

## Perhubungan Raya Berkesan Meningkatkan Kesedaran Rakyat Sabah Kepada Perkhidmatan Yang Diberikan Oleh Kerajaan

Mohd Hamdan Adnan

Kertas kerja ini adalah hasil suatu kajian untuk mengetahui sama ada rakyat Sabah sebagai pengguna perkhidmatan dan kemudahan kerajaan sedar mengenai kewujudannya serta memiliki maklumat yang mencukupi terhadapnya serta penggunaan dan tahap kepuasan mereka mengenainya. Ia juga berusaha untuk mengetahui sama ada perhubungan raya kerajaan membantu memaklumkan kepada rakyat setiap perkhidmatan dan kemudahan yang telah disediakan untuk mereka. Juga, kajian ini berusaha untuk memperoleh pendapat umum mengenai dan kesannya terhadap mereka. Kajian turut berusaha untuk menentukan media manakah yang paling berkesan dalam menggalakkan rakyat untuk menggunakan perkhidmatan dan kemudahan awam yang disediakan. Seterusnya, kajian mahu menentukan perkhidmatan dan kemudahan yang paling diperlukan serta yang sangat dihargai. Andaian kajian ini ialah kian banyak maklumat mengenai sesuatu perkhidmatan ini semakin ia disedari dan dihargai dan lebih digunakan. Ia juga mempercepatkan proses transformasi positif negara untuk mencapai taraf negara maju pada tahun 2020. Maklumat atau informasi boleh diperolehi secara pendedahan kepada media dan pengalaman sendiri. Kaedah yang digunakan ialah tinjauan rawak menggunakan soalan-soalan yang telah disediakan dan dianalisis menggunakan SPSS. Di antara penemuan tinjauan ini ialah hampir kesemua responden menyedari akan perkhidmatan dan kemudahan yang diberikan di mana pengalaman sendiri menjadi sumber utama kepada pengetahuan atau pendapat mengenainya. Turut ditemui ialah responden yang cenderung untuk tidak berpuas hati atau lebih kritikal terhadap mutu kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh kerajaan adalah ahli-ahli parti pembangkang atau pertubuhan bukan kerajaan. Namun begitu, turut ditemui adalah tidak ramai responden yang menjadi ahli kepada parti politik mahu pun pertubuhan bukan kerajaan dengan hanya 18% mengaku sedemikian. Rumusan artikel ini adalah pihak kerajaan perlu meningkatkan lagi PR

kerajaannya supaya setiap perkhidmatan dan kemudahannya lebih disedari, digunakan serta dihargai.

Kata kunci: Kerajaan, maklumat, informasi, perhubungan raya, pembangunan, perkhidmatan, perhubungan raya dan pendapat umum/awam.

## Pengenalan

Perhubungan raya (PR) atau perhubungan awam adalah amalan harus kerajaan bagi memastikan bahawa rakyat daripada segenap lapisan masyarakat ketahui dan menerima setiap perkhidmatan yang diberikan. Malah amalan cekap perhubungan raya adalah wajib bukan sahaja bagi menentukan yang sumbangan kerajaan terus dihargai dan disokong tetapi melestarikan penglibatan rakyat dalam setiap usaha pembangunan serta memastikan bahawa mereka akan terus memberi sokongan semasa pilihan raya ketiga belas.

Dalam negara demokrasi seperti yang diamalkan di Malaysia amalan PR kerajaan yang cekap amat diperlukan. Ini terutamanya dalam suasana jumlah saluran komunikasi kian meningkat dan jangkauannya semakin meluas dan mendalam.

Pula, kian diandaikan bahawa media sosial semakin berpengaruh. Laziminya, ia lebih diperalatkan oleh pihak pembangkang seperti parti-parti politik bukan kerajaan dan pertubuhan-pertubuhan yang sangat bersifat liberal serta kebaratan.

