

## Digitalisasi di Kalangan Pelarian di Malaysia

MOHD RAMLAN MOHD ARSHAD  
*Universiti Teknologi Mara Negeri Sembilan*

MOHD NA'EIM AJIS  
*Universiti Utara Malaysia*

### ABSTRAK

Proses digitalisasi merupakan satu kaedah pengurusan di abad kini yang termasuk di dalam konsep Pengurusan Pentadbiran Baharu (NPM). Proses pendigitalan telah berlaku dengan begitu pesat di Malaysia yang melibatkan pelbagai sektor kewangan mahupun bukan kewangan. Pelbagai pihak terkesan dengan proses digitalisasi yang berlaku termasuklah golongan pelarian yang mendapatkan perlindungan di Malaysia. Di dalam usaha pendigitalan ini, beberapa elemen yang berkait rapat dengan digitalisasi iaitu dunia maya global, landskap maklumat dan digital augmentari merupakan unsur yang penting bagi mencapai matlamat pendigitalan yang mampan di kalangan pelarian. Hal ini penting kerana golongan pelarian tidak diiktiraf secara rasmi oleh pihak kerajaan. Oleh itu, platform digital perlu dimanfaatkan di dalam pengurusan pelarian di Malaysia. Berlandaskan kepada elemen tersebut, kajian kualitatif ini telah dilaksanakan dengan melibatkan tiga informan yang mewakili pihak kerajaan, swasta dan badan NGO yang berpusat di Putrajaya, Malaysia. Temu bual mendalam yang dilakukan mendapati bahawa proses pendigitalan telah berlaku untuk membantu pihak kerajaan memastikan setiap pelarian yang memasuki negara ini dapat diurus dengan lebih baik. Terdapat juga golongan pelarian yang berjaya didaftarkan secara rasmi kerana proses pendigitalan memudahkan pendaftaran pelarian dengan pihak UNHCR Malaysia. Walau bagaimanapun, terdapat ruang penambahbaikan bagi memastikan sistem-sistem digital kerajaan berfungsi secara sekata di dalam menangani masalah pelarian di Malaysia. Hasil kajian ini memberikan manfaat kepada pihak kerajaan dan pihak lain yang terlibat secara langsung seperti Badan Bukan Kerajaan dan UNHCR serta penyelidik dan pelajar yang mendalami ilmu pelarian di Malaysia.

**Kata kunci:** *Digitalisasi, Internet, jalur lebar, pelarian, teknologi.*

## Digitalization Among Refugees Community in Malaysia

### ABSTRACT

The digitization process is a management method in the present century that is included in the concept of New Administrative Management (NPM). The digitization process has happened so rapidly in Malaysia involving various financial and non-financial sectors. Various parties are affected by the digitization process that is taking place, including refugees who seek protection in Malaysia. In this digitization effort, several elements closely related to digitization, namely the global virtual world, information landscape and digital augmentation are important elements to achieve the goal of sustainable digitization among refugees. This is important because the refugee group is not officially recognized by the government. Therefore, digital platforms need to be utilized in refugee management in Malaysia. Based on those elements, this qualitative study was carried out by involving three informants representing the government, private sector and NGO based in Putrajaya, Malaysia. In-depth interviews conducted found that the digitization process has taken place to help the government ensure that every refugee entering the country can be managed better. There are also

refugees who have been successfully registered officially because the digitization process has facilitated the registration of refugees with UNHCR Malaysia. However, there is room for improvement to ensure that the government's digital systems work smoothly in dealing with the refugee problem in Malaysia. The results of this study provide benefits to the government and other parties directly involved such as Non-Governmental Organizations and UNHCR as well as researchers and students who study refugees in Malaysia.

**Keywords:** *Digitalization, Internet, broadband, refugees, technology.*

## PENGENALAN

Malaysia termasuk di dalam senarai negara yang tidak menandatangani Konvensyen Pelarian 1951 dan Protokol 1967. Oleh itu, tiada tanggungjawab rasmi yang diletakkan di atas bahu kerajaan bagi menangani masalah pelarian yang memasuki negara sama ada secara sah atau tidak sah melalui mana-mana sempadan negara iaitu laut, darat dan udara. Walau bagaimanapun, negara tertakluk kepada Deklarasi Sejagat Berkaitan Hak Asasi Manusia (UDHR) iaitu sebuah dokumen antarabangsa bagi memastikan Hak Asasi Manusia (HAM) di Malaysia terpelihara tanpa mengira latar belakang individu yang terlibat. Sehubungan dengan itu, komuniti pelarian termasuk di dalam kumpulan yang mendapat belas ihsan daripada pihak kerajaan melalui konsep keamanan sejagat yang diamalkan oleh pihak berkuasa.

Keamanan sejagat adalah satu konsep yang berpotensi diaplikasikan untuk menangani konflik pelarian yang terjadi akibat daripada peperangan atau pertelagahan di antara negara-negara yang terlibat. Hal ini dijelaskan oleh Clements (2017) yang menyatakan bahawa keamanan sejagat ialah situasi damai dalam konteks masyarakat dan sosiopolitik. Oleh itu, majoriti golongan pelarian yang berhadapan dengan tekanan hidup dan sering berada di dalam situasi cemas dan kacau bilau boleh ditenteramkan jika sifat belas ihsan diberikan kepada mereka. Di dalam konflik pelarian, motif utama keamanan sejagat sepatutnya bukan sahaja menghalang faktor-faktor yang mendorong berlakunya krisis pelarian seperti peperangan dan kebuluran namun fokus juga perlu diberikan kepada kedamaian jiwa dan kehidupan bermandiri. Bagi mencapai maksud ini, pelbagai pihak seperti kerajaan, aktor-aktor antarabangsa seperti Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB) dan Suruhanjaya Tinggi PBB Untuk Orang Pelarian (UNCHR), badan bukan kerajaan (NGO) dan penyelidik perlu terlibat sama di dalam memastikan hak untuk hidup secara aman damai oleh kelompok pelarian dapat dicapai. Bagi negara Malaysia, pihak kerajaan melalui Perdana Menteri (PM) dan Timbalan Perdana Menteri (TPM) sering kali membangkitkan hal keamanan sejagat di persidangan antarabangsa bagi menangani masalah pelarian. Umpamanya ketegasan Najib Tun Razak dan Ahmad Zahid Hamidi di Persidangan PBB Ke-70 yang membangkitkan isu keamanan sejagat di dalam menangani masalah pelarian Syria. Usaha ini juga disokong oleh Kumpulan Rentas Parti Politik Malaysia (KRPPM) Polisi Pelarian yang memuji tindakan kerajaan menyuarkan isu berkaitan konflik pelarian melalui konsep keamanan sejagat. Hal ini dapat dilihat melalui kenyataan oleh Pengerusi KRPPM Polisi Pelarian, Ahmad Tarmizi Sulaiman yang mendokong penuh usaha kerajaan menangani masalah pelarian dengan memastikan keamanan sejagat dicapai (Hamid, 2022).

Oleh kerana sikap kerajaan yang berlemah lembut dan belas ihsan terhadap pelarian maka kebanyakan pelarian sama ada dari rantau Asia Tenggara dan luar wilayah ini telah memilih untuk berhijrah dan mendapatkan perlindungan di negara Malaysia. Hal ini telah menyebabkan berlakunya pertambahan jumlah pelarian yang berada di Malaysia. Situasi pelarian yang berada di Malaysia dapat digambarkan melalui statistik oleh World Bank dan UNHCR (2021) yang menunjukkan terdapat seramai 179, 830 orang pelarian dan pencari

suaka yang telah berdaftar dengan pihak UNHCR. Pecahan pelarian berdasarkan jumlah tersebut ialah 155,030 orang daripada Myanmar dengan 103,090 orang adalah etnik Rohingya, 22,450 orang etnik Chin dan 29,330 adalah lain-lain etnik yang ditindas di Myanmar. Baki seramai 24,800 orang adalah pelarian daripada pelbagai negara seperti Pakistan seramai 6,690 orang, 3,700 orang daripada Yaman, 3,280 daripada Syria, 3,200 orang Somalia, 2,730 daripada Afghanistan, 1,680 orang Sri Lanka, 1,200 orang Iraq dan 770 orang Palestin dan negara-negara lain. Keadaan terkini pula menunjukkan terdapat peningkatan kepada seramai 182,990 orang pelarian dan pencari suaka yang merangkumi 106,120 orang Rohingya, 23,280 orang Chin, 28,760 orang pelbagai etnik dari Myanmar, 6,870 orang Pakistan, 3,340 orang Yaman, 2,800 orang Syria, 3,030 orang Somalia, 3,390 orang Afghanistan, 1,500 orang Sri Lankan, 750 orang Iraq dan 630 orang Palestin (IOM Malaysia, 2022).

