



NOOR
MOHAMAD
SHAKIL HAMEED

Penjawat awam perlu jadi jurucakap strategik negara

SARANAN Perdana Menteri, Datuk Seri Anwar Ibrahim agar penjawat awam memainkan peranan yang lebih proaktif dalam menyampaikan maklumat serta pandangan kepada rakyat wajar disambut sebagai amanah dan tanggungjawab yang penting.

Ironinya ini bukan soal keperluan untuk mempertahankan perdana menteri, menteri atau parti sebaliknya memperjelaskan dasar-dasar kerajaan kepada rakyat agar usaha yang sedang dirangka dan dilaksanakan dapat difahami dengan jelas.

Hakikatnya, sebagai tulang belakang pentadbiran kerajaan, penjawat awam memikul tanggungjawab berat bukan sahaja dalam melaksanakan dasar dan perancangan kerajaan tetapi juga sebagai jurucakap strategik yang menterjemahkan dasar tersebut kepada rakyat dalam bahasa mudah difahami. Dalam konteks ini, jurucakap berperanan sebagai ejen komunikasi yang berkesan antara kerajaan dan rakyat.

Hal ini cukup kritikal kerana ledakan teknologi maklumat dan media sosial menyebabkan pelbagai maklumat tidak sahih, palsu dan fitnah ditularkan oleh pelbagai pihak yang tidak bertanggungjawab sehingga berjaya menggaburi mata dan mengelirukan pemahaman rakyat.

Akibatnya banyak program dan inisiatif baik yang diperkenalkan untuk rakyat dipandang serong atau tidak difahami dengan jelas oleh kumpulan sasaran. Jelas sekali ada segelintir anggota masyarakat terlalu mudah percaya kepada maklumat separuh masak dan kurang tepat yang ditularkan dalam platform media sosial.

Justeru setiap penjawat awam dan agensi kerajaan perlu merangka pelan komunikasi strategik yang lebih ampuh, proaktif serta agresif supaya dapat melaksanakan dua tanggungjawab utama dengan berkesan.

Pertama, bertindak aktif menyampaikan maklumat tentang sesuatu dasar dengan segera dan kedua bertindak agresif mematahkan serangan propaganda, persepsi negatif serta tuduhan fitnah yang dilemparkan terhadap agensi masing-masing.

Secara prinsipnya, keberkesanan jentera komunikasi kerajaan bukan



PENJAWAT awam perlu berperanan sebagai jurucakap strategik yang menyampaikan maklumat kerajaan dengan jelas, cepat serta tepat kepada rakyat lebih-lebih lagi dalam era maklumat pantas dan penuh maklumat palsu.

lagi pilihan tetapi perlu dilihat sebagai keperluan strategik dalam memastikan dasar difahami, diterima dan diyakini segenap lapisan rakyat rakyat.

Dalam konteks Malaysia yang masyarakatnya pelbagai latar belakang, komunikasi yang lemah bukan sahaja boleh menyebabkan pelbagai salah faham atau kekeliruan, malah boleh menjejaskan kepercayaan terhadap kerajaan dan agensi kerajaan.

Ironinya, amalan komunikasi yang strategik dan berkesan akan memainkan peranan sebagai penghubung antara dasar yang diperkenalkan kerajaan dengan rakyat khususnya setiap kumpulan sasaran. Secara umumnya kerajaan sentiasa mengumumkan pelbagai dasar dan inisiatif baharu bertujuan untuk meringankan beban hidup rakyat, meningkatkan kesejahteraan golongan rentan, memacu pertumbuhan ekonomi negara dan menangani impak konflik geopolitik global.

Namun persoalan kritikal ialah sejauh mana semua lapisan anggota masyarakat menerima maklumat tepat tentang apa yang diumumkan kerajaan dan berapa ramai benar-benar memahami matlamat mahupun justifikasi di sebalik suatu keputusan dibuat kerajaan.

Jika jentera komunikasi agensi kerajaan tidak berfungsi secara cekap dan efisien, ia akan mencetuskan salah faham serta pelbagai tafsiran berbeza, yang banyak

tersebar di media sosial.

Pastinya akan ada pihak yang mengambil peluang untuk mencetuskan provokasi dan menyebarkan fitnah untuk mengelirukan rakyat. Jadi penjawat awam perlu sedar betapa komunikasi yang berkesan mampu bertindak sebagai 'jambatan penghubung' antara matlamat sesuatu dasar dan penerimaan oleh rakyat.