Juga, diandaikan bahawa media sosial adalah lebih dijadikan punca maklumat oleh pihak muda berbanding dengan kaum tua. Memandangkan bahawa golongan Malaysia berusia antara 15 hingga 40 tahun berjumlah 11.9 juta iaitu 41.5% adalah cukup mustahak untuk memastikan mereka menyedari mengenai kemudahan dan perkhidmatan yang kerajaan sediakan. Jika usaha untuk berkomunikasi secara lebih berkesan dengan mereka tidak diambil segera maka mudahlah untuk meramalkan bahawa golongan muda akan lebih senang dipengaruhi oleh pihak pembangkang pada bila-bila masa. Pula, perlu disedari bahawa mereka lebih mudah dipengaruhi oleh gejala negatif seperti pengambilan dadah berbanding dengan kaum tua.

Seterusnya, perang maklumat kian meningkat di mana musuh negara berusaha mencemar nama baik negara mahupun kerajaan. Kian berlaku di mana pegganas informasi mencuba memporakperandakan sesebuah negara melalui penyeberan pelbagai maklumat yang boleh memudaratkan negara daripada pelbagai segi. Kini, kian diperhatikan bahawa media sosial semakin diperalatkan untuk kegiatan sedemikian di mana golongan muda yang lebih suka menjadikannya sebagai sumber maklumat utama mereka mudah menjadi mangsanya.

Maka Pengamal PR kerajaan kini harus sentiasa mengemaskinikan kemahiran dan ilmunya. Ini supaya mereka cukup bersedia menghadapi sebarang serangan pegganas maklumat dan musuh negara demi mempertahankan serta memajukan nama baik negara di semua peringkat dan tiada rakyat yang menjadi mangsanya. Dalam artikel ini, Pengamal PR kerajaan adalah merujuk kepada pakar komunikasi dan penerangan serta perhubungan awam yang bertugas dengan kerajaan di semua peringkat sama ada sebagai staf atau perunding.

Artikel ini menyarankan bahawa cabaran asas Pengamal PR kerajaan adalah untuk memastikan rakyat atau khalayak tujuannya mengetahui dan memahami setiap usaha kerajaan untuk memberi kemudahan dan perkhidmatan keperluan rakyat. Andaian artikel ini ialah kejayaan kerajaan cukup bergantung kepada penggunaan dan kepuasan rakyat terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang kerajaan berikan. Ini memandangkan bahawa semasa tinjauan ini dibuat adalah diandaikan bahawa pilihan raya umum ke 13 akan diadakan pada bila-bila masa.

Turut diandaikan ialah jika amalan PR kerajaan lembap maka semua usaha murni kerajaan untuk membekalkan kemudahan dan perkhidmatan asas akan gagal mendapatkan penghargaan dan sokongan rakyat. Seterusnya, usaha PR kerajaan akan dianggap sebagai propaganda serta bersifat perang saraf. Apabila ini berlaku kemungkinan besar kepercayaan rakyat terhadap kerajaan akan merosot dan dalam amalan demokrasi kehilangan sokongan dan seterusnya kuasa serta akan menghadapi kesukaran dalam menghadapi pilihan raya.

Di sini artikel ini mentakrifkan PR kerajaan sebagai segala kegiatan serta komunikasi bagi membina imej dan reputasi yang sesuai demi menawan jiwa dan minda rakyat supaya melestarikan kesefahaman, sokongan dan penglibatan dengan semua khalayak yang berkenaan. Institut Perhubungan Raya Malaysia atau IPRM mentakrif PR seperti berikut: Ia adalah yang dirancang dan diusaha secara mapan bagi memantap dan mengekalkan muhibah dan persefahaman di antara kerajaan dengan rakyatnya.

Dalam pada itu, Institut Perhubungan Raya Britain pada 1994 telah mentakrif PR sebagai: Perhubungan awam adalah mengenai reputasi. Iaitu hasil daripada apa yang anda katakan dan apa yang dikatakan oleh orang lain mengenai diri anda. Amalan PR adalah satu disiplin yang memandang kepada reputasi dengan tujuan mendapatkan persefahaman dan sokongan serta mempengaruhi pandangan dan kelakuan.