Sehubungan dengan jumlah pelarian yang semakin meningkat maka beban kerajaan Malaysia untuk memastikan setiap pelarian yang memasuki negara ini didaftarkan secara sah menjadi semakin berat dan perlu diselesaikan. Hal ini kerana isu pelarian melibatkan kedaulatan negara secara langsung termasuklah untuk memastikan keselamatan insan setiap kumpulan pelarian yang berhajat untuk mendapatkan perlindungan di negara ini. Lantaran itu, pihak kerajaan telah berusaha untuk memastikan setiap pelarian yang melintasi sempadan negara didaftarkan secara rasmi. Bagi memastikan usaha untuk mendaftarkan pelarian secara rasmi maka pada 1 April 2017 kerajaan telah melancarkan Sistem *Tracking Refugees Information System (TRIS)* yang dikendalikan syarikat di bawah Kementerian Dalam Negeri (KDN) yang bernama Barisan Mahamega Sdn. Bhd. Sistem tersebut mengendalikan program *Malaysia Refugees Card (MyRC)* bagi pelarian-pelarian yang memasuki Malaysia antaranya pelarian daripada negara Myanmar iaitu etnik Rohingya, pelarian Pakistan, Yaman, Syria serta pelarian daripada beberapa negara dari rantau Asia Tenggara, benua Asia ataupun dari benua-benua lain. Walau bagaimanapun, isu digitalisasi pendaftaran pelarian perlu diambil kira oleh pihak kerajaan. Hal ini seperti yang dicadangkan oleh Low (2021), yang mendapati bahawa usaha digitalisasi pendaftaran pelarian tidak mencapai objektif kerana ia menyebabkan keadaan di mana pelarian telah berubah daripada aktor bukan kerajaan iaitu agensi pendaftaran kepada aktor bukan kerajaan yang lain iaitu syarikat swasta yang menggunakan platform teknologi. Oleh itu, adalah penting untuk kerajaan memastikan sama ada usaha digitalisasi di kalangan pelarian diletakkan secara terus di bawah kementerian ataupun hanya satu agensi yang dikenali sebagai *Single Border Agency (SBA)* sahaja yang melaksanakan proses digitalisasi ini. Usaha ini bagi mengelakkan masalah yang dinyatakan oleh penyelidik seperti Low (2021) berulang semula. Hal ini berpotensi untuk dikurangkan melalui setiap individu pelarian diberikan akses kepada digitalisasi dan mengurangkan peranan aktor ketiga di dalam proses digitalisasi untuk kumpulan pelarian.

Oleh itu, pihak-pihak yang bertanggungjawab secara langsung bagi memastikan setiap pelarian yang berhijrah ke Malaysia bagi mendapatkan perlindungan perlu melalui proses dokumentasi lengkap bagi mengelakkan masalah lambakan pelarian dan migran asing yang tidak berstatus sah terus menduduki negara. Pelarian yang tidak mahu dihantar ke negara lain boleh memberi impak kepada pelbagai aspek termasuklah konflik sosial (Lestari et al., 2019). Sehubungan dengan itu, proses pendigitalan di kalangan pelarian di Malaysia merupakan usaha yang bertepatan dengan misi pihak kerajaan bagi memastikan setiap orang yang memasuki negara Malaysia direkodkan secara rasmi. Kes-kes pencerobohan sempadan yang berlaku semestinya memberikan impak negatif kepada imej kerajaan yang berdaulat. Oleh

itu, digitalisasi di kalangan pelarian perlu dijadikan salah satu platform bagi membantu pihak kerajaan di dalam menangani masalah mereka ketika berlindung di Malaysia.

#### SOROTAN KAJIAN

Sepanjang beberapa tahun tahun yang lalu, semakin banyak campur tangan daripada pihak-pihak yang berwajib untuk memastikan sambungan teknologi telah dibangunkan untuk menyediakan akses internet kepada pelarian yang dibiayai oleh kedua-dua aktor sektor awam dan swasta. Di beberapa negara Eropah, inisiatif ini telah berkembang dengan pesat dan melibatkan penyelarasan di peringkat pusat sebagai tindak balas kepada krisis pelarian dengan menggunakan jalur lebar, sambungan mudah alih, Wi-Fi, GSM, rangkaian mesh, satelit, dron, ruang angkasa dan penggunaan teknologi pintar yang lainnya (UNHCR, 2020). Contohnya ialah program sambungan Internet yang dilakukan oleh organisasi tidak berorientasikan keuntungan seperti *UNHCR's Connectivity for Refugees* dan *NetHope* terus membangun dan semakin merencanakan pelaburan di dalam penyelidikan berkaitan program penggunaan dan kebolehcapaian akses data dan internet (UNHCR, 2020). Namun, masih terdapat jurang berterusan antara perkara yang boleh dicapai oleh sambungan digital (secara global) dan bukti tentang cara sambungan baharu digunakan dalam konteks tertentu (Smart et al., 2016). Oleh kerana itu, pengamal perundangan berkaitan hak asasi kemanusiaan dan penyelidik telah mencabar andaian yang menyokong wacana sambungan arus perdana dan mempersoalkan sama ada digitalisasi memberikan keuntungan segera atau memberikan mudarat umpamanya kejadian ekstremis dan terorisme (Kartini, 2022). Hal ini kerana jika semua pihak yang terlibat mahu mendapat manfaat daripada akses kepada ketersambungan internet maka kesan ke atas komuniti pelarian juga perlu diberikan perhatian. Perkara ini disebabkan oleh tindakan pihak-pihak yang berkepentingan ini bakal memberikan impak positif atau negatif ke atas proses menangani masalah pelarian yang sedang berlaku. Misalnya, proses digitalisasi yang menyaksikan infra dan info struktur berkaitan jaringan internet semakin baik namun realitinya pihak yang tidak berkemampuan seperti golongan pelarian tidak bergerak selari dengan kecanggihan dan pembangunan komunikasi yang berlaku (Mohd Ramlan & Mohd Na'eim, 2022). Hal ini kerana, komuniti pelarian menghadapi banyak sekatan semasa mereka bergerak melalui pelbagai modus operandi untuk melarikan diri dari penganiayaan, keganasan, dan kekejaman. Perkara ini disebabkan oleh ruang-ruang mobiliti dan fizikal terhad bagi golongan pelarian yang terdiri daripada wanita, belia, warga tua, kumpulan yang terbentuk daripada pelbagai jenis indikasi seksual serta mempunyai kebolehan dan kemahiran yang pelbagai dan keperluan perubatan yang berbeza-beza. Selain itu, mobiliti mereka juga tidak bebas dan tidak fleksibel yang menyukarkan pergerakan untuk mencari keperluan asas telah membataskan kehidupan secara lestari. Sekatan mobiliti ini telah menghadkan akses mereka kepada liputan atau isyarat kekuatan internet dan faedah yang boleh diperolehi melalui sambungan internet.

Selanjutnya, berbeza dengan sekatan mobiliti dan akses kepada ruang fizikal, sekatan ke atas internet dan alam digital menyumbang kepada kemunduran kehidupan sosial pelarian (UNCHR, 2020). Hal ini kerana alam digitalisasi sering dirangka sebagai ruang tanpa sempadan dan egalitarian. Oleh itu, penyelesaian masalah digitalisasi perlu disediakan dan dibentangkan sebagai sebuah kaedah yang berdaya maju bagi membolehkan golongan pelarian menghadapi pelbagai cabaran sama ada semasa berpindah dari negara asal atau semasa menetap di negara transit atau negara tuan rumah. Oleh itu, dari sudut konseptualnya, akses kepada ruang digital sentiasa dihadkan oleh kekangan mobiliti dan sekatan akses kepada ruang fizikal tertentu. Selagi ketersambungan internet secara wayar atau tanpa wayar

bergantung pada kualiti yang berbeza-beza, tiada kekuatan isyarat internet, kurang akses kepada titik pengecasan peranti, pentadbir rangkaian yang lemah dan ejen mudah alih yang tidak komited dengan digitalisasi untuk pelarian, tidak mungkin manfaat internet dapat disediakan secara sama rata terutamanya kepada golongan pelarian. Hal ini menyebabkan golongan pelarian terus mengalami mobiliti digital yang terhad kerana kadar celik digital yang lebih rendah dan kekurangan kandungan di dalam talian yang menggunakan bahasa ibunda mereka telah menghadkan maklumat dan komunikasi (Smart et al., 2016). Hal ini menjadi semakin kompleks kerana kesukaran mendapatkan perkakasan dan akses kepada sistem digitalisasi. Hal ini dijelaskan oleh Nuredayu dan Salafiah (2021) yang menyelidik isu berkaitan komunikasi di alam maya.

