

KEBERKESANAN MEDIATOR KOMUNITI (MK) DI PULAU PINANG, SELANGOR, WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN JOHOR

RINGKASAN EKSEKUTIF

Kajian ini dijalankan bagi menilai tahap keberkesanan peranan dan fungsi Mediator Komuniti (MK) dalam membantu menangani konflik di peringkat komuniti di empat (4) negeri iaitu Pulau Pinang, Selangor, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Johor. MK berperanan sebagai orang tengah dalam menyelesaikan pertikaian secara damai bagi mengekalkan keharmonian masyarakat selaras dengan hasrat Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (JPNIN). Kajian ini penting kerana tahap pengiktirafan, kefahaman masyarakat dan keberkesanan Mediator Komuniti (MK) yang dilaksanakan sejak 2009 masih belum dinilai secara menyeluruh.

Kajian lepas membuktikan bahawa mediasi merupakan kaedah penyelesaian pertikaian alternatif (*Alternative Dispute Resolution*) yang bersifat sukarela, sulit, cepat dan berorientasikan penyelesaian menang-menang (*win-win situation*). Mediasi komuniti khususnya dilihat sesuai untuk menangani konflik kejiwaan kerana pendekatannya yang fleksibel dan tidak formal. Peranan mediator adalah penting dalam membina komunikasi, memulihkan hubungan dan meningkatkan kepercayaan antara pihak yang bertelagah. Kajian ini turut menggunakan Model SERVQUAL sebagai kerangka menilai kualiti perkhidmatan berdasarkan dimensi kebolehpercayaan, jaminan, empati, kemudahan fizikal dan kecekapan tindak balas.

Kajian ini menggunakan pendekatan kaedah campuran (*mixed method*) yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui soal selidik berskala *Likert* bagi menilai tahap pengetahuan tentang peranan dan fungsi MK, manakala data kualitatif diperoleh melalui temu bual semi berstruktur untuk menilai keberkesanan pelaksanaan serta cadangan penambahbaikan. Sampel kajian melibatkan Mediator Komuniti, kakitangan JPNIN dan penerima khidmat MK dengan jumlah keseluruhan responden seramai 296 orang. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan analisis tematik.

Dapatan menunjukkan tahap pengetahuan mengenai peranan MK dalam kalangan MK berada pada tahap baik (min = 4.16), manakala dalam kalangan bukan MK berada pada tahap sederhana (min = 3.75). Bagi aspek fungsi, tahap pengetahuan kedua-dua kumpulan juga berada pada tahap sederhana. Hasil temu bual pula menunjukkan bahawa perkhidmatan MK secara keseluruhannya berkesan dalam membantu menyelesaikan konflik komuniti, namun masih terdapat ruang penambahbaikan terutama dari segi hebahan, pengiktirafan dan pengukuhan kompetensi mediator.

Secara keseluruhan, kajian mendapati bahawa MK memainkan peranan penting sebagai mekanisme intervensi awal dalam mengurangkan konflik komuniti dan mencegah isu daripada menjadi lebih serius. Walau bagaimanapun, cabaran utama yang dikenal pasti ialah tahap kesedaran masyarakat yang masih rendah terhadap kewujudan perkhidmatan MK, isu kepercayaan dan kredibiliti mediator, serta keperluan latihan berterusan dan sistem akreditasi yang lebih tersusun. Penambahbaikan dalam aspek promosi, pemerkasaan kapasiti dan penyelarasan pelaksanaan dilihat penting untuk meningkatkan keberkesanan perkhidmatan.

Kesimpulannya, perkhidmatan Mediator Komuniti terbukti berpotensi sebagai instrumen penting dalam memperkukuh keharmonian dan kesejahteraan masyarakat. Hasil kajian ini memberikan asas kepada JPNIN untuk merangka strategi penambahbaikan secara lebih sistematik dan berfokus, termasuk memperluaskan pengiktirafan MK, meningkatkan kompetensi melalui latihan berstruktur serta memperkukuh kedudukan MK dalam ekosistem Rukun Tetangga. Pelaksanaan penambahbaikan ini dijangka dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan dan menyokong agenda perpaduan negara secara lebih berkesan.