Takrifan tersebut boleh digunapakai untuk mengkaji usaha kerajaan dalam pembangunan imej atau citra negaranya. Reputasi ketua-ketua negara dan imej negara paling berkait rapat antara satu sama lain kerana reputasi negara berkenaan. Pembangunan imej ataupun penjagaan reputasi menjadi kerja berterusan bagi ahli politik. Ia sungguh menonjol bagi mereka yang mahu dianggap sangat aktif sebagai PR kerajaan yang bersih dan membantu rakyat mengundi mereka (Mohd Hamdan Adnan: 2008).

Di sini perlu ditegaskan bahawa pembangunan dan kemudahan serta pemberian perkhidmatan cermelang bolehlah dianggap sebagai usaha PR kerajaan yang di antara paling berkesan untuk mendekati rakyat dengan pihak berkuasa. Pelaksanaan program pembangunan adalah dianggap lebih bermakna dan berkesan bagi negeri-negeri yang dianggap ketinggalan sebagai kegiatan PR yang cukup dialu-alukan.

Namun begitu, kegiatan setiap pembangunan dan pembekalan perkhidmatan asas seperti jalan, sekolah, hospital, klinik dan sebagainya tidak memberi kesan PR yang optimal jika tidak disebarikan secara berkesan melalui PR kerajaan yang efektif. Lazimnya, amalan PR kerajaan yang efektif turut melibatkan komunikasi pembangunan yang cekap dan

berkesan. Dalam artikel ini komunikasi pembangunan merujuk kepada penggunaan komunikasi bersemuka dan bermedia sama ada bersifat sebaran am atau khusus secara terancang dan sistematik demi merangsang rakyat dan khalayak-khalayak tuju untuk terlibat dalam usaha-usaha memajukan negara serta menggunapakai kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh kerajaan dengan sebaik-baiknya.

Dalam pilihan raya ke-13, tidak hairanlah strategi utama kempen Barisan Nasional (BN) ialah berjanji membawa banyak lagi pembangunan untuk Sabah sebagai ganjaran. Ini termasuklah Program Transformasi Kerajaan (GTP) menumpukan perhatian tujuh bidang utama melibatkan rakyat, menjadikan Malaysia negara maju berpendapatan tinggi selaras dengan visi 2020 dan cogan kata "Rakyat didahulukan dan pencapaian diutamakan" sebagai dasar transformasi Malaysia (Mohd Hamdan Adnan, Mahat Jamal, 2013).

Manifesto BN Sabah melengkapkan "Janji dan Harapan" BN Pusat. Ia menyentuh sebanyak 16 komitmen bertujuan memacu pembangunan sosioekonomi negeri. Ini termasuk meningkatkan tahap kehidupan masyarakat tempatan dan juga merapatkan jurang perbezaan di antara pembangunan bandar dan luar bandar. Pengerusi BN Dato' Seri Najib Razak, seterusnya berjanji mengurangkan kadar kemiskinan di Sabah kepada tiga peratus dalam lima tahun, jika kerajaan campurannya diberi mandat selepas pilihan raya 5 Mei (Mohd Hamdan Adnan, Mahat Jamal, 2013).

Di Malaysia, umumnya sering diandaikan bahawa rakyat Sabah dan Sarawak utamanya paling mengharapkan pihak persekutuan atau Putrajaya membantu mereka mempercepatkan proses pembangunan bagi memastikan dapat setaraf dengan negeri-negeri di Semenanjung atau paling kurang tidak terus ketinggalan. Lazimnya, rakyat Sabah dan Sarawak menganggap negeri-negeri di Semenanjung amnya adalah lebih maju walaupun tidak semestinya. Persepsi negatif ini perlu dikikis jika Kerajaan yang sedia ada mahu terus mendapatkan sokongan, khasnya semasa pilihanraya. Maka, Kerajaan Pusat atau Persekutuan perlu memastikan setiap janji mengenai pembangunan dikotakan kerana ia bagi Sarawak dan Sabah adalah amalan PR terbaik. Di sini bolehlah dirumuskan bahawa keputusan Pilihan raya 13 rakyat Sabah dan Sarawak cukup menghargai pembangunan yang

telah diberikan kepada mereka. Jelas untuk PR 14 kerajaan sedia ada perlu memastikan seberapa banyak projek pembangunan yang dijanjikan telah dikotakan sebelum ianya diadakan.