Seterusnya, di dalam dunia maya, beberapa metafora spatial telah digunakan untuk menjelaskan digitalisasi dan komunikasi (Stefik, 1997). Metafora spatial ringkas seperti "ruang siber", "lebu raya maklumat", "sempadan elektronik" dan "perkampungan global" tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi yang berguna untuk dijelaskan kerja digital melalui istilah biasa, ia juga membolehkan kita membayangkan intervensi komunikasi antara manusia secara dalam talian (Graham, 2013). Cara biasa dan pandangan tradisional telah mempengaruhi reka bentuk intervensi ini kerana ianya sangat penting dalam konteks campur tangan ketersambungan internet "kerana metafora boleh membimbing imaginasi kita tentang ciptaan baharu, mereka mempengaruhi apa yang boleh berlaku walaupun sebelum ia wujud" (Stefik, 1997). Campur tangan daripada pelbagai pihak untuk membawa akses internet kepada pelarian sering dibuat melalui pendekatan atas ke bawah. Oleh itu, ada keperluan untuk mempersoalkan konsep dan pendekatan ketersambungan yang digunakan. Selain itu, siapa yang mengelolakannya serta kesan kepada perkhidmatan yang direka juga perlu diberi perhatian semasa proses digitalisasi untuk komuniti pelarian dilaksanakan.

Seterusnya, kebimbangan utama di dalam proses digitalisasi yang melibatkan kumpulan pelarian ialah manfaat segera yang boleh dirasai oleh komuniti pelarian. Hal ini kerana untuk menjustifikasikan manfaat dan keuntungan kepada pelarian adalah sesuatu yang sukar dan mencabar. Para sarjana mengatakan "jika ketersambungan internet secara universalnya bermanfaat maka siapa yang boleh berhujah untuk menentukannya dan apakah instrumen yang diciptakan bersesuaian?" (Smart et al., 2016). Dari satu sisi pandang, ketersambungan digital dan akses kepada teknologi digambarkan sebagai menyediakan faedah segera kepada pelarian umpamanya dapat meningkatkan taraf kesihatan, menyediakan akses kepada pendidikan dan maklumat, dan membuka peluang untuk mendapatkan kemahiran baharu atau mencari pekerjaan (UNICEF, 2018). Walau bagaimanapun, dari sudut kehidupan realiti, gangguan dan naratif bercanggah akibat campur tangan pelbagai pihak di dalam usaha digitalisasi ini perlu diminimumkan atau dihilangkan sepenuhnya. Hal ini kerana ketersambungan internet adalah objektif utama dalam kedua-dua protokol iaitu *Sustainable Development Goals (SDG)* dan *Global Compact on Refugees(GCR)*. Namun ia sering digambarkan oleh pejuang hak asasi kemanusiaan dan media massa sebagai penyelesaian secara 'one size fit all' kepada beberapa masalah yang dihadapi oleh pelarian walhal masalah kritikal adalah sambungan kepada akses internet begitu penting bagi memenuhi objektif digitalisasi (Maza, 2018). Naratif yang berbeza di antara pihak yang memberikan perkhidmatan dan aplikasi sebenar ini telah merencatkan usaha pendigitalan di kalangan komuniti pelarian.

Selanjutnya, campur tangan untuk memastikan akses kepada internet telah menyebabkan ketidaksamaan akses di antara komuniti setempat dan golongan pelarian. Ini

berlaku kerana naratif dan idea yang digunakan oleh pihak berwajib, pihak pemberi perkhidmatan dan pihak berkepentingan menyebabkan pelaksanaan yang tidak teratur. Hal ini berpotensi untuk menyebabkan pelarian terpisah berdasarkan jantina, umur, keupayaan, status dan kesihatan yang boleh memburukkan lagi ketidaksamaan yang sedia ada. Oleh itu, adalah penting untuk mengenal pasti dan menganalisis bagaimana untuk memastikan ketidaksamaan akses merentasi demografi kumpulan pelarian dapat diselesaikan. Membongkar isu pendigitalan dari perspektif pelarian menawarkan peluang untuk penerokaan oleh pengamal dan penyelidik untuk mengubah “bukan hanya bagaimana kita membayangkan ketersambungan internet tetapi bagaimana untuk menyusun atur dengan lebih baik” (Graham et al., 2014). Untuk mengkaji wacana berkaitan digitalisasi dan campur tangan pihak yang terbabit boleh dilakukan dengan menggunakan rangka kerja daripada geografi manusia, perancangan dan reka bentuk bandar, sains maklumat yang membolehkan usaha untuk menganalisis kerja secara kritis melalui penciptaan ‘ruang khayalan’ atau simulasi (UNICEF, 2018). Bagi menangani hubungan antara ruang fizikal dan digital dalam konteks pelarian, penyelidikan yang dilakukan boleh menggunakan contoh daripada perancangan dan reka bentuk bandar untuk menunjukkan bagaimana mobiliti dalam infrastruktur bandar berubah dengan pantas kerana teknologi maklumat dan komunikasi (ICT), dan bagaimana gangguan boleh berlaku yang telah memburukkan lagi ketidaksamaan sosial yang sedia ada. Berdasarkan kerangka konseptual berkaitan pendigitalan, kajian ini akan melihat kepada isu-isu dan elemen-elemen yang berkaitan dengan sambungan teknologi dan aplikasinya ke atas komuniti pelarian. Hal ini termasuklah ruang internet, sambungan tanpa wayar dan proses mendapatkan maklumat oleh kumpulan pelarian di Malaysia.

#### KAEDAH KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif melalui tatacara temu bual dan analisis kandungan. Bagi melengkapi kaedah kajian, pendekatan *interpretivist* digunakan untuk memahami fenomena yang berlaku dengan melakukan analisis ke atas respon yang diberikan oleh informan. Pentadbir organisasi berkaitan pelarian adalah faktor sosial yang terlibat dalam kajian ini dan boleh dilibatkan berasaskan kepada pengalaman mereka di dalam mengendalikan komuniti pelarian di Malaysia. Terdapat beberapa sarjana yang mencadangkan kaedah *interpretivist* seperti Myers (2013), Bryman (2016), Burrell dan Morgan (2017) dan Ryan (2019) yang menyatakan bahawa kaedah *interpretivisme* melalui pendekatan fenomenologi dalam penyelidikan kualitatif adalah berkesan untuk mengkaji sesuatu fenomena sosial. Oleh itu, bagi memenuhi objektif kajian, kajian ini memerlukan penelitian mendalam tentang fenomena sosial dan fenomenologi dalam kalangan pentadbir organisasi yang menguruskan pelarian di Malaysia. Teknik ini sesuai dalam mengkaji proses digitalisasi di kalangan komuniti pelarian terutamanya tanpa kerakyatan yang sah di mana-mana negara. Dalam kajian ini, reka bentuk kualitatif digunakan kerana pengkaji mesti mengkaji secara mendalam fenomena yang berkaitan dengan kesan pendigitalan yang berlaku. Justeru, teknik ini dengan temu bual mendalam sebagai alat memberi lebih banyak maklumat berkaitan fenomena yang dikaji. Ramai sarjana mencadangkan reka bentuk kualitatif jika penyelidik ingin mendapatkan maklumat bernilai di sebalik fenomena yang berlaku (Creswell & Poth, 2017; Flick, 2018; Ryan, 2019). Creswell dan Poth (2017) mencadangkan reka bentuk kajian yang bernilai tinggi boleh diwujudkan melalui maklumat kualitatif kerana maklumat daripada informan menjelaskan sebab fenomena sosial yang sedang dikaji. Selain itu, Flick (2018) menjelaskan sebaik-baiknya menggunakan reka bentuk kualitatif di mana andaian daripada subjek bernilai untuk fenomena yang sedang diteliti. Tambahan pula, Ryan (2019) juga

mencadangkan reka bentuk kualitatif dalam pendekatan *interpretivist* iaitu andaian daripada informan menepati fenomena berkaitan pendigitalan di kalangan pelarian di Malaysia.