Sebagai duta komunikasi kerajaan, penjawat awam perlu memainkan peranan untuk membina kepercayaan antara kerajaan, agensi kerajaan dan rakyat. Hakikatnya, dalam soal politik, rakyat dan negara, kepercayaan adalah 'mata wang' utama setiap kerajaan yang memerintah.

Maka dalam konteks peranan penjawat awam, jika kita mampu tampilkan amalan komunikasi yang telus, berintegriti, konsisten serta cepat maka rakyat akan lebih yakin dan percaya kepada setiap agensi kerajaan yang menjadi tulang belakang kerajaan.

Harus diingat, amalan komunikasi yang lambat atau bercanggah akan membuka ruang kepada pelbagai spekulasi, salah faham dan akhirnya membawa kepada soal ketidakpercayaan.

Kehebatan komunikasi penjawat awam juga seringkali diuji ketika berhadapan dengan krisis.

Perlu diakui semua organisasi akan terdedah kepada pelbagai krisis dan krisis sebenarnya adalah perkara yang sangat lumrah.

Maka tidak perlu takut, sebaliknya apa yang penting ialah sejauh mana kita bersedia untuk menghadapi dan menangani setiap krisis.

Dalam konteks ini, kewujudan pelan komunikasi krisis di setiap organisasi kerajaan perlu diberi perhatian serius. Penjawat awam yang diberi tanggungjawab menguruskan krisis perlu memiliki pengetahuan dan kemahiran jelas agar sentiasa bersedia menghadapi sebarang kemungkinan.

Antara indikator utama kejayaan pengurusan krisis ialah tindakan pantas apabila krisis berlaku, mengelakkan sindrom penafian serta penyampaian maklumat yang cepat melalui saluran komunikasi tepat. Pada masa sama, maklumat disampaikan mestilah tepat, jelas dan boleh dipercayai.

BERPENGALAMAN

Kejayaan negara menguruskan krisis seperti tragedi kehilangan pesawat MH370 serta ketika ancaman wabak Covid-19 boleh dijadikan panduan dan iktibar yang sangat berguna kerana kita dapat menguruskan krisis seperti itu dengan cemerlang apabila jentera kerajaan berjaya menyampaikan maklumat dengan jelas, meredakan kebimbangan rakyat atau keluarga mangsa, mengawal panik dan memastikan patuhan rakyat terhadap peraturan serta prosedur yang diperkenalkan.

Satu lagi cabaran penjawat

awam sebagai jurucakap kerajaan ialah keperluan keupayaan dan kemahiran untuk melawan maklumat palsu yang banyak disebarkan untuk mencetuskan sindrom defisit keyakinan rakyat terhadap agensi kerajaan.

Kita perlu akui dan akur betapa dalam era digital penyebaran maklumat berlaku dengan terlalu cepat. Ramai cuba menjadi wartawan ekspres dan mahu menjadi orang pertama yang menyebarkan sesuatu maklumat tanpa mempedulikan sama ada maklumat tersebut betul atau salah. Malah ramai juga bertindak sebagai hakim dengan menjatuhkan pelbagai hukuman selain memberikan pelbagai ulasan seperti pakar dalam bidang tersebut.

Maka penjawat awam perlu bertindak lebih cekap, tidak boleh membiarkan naratif kerajaan mudah 'tenggelam' dengan propaganda murahan netizen tidak bertanggungjawab dan perlu segera bertindak menghalang pembentukan persepsi negatif.

Ringkasnya, jentera komunikasi agensi kerajaan perlu lebih proaktif dan bukan bertindak reaktif, yakni sentiasa mendahului naratif dan bukan sekadar menjawab pelbagai tohmahan yang ditimbulkan dengan sengaja.

Ironinya, agensi kerajaan perlu ingat berkomunikasi dengan rakyat bukan sekadar mengeluarkan kenyataan media. Hakikatnya komunikasi agensi kerajaan perlu berpaksikan perancangan komunikasi yang strategik, pelaksanaan analisis sentimen kumpulan sasaran serta penggunaan data untuk membuat keputusan atau mempertahankan hujah.

Tuntasnya, setiap penjawat awam perlu dilatih agar mampu bertindak sebagai duta komunikasi erta jurucakap kerajaan yang cekap selain kompeten supaya segala maklumat tentang dasar, bantuan mahupun inisiatif diperkenal kerajaan dapat disampaikan kepada kumpulan sasaran secara jelas dan berkesan.

PENULIS ialah Timbalan Pengarah (Komunikasi Korporat) Pusat Strategi Dan Perhubungan Korporat (PSPK), Universiti Putra Malaysia (UPM).