Kerajaan dalam konteks kajian ini merujuk kepada pihak berkuasa yang dibentuk oleh parti yang menang pilihan raya bagi mentadbir negara menurut perlembagaan persekutuan dan negeri-negeri supaya kepentingan rakyat sentiasa diutamakan. Pendik kata, kerajaan ialah pihak berkuasa yang sah dalam suatu kawasan tertentu yang mempunyai bidang kuasa tunggal yang sah bagi penguatkuasaan.

Seterusnya, maklumat dalam kajian ini ialah suatu bentuk penerangan atau informasi yang dibuat berdasarkan sumber yang diperolehi dalam bentuk data hasil daripada pemrosesan, pengumpulan dan penganalisaan data yang dapat memberi manfaat dan menambah tahap pengetahuan kepada penerima maklumat tersebut. Maklumat ditakrifkan sebagai sistem yang menterjemahkan mesej supaya dapat disimpan, mendapatkan kembali dan kemudiannya dimanipulasikan supaya menjadi sumber akhir yang sedia untuk digunakan. Maka, maklumat merupakan data yang berasal dari fakta yang tercatat dan selanjutnya dilakukan pemrosesan (proses) menjadi bentuk yang berguna atau bermanfaat bagi pemakai atau penggunaanya.

Pula, perhidmatan dalam kajian ini merujuk kepada kemduhan-kemudahan yang diberikan oleh kerajaan sebagai tanggungjawab asas kerajaan bagi memastikan rakyat meningkatkan kualiti hidup mereka serta masalah-masalah mereka dapat diatasi secara berkesan dan mesra pelanggan. Di antara kemudahan-kemudahan awam yang dinilai kadar dan kepuasan kegunaannya termasuklah perkhidmatan kesihatan, pelajaran, jalanan, pengangkutan, keselamatan, ketenteraman awam dan telekomunikasi.

Kajian ini berusaha mengetahui tahap kesedaran, pengetahuan dan penggunaan rakyat terhadap kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh kerajaan serta kepuasan mereka. Tinjauan ini adalah penting bagi pengamal PR kerajaan kerana pembangunan dan kemudahan adalah suatu aspek penting dalam membina imej yang positive untuk pihak

pemerintah serta menjamin kelestarian kesefahaman dan sokongan yang diberikan oleh rakyat terhadapnya.

Kaedah yang digunakan dalam kajian ini ialah tinjauan rawak mudah (simple random sampling) menggunakan soalan-soalan yang telah disediakan. Soalan-soalan ini telah diuji kesesuaiannya melalui suatu tinjauan awalan yang dibuat yang meliputi 100 responden. Seramai 930 responden di seluruh Sabah daripada pelbagai kaum sama ada lelaki atau wanita telah ditinjau pandangan mereka bagi mendapatkan pendapat umum. Kajian ini telah mentakrif pendapat awam atau umum seperti berikut:

1. Berita-berita yang banyak diperkatakan dan ketahui oleh orang ramai.
2. Pendapat ramai atau suara rakyat.
3. Buah fikiran orang ramai yang menjadi bahan perbualan yang hebat.
4. Pendapat ramai yang dikumpulkan menjadi satu setelah mendapat kata putus alam satu-satu musyawarah atau perbincangan dan sebagainya.
5. Apa yang fikirkan oleh orang ramai atau masyarakat umum dan menyalurkannya melalui alat-alat perhubungan.
6. Pendapat orang ramai yang berhak untuk mengeluarkan buah fikiran demi kemajuan bersama. (Mohd Hamdan Haji Adnan: 1995).