Seterusnya, kajian ini menggunakan temu bual separa berstruktur antara Januari dan November 2021 dalam mendapatkan data primer daripada informan. Temu bual separa berstruktur telah membenarkan kefleksibelan dalam menjawab soalan dan membenarkan sudut pandangan informan diterokai (Dae & Boks, 2015). Oleh itu, penyelidik memilih untuk menggunakan temu bual separa berstruktur untuk memastikan maklumat yang cukup dikumpulkan tentang proses pendigitalan di kalangan pelarian di Malaysia. Sesi temu bual separa berstruktur telah dijalankan ke atas tiga orang wakil daripada organisasi yang menguruskan pelarian daripada pihak kerajaan, UNHCR dan pertubuhan bukan kerajaan. Bagi melindungi kerahsiaan pemberi maklumat, nama rekaan telah digunakan dalam kajian ini iaitu Informan A, B, C. Teknik persampelan secara *purposive* digunakan kerana pertimbangan khusus telah ditetapkan dalam memilih pemberi maklumat yang hanya merupakan pentadbir yang terlibat di dalam menguruskan hal ehwal pelarian di Malaysia. Penyelidik menyoal pemberi maklumat tentang bagaimana proses pendigitalan di Malaysia memberikan impak kepada kumpulan pelarian dalam jangka masa pendek dan panjang. Informan telah diberikan peluang sepenuhnya untuk menjelaskan dan menggambarkan pandangan mereka terhadap soalan yang dikemukakan oleh penyelidik. Selain itu, semasa analisis data, penyelidik menggunakan analisis tematik dengan bantuan NVIVO 12 yang merupakan perisian untuk penyelidikan kualitatif. Dalam kaedah analisis data ini, penyelidik membentuk maklumat yang diterima, diringkaskan dan dianalisis ke dalam tema mengikut nod dan melaporkan penemuan dari segi perbincangan dan analisis tematik yang berkaitan (Creswell & Poth, 2017). Dengan menjalankan analisis ini, ia memenuhi keperluan penyelidikan kualitatif saintifik dan penemuan itu boleh dipercayai dalam menjelaskan proses pendigitalan di kalangan komuniti pelarian di Malaysia.

#### DAPATAN KAJIAN

##### *Dunia Maya Global*

Melalui kaca mata Dunia Maya Global, ianya adalah sebuah tafsiran kepada 'perkampungan' global yang menjelaskan berkaitan ketersambungan internet telah mewujudkan perkongsian, egalitarian dan ruang digital yang memberi faedah kepada pelarian seperti mana individu lain menikmati secara sama rata dan akses yang setara kepada semua kumpulan masyarakat. Poll (2012) menyatakan bahawa istilah "kampung global" sebenarnya telah mendahului isu berkaitan internet dan menerangkan bahawa ianya ialah fenomena umum dunia yang saling berkaitan hasil daripada penyebaran media dan teknologi komunikasi dan merupakan istilah dominan untuk menyatakan kewujudan bersama global yang diubah oleh perdagangan transnasional, migrasi, dan budaya. Hal ini juga dinyatakan oleh Informan A (Temu bual mendalam, 20 Jun 2021) iaitu "*perkampungan global ini adalah mudah untuk difahami sebagai cara ketersambungan internet berfungsi dan perkara yang ditawarkan diterangkan sebagai hubungan dua hala antara individu pelarian di mana jua mereka berada*". Mengikut khayalan ini, sekadar membawa pelarian ke dalam ruang digital atau dalam talian berpotensi untuk mewujudkan semula hubungan interpersonal yang telah dilemahkan melalui jarak fizikal yang jauh. Namun, kewujudan perkampungan secara maya telah merapatkan jurang interaksi di kalangan pelarian. Hal ini dapat digambarkan melalui penjelasan oleh UNHCR seperti berikut:

“Apabila pelarian terpaksa meninggalkan rumah mereka dan keluarga terpecah belah, komuniti menjadi rosak, orang ramai berpecah, pelarian cuba untuk terus berhubung dengannya keluarga mereka...Faedah digitalisasi kepada pelarian adalah jelas: Merapatkan komuniti secara dalam talian adalah satu-satunya cara untuk berkomunikasi dengan keluarga yang ditinggalkan atau pergi ke negara lain. Ia juga salah satu cara terbaik untuk mereka mengakses sumber maklumat yang dipercayai tentang proses suka dan perubahan prosedurnya.” (UNHCR, t.th.)

Perhubungan dan ketersambungan yang diwujudkan melalui dunia maya global bukan sekadar prasyarat untuk menyatukan semula keluarga pelarian yang terpisah; di sini ia bertindak lebih secara amnya sebagai pembolehkan, mampu menyediakan pelarian dengan faedah luar biasa lain secara eksklusif di ruang kongsi secara digital ini. Hal ini serupa seperti aktor-aktor lain seperti sektor swasta yang sering menerangkan bagaimana perkhidmatan mereka berfungsi melalui dunia global umpamanya dengan merujuk kepada kenyataan Mark Zuckerberg iaitu *“mempromosikan akses kepada Internet sebagai pemboleh ubah hak asasi manusia dan kuasa keamanan kerana syarikat akan membantu PBB membawa sambungan internet ke kem-kem pelarian. Kesemua pihak yang terlibat di dalam usaha ini akan mendapatkan keuntungan dan faedah hasil keterangkuman sambungan yang melibatkan golongan pelarian”* (Senguptha, 2015). Oleh itu, perkhidmatan jalur lebar untuk pelarian merupakan sebuah cerminan digitalisasi yang melibatkan populasi pelarian yang semakin meningkat di serata dunia sama ada mereka menetap di dalam kem-kem pelarian atau pun di luar kem. Selain itu, sebagai tambahan kepada tindak balas untuk proses digitalisasi di kalangan populasi pelarian yang semakin meningkat di dunia juga memerlukan pelaburan berbentuk kewangan dan bukan kewangan dalam penyelesaian jangka panjang bagi menangani isu sambungan internet dan akses jalur lebar kepada golongan pelarian termasuk di dalam idealistik digitalisasi secara menyeluruh (Levin, 2019). Kebanyakan sumber yang mencerminkan khayalan idealistik ini datang dari tahun 2015 apabila krisis pelarian di Eropah menerima banyak liputan media. Ini juga merupakan jurang masa apabila semakin banyak organisasi berusaha untuk meningkatkan akses digital pelarian, dan nampaknya setiap orang atau organisasi sedang membangunkan aplikasi, menghasilkan lebih daripada 1,000 aplikasi berbeza untuk membantu pelarian (Madianou, 2019). Hal ini juga ditekankan oleh Informan B (Temu bual mendalam, 15 September 2021) iaitu *“naratif berkaitan dunia maya telah menjadi sebahagian daripada bual bicara di kalangan masyarakat awam seperti digitalisasi di dalam menyampaikan berita berkaitan pelarian yang selalunya isu berkaitan komuniti ini akan disekat oleh pemerintah. Namun, di dalam dunia maya maklumat sudah hampir pasti akan tersebar luas”*. Informan C (Temu bual mendalam, 25 November 2021) pula menegaskan bahawa *“dunia maya bukanlah sesuatu idea yang terpencil bagi komuniti pelarian kerana mereka sering menggunakan platform-platform digital untuk berhubung dengan keluarga di negara asal atau berhubung dengan rakan-rakan yang berada di negara-negara tuan rumah yang lain seperti USA, Kanada dan Australia”*. Perkara ini juga dibuktikan melalui kajian oleh Paul (2015) yang membuktikan di negara Jepun terdapat ‘kafe internet bagi pelarian’ yang digunakan oleh komuniti pelarian dan orang-orang yang kehilangan tempat tinggal untuk menyewa dan mendapatkan sambungan internet. Oleh itu, kajian ini mendapati dunia maya global merupakan satu idea yang telah menyumbang kepada proses digitalisasi di kalangan komuniti pelarian. Walaupun terdapat beberapa halangan fizikal dan sambungan jalur lebar namun pelarian tetap mendapat manfaat daripada strategi pembangunan mampan yang



menitikberatkan ketersambungan internet secara adil dan saksama tanpa meninggalkan mana-mana pihak terutamanya golongan pelarian. Namun, dunia maya global sahaja tidak mencukupi untuk mempercepatkan proses digitalisasi di kalangan pelarian maka *digital augmentation* (peningkatan digital) diperlukan untuk melengkapkan usaha ini.

#### *Digitalisasi Augementari (Peningkatan)*

Selain daripada dunia maya global dan keyakinan ke atas ketersambungan internet melalui teknologi jalur lebar, peningkatan digitalisasi juga boleh dilihat dari perspektif ICT yang lebih kritikal. Menyedari bahawa tiada 'penawar' yang sempurna kepada masalah digitalisasi di kalangan pelarian walaupun teknologi dilihat sebagai 'penyembuh utama'. Hal ini dinyatakan oleh Graham (2015) iaitu *digital augmentation* melihat pada aspek bagaimana untuk menyatukan teknologi dan kemajuan yang ada ke dalam struktur, rangkaian dan lokasi bagi menangani masalah komuniti pelarian di dunia ini. Ketersambungan internet kini bukan sahaja tertumpu kepada sambungan internet semata-mata tetapi telah beralih kepada peningkatan pendigitalan yang melihat kepada struktur dan rangkaian imaginasi maya, pemikiran baharu, teknologi dan reka bentuk serta dorongan daripada pemberi dan penerima perkhidmatan. Hal ini kerana, *"tiada peranti ajaib yang boleh menyelesaikan semua masalah komunikasi dan setiap keperluan memerlukan maklumat dari pelbagai sudut serta memerlukan teknologi yang lebih maju"* (UNHCR Innovation Service, 2019). Perkara ini dipersetujui oleh Informan A (Temu bual mendalam, 20 Jun 2021) iaitu *"saya juga berpendapat tiada satu penyelesaian ke atas masalah berkaitan digitalisasi melibatkan orang pelarian ini kerana terdapat beberapa isu etika apabila pihak ketiga (pemberi perkhidmatan) reka bentuk rangkaian yang mempengaruhi dinamika sosial pelarian kerana tidak meminta persetujuan daripada orang yang terlibat"*. Dari perspektif spatial yang dijelaskan oleh UNHCR dan informan dapatlah difahami bahawa ICT perlu dibangunkan melalui jaringan sosial yang sedia ada di kalangan pelarian kerana cubaan untuk membina sebuah rangkaian baharu kurang memberikan impak kerana masalah etika dan kesukaran mencari penyelesaian bagi kesemua masalah yang berlaku. Hal ini juga dinyatakan oleh Smart et al. (2016) iaitu peningkatan di dalam penggunaan digital dan teknologi perlu dilakukan melalui hubungan yang sedia ada kerana membina struktur baharu adalah tidak menguntungkan. Perkara ini kerana ketersambungan sosial di kalangan pelarian perlu menggunakan kepercayaan sedia ada dan ianya memudahkan lagi proses digital augementari. Informan B (Temu bual mendalam, 15 September 2021) menyatakan bahawa *"penggunaan sistem baharu dalam aliran maklumat akan mempengaruhi digitalisasi dan ekosistem fizikal di kalangan pelarian kerana berpunca daripada perkara yang digantikannya, dan akibat daripada campur tangan pihak ketiga yang diragui tentang etika dan tahap keselamatan data"*. Selain itu, bagi memastikan *digital augmentation* di kalangan pelarian boleh menjadi kenyataan, pusat-pusat komuniti boleh menjadi kunci untuk memenuhi keperluan ruang fizikal bagi menjayakannya. Melalui ruang fizikal dan keperluan *software* yang diwujudkan dapat memastikan pembelajaran dan pendidikan di dalam talian menjadi lebih baik. Informan C (Temu bual mendalam, 25 November 2021) menjelaskan bahawa *"peningkatan dalam digitalisasi membolehkan pembangunan profesional dan peluang kerja lebih meluas kepada komuniti pelarian. Hal ini juga dijelaskan oleh Balestra (2019) iaitu akses kepada pembelajaran secara digital perlu ditingkatkan sejajar dengan jumlah pelarian yang semakin meningkat. Hal ini kerana kehidupan di kem-kem pelarian selalunya mempunyai halangan-halangan seperti kos untuk menyediakan keperluan digital yang menyebabkan kadar buta huruf yang semakin*

tinggi di kalangan komuniti pelarian. Berasaskan kepada maklumat daripada para informan dan para sarjana, dapatlah difahami bahawa digital *digital augmentation* adalah satu proses penting di dalam memastikan proses pendigitalan yang melibatkan komuniti pelarian. Hal ini bukan sahaja melibatkan ruang fizikal yang sesuai untuk memenuhi keperluan pendigitalan tetapi melibatkan juga keperluan-keperluan lain seperti jaringan internet dan *software* di kawasan kem-kem pelarian. Perkara ini perlu dilakukan untuk memastikan jurang digital di antara komuniti pelarian dan penduduk di sesebuah negara dapat dirapatkan dan seterusnya mencapai matlamat strategi pembangunan mampan yang mementingkan digitalisasi di pelbagai lapisan masyarakat. Selain itu, pihak penyedia perkhidmatan juga perlu memenuhi etika di dalam tatacara penyediaan jalur lebar bagi memastikan isu-isu peribadi dan keselamatan terpelihara.

#### *Landskap Maklumat Yang Berterabur*

Oleh kerana tiada platform komunikasi yang rasmi maka komuniti pelarian perlu mengenal pasti sebuah kaedah yang paling sesuai untuk mereka gunakan. Namun, sebelum komuniti pelarian terlibat secara langsung di dalam hal ini perlulah dipastikan bahawa gangguan aliran maklumat dapat diatasi bagi mengatasi halangan kepada peningkatan digitalisasi di kalangan pelarian. Oleh itu, Hannides et al. (2016) menyatakan bahawa landskap maklumat boleh membantu di dalam memahami maklumat yang terganggu. Hal ini kerana landskap maklumat merupakan proses berterusan yang dapat mengenal pasti penyebaran maklumat yang berlaku melalui pelbagai medium komunikasi. Walau bagaimanapun, permasalahan yang berlaku ialah keadaan landskap maklumat yang berterabur dan tidak berpusat mendatangkan masalah kepada golongan pelarian. Hal ini dijelaskan oleh Informan A (Temu bual mendalam, 20 Jun 2021) iaitu *“selain masalah teknikal seperti sambungan kepada internet, golongan pelarian juga mengalami masalah maklumat yang berpecah-belah. Tiada satu pusat maklumat yang menjelaskan kesemua kemudahan-kemudahan dan perkhidmatan-perkhidmatan kepada golongan pelarian”*. Situasi ini menurut Lloyd (2017) telah menyebabkan ramai golongan pelarian telah terkeluar daripada proses pendigitalan yang berlaku kerana tidak mendapat maklumat yang cukup daripada pihak yang bertanggungjawab di dalam menguruskan hal ehwal pelarian di sesebuah kawasan. Perkara ini dijelaskan oleh Informan B (Temu bual mendalam, 15 September 2021) iaitu:

“Lebih mudah, kami mempunyai cara yang berbeza untuk memahami maklumat sama ada secara individu atau kumpulan. Melalui latar belakang budaya, politik dan ekonomi yang normatif. Sebagai contoh, kita menjadi satu bahan sebagai titik rujukan seperti surat khabar, papan mesej komuniti atau siaran tertentu yang mengandungi pelbagai jenis maklumat. Kami juga secara peribadi pergi ke tempat tertentu untuk mencari maklumat seperti perpustakaan, muzium, sekolah atau stesen trafik. Kita sering bergantung harap sesama golongan pelarian untuk terangkan perkara tertentu antara satu sama lain.”

Berdasarkan kepada maklumat tersebut, landskap maklumat bagi menyalurkan informasi kepada golongan pelarian adalah tidak tersusun dan ini telah menyukarkan usaha untuk mendigitalisasikan maklumat-maklumat ke dalam platform maya seperti TikTok, Facebook, Instagram dan lain-lain lagi. Hal ini disokong oleh UNHCR (2020) yang menyatakan

bahawa penempatan pelarian di Malaysia adalah secara berterabur dan maklumat juga tidak dapat disalurkan secara tersusun. UNHCR juga menjelaskan lagi bahawa majoriti pelarian tidak mendapat akses kepada maklumat dengan tepat kerana kelemahan di dalam pendigitalan maklumat yang berlaku. Informan C (Temu bual mendalam, 25 November 2021) menyatakan bahawa:

“Di dalam keadaan yang masyarakat tidak mempunyai masalah dengan literasi pun berlaku masalah aliran maklumat apatah lagi di kalangan pelarian yang sebahagian besarnya tidak mendapat pendidikan yang formal di negara asal mereka. Selain itu, komuniti pelarian juga tidak biasa dengan corak maklumat disebarkan di negara tuan rumah seperti Malaysia. Pelarian mesti belajar semula cara memahami adat tempatan untuk mendapatkan maklumat apabila berhadapan dengan persekitaran maklumat yang tidak dikenali dan tidak dipercayai.”