Tinjauan ini telah dibuat pada penghujung tahun 2011 dan awal 2012. Ia telah dijalankan oleh pelajar komunikasi Sekolah Sains Sosial Universiti Malaysia Sabah yang mengikuti kursus Perhubungan Awam Kerajaan yang diajar penulis. Kaedah tinjauan ialah melalui pensampelan rambang. Iaitu, setiap pelajar diminta menemu duga responden terpilih dengan menggunakan borang soal selidik yang telah disediakan. Matlamat tinjauan ini adalah untuk mengetahui:

1. Setakat manakah kesedaran rakyat Sabah terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang diberikan oleh kerajaan;
2. Setakat manakah kepuasan rakyat Sabah terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang diberikan oleh kerajaan;
3. Kemudahan dan perkhidmatan kerajaan yang manakah diperlukan oleh rakyat Sabah;

4. Mengenal pasti peranan PR kerajaan dalam meningkatkan kesedaran dan kegunaan rakyat Sabah terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang diberikan oleh kerajaan.
5. Mengenal pasti saranan-saranan yang dikemukakan oleh responden untuk membaiki lagi kemudahan dan perkhidmatan kerajaan.

Beberapa teori komunikasi boleh dikaitkan dengan tinjauan ini. Di antara paling ketara ialah teori penentuan-agenda. Teori ini mengandaikan bahawa media berita kuat mempengaruhi khalayak. Ia menjelaskan pertalian antara kadar liputan dengan tahap perbincangan awam mengenainya. Iaitu, sesuatu berita atau isu menjadi hangat atau berkontroversi setelah pihak media memberi liputan meluas terhadapnya. Dalam artikel ini sesuatu kemudahan dan perkhidmatan kerajaan itu kian dikenali menurut kadar liputan yang diberi kepadanya.

Suatu teori komunikasi lagi yang digunakan bagi tinjauan ini ialah "kegunaan dan kepuasan yang diperkenalkan oleh Herbert Blumer dan Elihu Kartz pada tahun 1974. Teori ini mengutarakan bahawa pengguna media memainkan peranan aktif untuk memilih dan menggunakan media berkenaan. Iaitu, pengguna media bersifat aktif dalam proses komunikasi. Pengguna media giat berusaha untuk mencari sumber media yang terbaik bagi memenuhi keperluannya. Menurut teori ini audiens bertindak aktif dan selektif serta kritis terhadap bahan yang disampaikan oleh media, khasnya sebaran am.

Bagaimanapun, perlu juga disebutkan tiga kelemahan ketara teori kegunaan dan kepuasan ini. (1) Pengguna boleh terlalu bergantung terhadap sesuatu media itu sehingga tidak berupaya berkembang; (2) Pengguna akan memenuhi setiap keperluannya dengan media dengan berbagai-bagai cara, meskipun ini boleh merugikan dirinya; dan (3) Pengguna kian bergantung pada media berkenaan semasa dalam keadaan kekeliruan atau kebingungan.

Hasil tinjauan ini telah dianalisis menggunakan program SPSS, iaitu Pakej Statistik Sains Sosial.



## Penemuan

Tinjauan rakyat Sabah sebagai pengguna perkhidmatan dan kemudahan kerajaan mendapati hampir kesemua responden menyedari bahawa pihak berkuasa berusaha menyediakannya sebagai suatu tanggungjawab kerajaan. Penemuan tinjauan ini mendapati bahawa daripada 930 responden seramai 902 orang atau 97% mengakui yang mereka mengetahui mengenai perkhidmatan dan kemudahan yang diberikan oleh kerajaan. Hanya 28 responden atau 3% yang merasakan bahawa mereka tidak mengetahui mengenai perkhidmatan dan kemudahan yang dibekalkan oleh kerajaan. Hampir kesemua yang mengetahui mengenai perkhidmatan dan kemudahan kerajaan mengakui bahawa pengetahuan tersebut adalah melalui pengalaman menggunakannya. Seterusnya, ialah melalui kenalan dan media. Seramai 78% menyatakan ini adalah kerana keperluan untuk menggunakannya. Hanya, 12% menyatakan media dan baki 10% menyebut rakan.