Oleh itu, landskap maklumat yang berterabur ini telah menyukarkan proses untuk memahami komuniti pelarian berkaitan pendigitalan yang berlaku umpamanya proses di pihak UNHCR dan jabatan kerajaan yang lainnya telah menggunakan pendekatan elektronik dan atas talian. Selain itu, maklumat yang salah menjadikan situasi ini lebih sukar serta kuantiti dan kualiti maklumat boleh guna juga semakin berkurangan. Golongan pelarian yang dipindahkan atau terpaksa berpindah secara paksa telah kehilangan rangkaian sosial dan persefahaman yang diwujudkan sebelumnya memerlukan sebuah landskap maklumat yang baharu diwujudkan semula. Smart et al. (2016) menyokong kewujudan sebuah landskap maklumat yang diwujudkan sebagai mekanisme untuk berkomunikasi di antara golongan pelarian dan pihak-pihak yang terbabit secara langsung. Hal yang sama juga dinyatakan oleh Lloyd (2017) yang menjelaskan bahawa sebuah kajian ke atas menyatukan kesemua maklumat di atas satu platform adalah usaha yang baik ke arah pendigitalan secara penuh. Hal ini misalnya maklumat berkaitan pelarian perlu disesuaikan semula dengan persekitaran baharu mereka melalui pautan dan ketersambungan jalur lebar, mengatasi jurang maklumat, pelarasan dan pengubahsuaian cara memperolehi maklumat serta pemahaman dan pembinaan semula maklumat baharu yang lebih lengkap dan tersusun. Oleh yang demikian, berdasarkan kepada maklumat daripada para informan dan sarjana yang telah dinyatakan dapat dirumuskan bahawa landskap maklumat yang berterabur merupakan salah satu faktor yang boleh menyumbang kepada kejayaan atau kegagalan di dalam proses digitalisasi di kalangan pelarian di Malaysia. Jika aliran maklumat dapat dikawal dan disatukan di atas sebuah platform maya maka proses pendigitalan bagi golongan pelarian akan menjadi lebih mudah. Kondisi golongan pelarian yang sebahagian besarnya adalah lemah di dalam penguasaan teknologi maklumat akan lebih mudah untuk menyesuaikan dengan persekitaran maklumat secara digital jika dilaksanakan di negara Malaysia.

#### ANALISIS DAN PERBINCANGAN

Digitalisasi adalah sama seperti rangkaian telekomunikasi dan teknologi maklumat yang merupakan pemangkin kepada hubungan dan jaringan sosial yang kuat dan boleh menghasilkan banyak faedah kepada pengguna terutamanya di kalangan komuniti pelarian di Malaysia. Walau bagaimanapun, keterbatasan jalur lebar dan rangkaian internet yang disediakan oleh pemberi perkhidmatan berpotensi untuk mewujudkan ketidakseimbangan

pendigitalan di antara komuniti pelarian dan masyarakat tempatan. Ini terutamanya dari sudut pergerakan maklumat yang terhad, tahap penggunaan teknologi yang berbeza di kalangan komuniti wanita dan kanak-kanak pelarian dan tempatan dan kadar celik IT di kalangan warga tua yang berupaya menjadi faktor penyumbang kepada ketidaksamaan digitalisasi. Oleh itu, platform digital seperti media sosial melalui peranti mudah alih adalah amat penting bagi komuniti pelarian dan golongan teranjak dalaman (IDP) (Elareshi et al., 2023). Selain itu, UNCHR (2020) menyatakan bahawa keupayaan komuniti pelarian untuk mendapatkan akses kepada maklumat, informasi, pendidikan dan pekerjaan meningkatkan lagi jurang digital yang berlaku di kalangan mereka dan masyarakat tempatan. Hal ini juga terjadi kerana berlaku masalah akses kepada internet dan peralatan yang diperlukan bagi proses digitalisasi untuk komuniti pelarian telah menyebabkan komuniti tersebut tertinggal jauh di dalam proses pendigitalan yang sedang berjalan. Perkara ini juga dikukuhkan lagi melalui kajian oleh Hannides et al. (2016) yang menyatakan bahawa kebanyakan kajian berkaitan komuniti pelarian menunjukkan keadaan ekonomi, jantina, ketidakupayaan dan umur merupakan faktor utama yang mempengaruhi tahap akses kepada internet dan pemilikan peranti yang mesra teknologi. Faktor-faktor ini telah menyebabkan akses tidak sekata kepada sambungan dan halangan peranti yang menyebabkan proses pendigitalan sukar berlaku.

Tambahan pula, penggunaan internet yang terhad dan akses kepada maklumat yang berterabur telah memudahkan usaha kumpulan penjenayah seperti penyeludup dan pemerdagang manusia untuk menyampaikan maklumat palsu kepada golongan pelarian yang cuba memasuki negara Malaysia. Oleh kerana keterbatasan kepada akses maklumat dan internet, kumpulan pelarian mudah untuk tertipu dan mempercayai maklumat yang diberikan oleh kumpulan penjenayah yang menyebabkan mereka terbabit di dalam sindiket penyeludupan dan pemerdagangan manusia. Hannides et al. (2016) menjelaskan bahawa komuniti pelarian yang tidak terhubung dengan baik melalui penggunaan teknologi maklumat lebih cenderung untuk mempercayai kumpulan jenayah. Oleh itu, UNHCR (2020) telah meningkatkan usaha untuk membantu proses pendigitalan di kalangan pelarian yang berada di negara-negara yang menjadi tuan rumah. Pihak yang terlibat dengan pengurusan pelarian di Malaysia sama ada aktor kerajaan dan bukan kerajaan juga telah menjalankan peranan mereka untuk memastikan komuniti pelarian terlibat di dalam arus digitalisasi yang sedang berjalan di Malaysia.

Seterusnya, kekurangan privasi berlaku kerana komuniti pelarian selalunya berkongsi peranti telah menjejaskan kualiti akses kepada maklumat secara bebas. Pelarian yang tidak mempunyai akses kepada sambungan internet secara peribadi menghalang aktiviti privasi yang dilakukan di dunia maya yang secara langsung memberi kesan negatif kepada proses pendigitalan di kalangan pelarian di Malaysia. Menurut Poole (2018), halangan kebebasan individu untuk akses kepada telefon bimbit dan internet merupakan pembolehubah utama kepada pencabulan hak asasi manusia contohnya aplikasi di dalam dunia maya selalunya direka untuk menyediakan maklumat-maklumat yang sensitif seperti kesihatan dan keselamatan. Apabila perkongsian peranti berlaku di kalangan pelarian yang berlainan jantina maka ianya telah menyebabkan privasi dan hak kebebasan wanita untuk melayari internet dan menggunakan teknologi terbatas. Oleh itu, matlamat pendigitalan di kalangan pelarian telah terbantut disebabkan masalah privasi yang berlaku. Hal ini menjadi semakin kritikal kerana pihak penyelidik dan profesional selalunya bergantung kepada peranti seperti telefon mudah alih untuk menyebarkan maklumat dan membuat tinjauan serta kajian lapangan yang menyebabkan wujudnya cabaran baharu iaitu menjadikan kajian lebih inklusif (UNICEF,

2018). Halangan ini wujud kerana komuniti pelarian yang terpaksa berkongsi peranti telah menyebabkan sebahagian sahaja daripada mereka dapat turut serta di dalam kajian yang dilakukan oleh para penyelidik.

Selain daripada masalah akses internet dan perkongsian peranti, terdapat juga isu literasi digital di kalangan pelarian yang terkait kepada masalah privasi dan kebebasan mereka. Hal ini kerana terdapat komuniti pelarian yang tidak mempunyai kebolehan seperti berbahasa Inggeris, mempunyai kecacatan penglihatan atau fizikal dan tidak terbiasa dengan teknologi maklumat menyebabkan mereka terpaksa bergantung kepada orang lain untuk mengendalikan peranti dan melayari internet. Oleh itu, apabila sesuatu kajian dan tinjauan dilakukan terdapat potensi untuk maklumat yang diberikan oleh responden melalui peranti mudah alih tidak tepat yang menyebabkan masalah pendigitalan di kalangan pelarian tidak dapat dilaksanakan dengan betul dan tidak mencapai matlamat digitalisasi. Oleh kerana terdapat halangan privasi di dalam proses digitalisasi maka Caswell (2019) mencadangkan supaya organisasi kemanusiaan menggunakan sumber-sumber mereka seperti melapangkan masa untuk membantu golongan pelarian mengendalikan peranti elektronik mereka dan membekalkan perkakasan teknologi bagi menangani masalah privasi yang berlaku. Hal ini sangat penting kerana jika masalah ketidakseimbangan di dalam melayari dunia maya berlaku maka hasrat matlamat pembangunan mampan (SDG) iaitu mengurangkan jurang digitalisasi di kalangan pelarian akan berhadapan dengan masalah untuk dicapai. Oleh yang demikian, dengan menangani masalah halangan privasi ini maka akses kepada maklumat secara maya, ketersambungan internet dan komunikasi di kalangan pelarian dapat dipertingkatkan di dalam menangani masalah pelarian yang berlaku terutamanya di negara Malaysia.

Selanjutnya, persoalan asal iaitu tentang pihak yang bertanggungjawab untuk menyediakan sambungan kepada internet dan teknologi merupakan perkara dasar yang perlu diselesaikan. Pihak-pihak yang terlibat secara langsung seperti kerajaan dan UNCHR mahupun tidak langsung misalnya pihak swasta dan NGO perlu bekerjasama secara serius di antara satu sama lain bagi memastikan matlamat digitalisasi di kalangan pelarian dapat dicapai. Menurut UNCHR (2020), pihak kerajaan boleh terlibat dengan membuat polisi awam yang menjadi rujukan utama kepada pendigitalan untuk komuniti pelarian manakala UNHCR boleh menjadi fasilitator di dalam melaksanakannya sementara pihak swasta dan NGO boleh menyumbang dari sudut sokongan kewangan dan kekuatan tenaga kerja. Hal ini dapat mengurangkan ketidakseimbangan semasa melaksanakan tanggungjawab di dalam proses pendigitalan dari sudut pendaftaran pelarian, penempatan sementara di Malaysia dan penghantaran ke negara ketiga. Walau bagaimanapun, usaha kerajaan ini tidak boleh dianggap telah melemahkan atau memansuhkan peranan pihak UNHCR Malaysia. Sebaliknya usaha ini adalah secara kolaboratif di antara semua pihak yang terlibat di dalam isu pelarian di Malaysia.

Usahasama pihak kerajaan dan pihak swasta serta NGO maka golongan pelarian akan lebih mudah untuk dilibatkan di dalam proses pendigitalan kerana pendekatan holistik adalah pemangkin utama di dalam usaha digitalisasi yang kompleks dan sukar dilaksanakan secara individual. Kaurin (2019) dan Senguptha (2015) pula menegaskan bahawasanya jika pihak swasta yang merupakan penyedia perkhidmatan internet dan jalur lebar sahaja yang terlibat maka isu privasi dan kebocoran maklumat berpotensi untuk berlaku. Oleh itu, kerjasama pihak awam, swasta dan badan NGO dapat mengurangkan beban kepada satu pihak sahaja malah rakan kongsi yang diwujudkan boleh campur tangan di dalam usaha pendigitalan di kalangan pelarian melalui skop dan peranan tersendiri. Antara perkara penting di dalam perkongsian tanggungjawab ini adalah untuk menggubal semula plan dan kaedah untuk

mewujudkan rangkaian yang menyambungkan komuniti pelarian dengan dunia maya melalui pembaikan landskap maklumat supaya lebih tersusun dan mengupayakan komuniti pelarian sendiri dengan melibatkan mereka untuk menyusun atur maklumat-maklumat dan proses-proses bagi membantu komuniti pelarian.

Selain pihak kerajaan, swasta dan NGO, orang awam juga perlu dilibatkan di dalam usaha pendigitalan yang berfokus kepada komuniti pelarian. Pembinaan sosial di antara masyarakat awam dan komuniti pelarian perlu diselaraskan melalui teknologi yang dapat memudahkan hubungan harmoni tercapai di antara dua kelompok masyarakat tersebut. Hal ini bagi memastikan tiada pertembungan sosial yang menyebabkan masyarakat tempatan merasakan diri mereka diabaikan oleh pihak kerajaan semasa usaha pendigitalan di kalangan komuniti pelarian di Malaysia. Bagi mencapai titik persamaan di kalangan komuniti pelarian dan masyarakat tempatan lebih banyak penyelidikan tentang aliran maklumat dan migrasi terpaksa perlu dilakukan untuk memastikan masyarakat tempatan memahami kondisi komuniti pelarian dan keperluan pendigitalan dilakukan. Usaha ini berpotensi untuk mewujudkan ketersambungan kepada dunia maya dan elektronik yang lebih inklusif, boleh diakses dengan mudah dan memberikan makna kepada masyarakat tempatan yang dapat mempengaruhi mereka untuk terlibat sama di dalam memastikan perkara yang sama dapat dirasai oleh komuniti pelarian di Malaysia. Walau bagaimanapun, titik permulaan adalah melalui peranan pihak kerajaan dengan memastikan aliran maklumat dan proses pendigitalan didedahkan kepada masyarakat tempatan. Kesenambungan daripada tindakan ini boleh dipanjangkan dengan memberikan informasi dan kepentingan untuk komuniti pelarian juga turut terlibat sama di dalam proses pendigitalan yang dilaksanakan. Oleh itu, sinergi yang terbentuk melalui penglibatan semua pihak ini bakal memberikan impak positif kepada usaha digitalisasi bagi menyokong strategi pembangunan mampan berkaitan teknologi di peringkat nasional, regional dan antarabangsa.

#### KESIMPULAN

Hubungan dan kerjasama di antara pihak-pihak terlibat di peringkat kerajaan, swasta dan badan NGO merupakan pemangkin bagi mencapai kejayaan di dalam proses digitalisasi. Sinergi yang perlu diwujudkan tidak boleh terputus kerana akan menyebabkan ketidakseimbangan kuasa dan tanggungjawab melebar dan seterusnya meminggirkan komuniti pelarian di dalam proses digitalisasi yang dilaksanakan. Walau bagaimanapun, teknologi tidak boleh menyelesaikan atau mencipta masalah dengan sendirinya sebaliknya teknologi berfungsi melalui modaliti sedia ada. Apabila semua pihak terlibat campur tangan di dalam isu pendigitalan di kalangan pelarian manfaat yang positif akan terhasil iaitu pembuat dasar dan pelaksana akan mula memikirkan tentang situasi populasi pelarian yang ingin dibantu. Pemikiran berkaitan bagaimana internet, peranti elektronik dan sambungan jalur lebar dapat 'bekerja' untuk mencapai matlamat digitalisasi yang memfokuskan kepada komuniti pelarian. Hal ini membolehkan ruang dialog yang bermakna dan kritis berkaitan intervensi yang direka untuk memastikan ketersambungan internet dikonfigurasi kepada keadaan semasa komuniti pelarian yang berhadapan dengan permasalahan seperti tidak mampu untuk berinteraksi dengan peranti elektronik yang memerlukan literasi teknologi.

Selanjutnya, ketiga-tiga unsur di dalam pendigitalan bagi komuniti pelarian iaitu dunia maya global, digital augmentari dan landskap maklumat merupakan cerminan kepada kejayaan digitalisasi yang dilakukan. Pihak kerajaan, swasta, NGO, penyelidik dan pengamal profesional boleh mengenal pasti cabaran-cabaran dan peluang-peluang yang wujud di dalam memastikan teknologi maya digunakan di dalam ketiga-tiga unsur tersebut. Hal ini kerana

dunia khayalan spatial pelarian memerlukan penyelidikan secara etnografi bagi memahami situasi dan keperluan mereka. Melalui kajian yang dilakukan, bukan hanya maklumat kritikal yang diperlukan misalnya cara mereka mengakses pelbagai jenis maklumat serta tahap akses kepada internet yang disediakan kepada mereka. Kajian ini telah meneliti kedudukan pihak pembuat dasar, penyedia perkhidmatan internet dan peranti elektronik serta badan NGO di dalam model intervensi ketersambungan jalur lebar dan kesan kepada pelarian namun masih memerlukan penyelidikan lanjutan untuk memahami bagaimana pengamal profesional memahami isu penghijrahan dan pelarian, kebolehan seseorang pelarian, nilai, keperluan dan jangkaan mereka serta bagaimana maklumat ini mempengaruhi perkhidmatan internet dan teknologi yang disediakan. Persoalan ini perlu dijawab bagi memastikan proses digitalisasi dapat memberi kebaikan kepada pelarian. Oleh itu, melalui tindakan-tindakan yang dilakukan secara bersama di antara pihak kerajaan, swasta, NGO dan komuniti pelarian dapat memastikan proses pendigitalan dapat berjalan dengan lancar dan mencapai matlamat digitalisasi di kalangan komuniti pelarian di Malaysia.

#### BIODATA

*Mohd Ramlan Mohd Arshad*, PhD, beliau merupakan pensyarah di Fakulti Sains Pentadbiran dan Pengajian Polis di Universiti Teknologi Mara, Kampus Seremban 3, Seremban, Negeri Sembilan. Beliau memperoleh Ijazah Doktor Falsafah (PhD) dalam bidang Pengurusan Awam khususnya berkaitan Pelarian dan Masyarakat Sivil dari Universiti Utara Malaysia. Email: [mramlan2957@uitm.edu.my](mailto:mramlan2957@uitm.edu.my)

*Mohd Na'eim Ajis*, PhD, beliau merupakan Professor Madya di Pusat Pengajian Kerajaan, Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa (COLGIS), Universiti Utara Malaysia dan telah berkhidmat selama lebih 17 tahun. Beliau memperoleh ijazah Doktor Falsafah (Phd) dalam bidang Peace and Conflict Studies dari Universiti Sains Malaysia. Bidang tumpuan kajian beliau ialah pentadbiran perburuhan, pekerja asing, pendatang asing tanpa izin (PATI), penyeludupan migran, pemerdagangan orang, keselamatan sempadan dan pengurusan pelarian terutama etnik Rohingya. Email: [naeim@uum.edu.my](mailto:naeim@uum.edu.my)

#### RUJUKAN

- Balestra, G. (2019, May 17). When innovation is yet another Connected Community Centre: Connectivity at the margins of innovation. *UNHCR Innovation Service Medium*. <https://medium.com/unhcr-innovation-service/when-innovation-is-yet-another-connected-community-centre-connectivity-at-the-margins-6bcb4227fc54>
- Bryman, A. (2016). *Social research methods*. Oxford University Press.
- Burrell, G., & Morgan, G. (2017). *Sociological paradigms and organisational analysis: Elements of the sociology of corporate life*. Routledge.
- Casswell, J. (2019, July 16). *The digital lives of refugees: How displaced populations use mobile phones and what gets in the way*. GSM Association. <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/blog/the-digital-lives-of-refugees-how-displaced-populations-use-mobile-phones-and-what-gets-in-the-way/>
- Clements, K. P. (2017). Global security: Confronting challenges to universal peace. *Policy Quarterly*, 13(1). <https://doi.org/10.26686/pq.v13i1.4647>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage publications.
- Elareshi, M., Ziani, A., & Alsridi, H. (2023). The perceptions of Iraqi internally displaced persons of social media use during war and conflict. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 39(1), 21-36. <https://doi.org/kdv9>
- Daae, J., & Boks, C. (2015). A classification of user research methods for design for sustainable behaviour. *Journal of Cleaner Production*, 106, 680–689.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research*. Sage Publications Limited.
- Graham, M. (2013). Geography / Internet: Ethereal alternate dimensions of cyberspace or grounded augmented realities. *The Geographic Journal*, 179(2), 177-182.
- Graham, M. (2015). Contradictory connectivity: Spatial imaginaries and techno mediated positional ties in Kenya's outsourcing sector. *Environment and Planning*, 47, 867–883.
- Graham, M., Andersen, C., & Mann, L. (2014). *Geographical imagination and technological connectivity in East Africa transactions*. Institute of British Geographers.
- Hamid, N. H. (2022, Sept 27). KRPPM Polisi Pelarian puji pendirian tegas Malaysia. *Sinar Harian*. <https://m.sinarharian.com.my/mobile-article?articleid=280417>
- Hannides, T., Bailey, N., & Kaoukji, D. (2016, July). Voices of refugees: Information and communication needs of refugees in Greece and Germany. *BBC Media Action*. <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/voices-of-refugees>
- IOM Malaysia. (2022). IOM Malaysia quarterly update: Quarter 4 (Oct to Dec 2022). <https://www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/documents/Q4%202022.pdf>
- Kartini, K. (2022). Considering the symbiotic relationship between religion, digital media, and social movement leadership – A systematic review using PRISMA. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 38(3), 209-227. <https://doi.org/kdwb>
- Kaurin, D. (2019, May 15). Data protection and digital agency for refugees — Research paper no. 12. *The World Refugee & Migration Council*. <https://wrmcouncil.org/publications/research-paper/data-protection-and-digital-agency-for-refugees-research-paper-no-12/>
- Lestari, P., Kertamukti, R., & Ruliana, P. (2019). Use of local wisdom (Purpusage) through heart-to-heart communication in settling of social conflicts in Karo, North Sumatra Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 38(3), 209-227. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2019-3503-10>



- Levin, B. (2019). Global broadband plan for refugee inclusion: Winter 2019. *Broadband 4 Refugees* (the website no longer available).
- Lloyd, A. (2017). Researching fractured (information) landscapes Implications for library and information science researchers undertaking research with refugees and forced migration studies. *Journal of Documentation*, 73(1), 35-47.
- Low, C. C. (2021). Digitalization of migration management in Malaysia: Privatization and the Role of Immigration Service Providers. *Int. Migration & Integration*, 22, 1599–1627. <https://doi.org/10.1007/s12134-021-00809-1>
- Madianou, M. (2019). Technocolonialism: Digital innovation and data practices in the humanitarian response to refugee crises. *Social Media + Society*, 5(3). <https://doi.org/10.1177/2056305119863146>
- Maza, C. (2018, January 25). Refugees want Wi-Fi more than food or water, says Turkish CEO. *Newsweek*. <https://www.newsweek.com/refugees-want-wifi-more-food-or-water-says-turkish-ceo-790547>
- Mohd Ramlan, M. A., & Mohd Na'eim, A. (2022). Digitalization among refugees in Malaysia. *Proceedings 2022*, 82, 106. <https://doi.org/10.3390/proceedings2022082106>
- Myers, M. D. (2013). *Qualitative research in business and management*. Sage Publication.
- Nuredayu, O., & Salafiah, M. A. (2021). Komunikasi bukan lisan dalam konteks kehadiran sosial di ruang maya. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(4), 273-294. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3704-16>
- Paul, K. (2015, March 18). The Japanese workers who live in internet cafes. *Motherboard*. <https://www.vice.com/en/article/mgbkdy/the-japanese-workers-who-live-in-internet-cafes>
- Poll, R. (2012). *Afterward: The global village*. Rutgers University Press.
- Poole, D. (2018). *Refugee connectivity: A survey of mobile phones, mental health, and privacy at a Syrian refugee camp in Greece*. Harvard Humanitarian Initiative; Data & Society. <https://hhi.harvard.edu/publications/refugee-connectivity-survey-mobile-phones-mental-health-and>
- Ryan, G. (2019). Introduction to positivism, interpretivism and critical theory. *Nurse Researcher*, 25(4), 14-20.
- Sengupta, S. (2015, September 26). Mark Zuckerberg announces project to connect refugee camps to the internet. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2015/09/27/world/americas/mark-zuckerbergannounces-project-to-connect-refugee-camps-to-the-internet.html>
- Smart, C., Donner, J., & Graham, M. (2016). Connecting the world from the sky: Spatial discourses around Internet access in the developing world. *ICTD '16 Proceedings of the Eighth International Conference on Information and Communication Technologie and Development*, Article No. 18. Ann Arbor, MI.
- Stefik, M. (1997). *Internet dreams: Archetypes, myths, and metaphors*. MIT Press.
- UNHCR. (t.th.). Connectivity for everyone. <https://www.unhcr.org/innovation/connectivity-for-everyone/>
- UNHCR. (2020). Space and imagination: Rethinking refugees' digital access. UNHCR Innovation Service. [https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2020/04/Space-and-imagination-rethinking-refugees%E2%80%99-digital-access\\_WEB042020.pdf](https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2020/04/Space-and-imagination-rethinking-refugees%E2%80%99-digital-access_WEB042020.pdf)

- UNHCR Innovation Service. (2019, January 24). Trust is still one of the biggest barriers for communicating with refugees. *Medium*. <https://medium.com/unhcr-innovation-service/trust-is-still-one-of-the-biggest-barriers-for-communicating-with-refugees-56f35ea4edff>
- UNICEF. (2018). UNICEF Syria crisis humanitarian situation report mid-year 2018. <https://reliefweb.int/report/syrian-arab-republic/unicef-syria-crisis-humanitarian-situation-report-mid-year-2018>
- World Bank, & UNHCR. (2021). Livelihoods of refugees and host communities in Malaysia. *Joint Data Center on Forced Displacement*. <https://www.jointdatacenter.org/livelihoods-of-refugees-and-host-communities-in-malaysia-2/>