Namun begitu, seramai 67% responden berpendapat bahawa pihak media perlu lebih aktif untuk mengemaskinikan maklumat mengenai perkhidmatan dan kemudahan awam serta berita-berita yang penting mengenainya diketahui oleh rakyat seberapa segera.

Seramai 98% responden mengakui bahawa mereka menggunakan perkhidmatan dan kemudahan kerajaan. Baki 2% yang menjawab tidak didapati mentakrifkan perkhidmatan kerajaan secara terhad seperti tidak termasuk kemudahan jalan, sekolah, klinik, bekalan air dan elektrik dan sebagainya. Tidak memeranjatkan bahawa 85% responden sebegini mengakui mereka adalah ahli parti politik pembangkang.

Mengenai soalan mengapa responden menggunakan perkhidmatan dan kemudahan kerajaan 39% menjawab kerana perlu, 33% menyatakan mudah, 15% oleh sebab tersedia ada dan selebihnya kerana ia murah. Adalah jelas bahawa faktor keperluan dan mudah adalah penting dalam menarik rakyat menggunakan kemudahan awam.

Seramai 69% responden mengaku mereka menggunakan perkhidmatan kerajaan lebih 10 kali dalam setahun. Manakala, 16% menyatakan mereka menggunakan kemudahan kerajaan sebanyak satu ke lima kali setahun dan seterusnya lima ke 10 kali.

Kemudahan yang responden merasa paling diperlukan di Sabah ialah kesihatan. Iaitu, seramai 31% merasakannya. Kedua yang paling diperlukan ialah pendidikan. Iaitu, seramai 21% menyatakannya. Ketiga yang paling diperlukan ialah pengangkutan, iaitu seramai 18% responden. Walaupun, pengangkutan awam bukan dikendalikan oleh kerajaan para responden berharap pihak berkuasa akan memastikan pihak swasta akan mengendalikannya dengan baik. Seramai 11% merasakan bahawa kemudahan yang paling diperlukan ialah bekalan air, elektrik dan keselamatan. Turut disebut sebagai paling diperlukan ialah perkhidmatan pendaftaran dan pejabat pos.

Agensi kerajaan yang dianggap paling mesra di Sabah ialah Jabatan Kesihatan. Iaitu, seramai 24% responden merasakan sedemikian. Kedua paling mesra ialah Jabatan Pendidikan, iaitu 16% responden memilihnya. Ketiga agensi paling mesra dipilih pula di kongsi di antara Bekalan Elektrik, Pejabat Pendaftaran, dan Perkhidmatan Pos, iaitu oleh 12% responden. Keempat agensi kerajaan paling mesra ialah pihak keselamatan. Seramai 10% , memilihnya. Perkhidmatan dan kemudahan kerajaan yang turut dianggap paling mesra ialah Jabatan Pengangkutan, Bekalan Air dan Jabatan Imigresen.

Di antara faktor disuarakan oleh responden boleh mengakibatkan sesuatu agensi kerajaan itu dianggap tidak mesra pengguna ialah perkhidmatan yang tidak berhemah, kerja sambil lewa dan tidak berdisiplin. Seramai 29% responden menyebut tidak berhemah, 26% kerja sambil lewa, dan 24% tidak berdisiplin. Pula, seramai 14% responden menyatakan tidak pasti dan bakinya tidak memberi sebarang jawapan.

Kaedah yang disarankan untuk memastikan bahawa penjawat agensi kerajaan memberi layangan yang mesra ialah pemantauan dan latihan. Seramai 44% responden mensyorkan pemantauan sambil 36% menyarankan latihan. Bakinya, iaitu 12% responden tidak pasti apa yang harus dibuat sementara seterusnya tidak memberi sebarang jawapan.

Namun begitu, seramai 95% responden mahu kerajaan mengambil tindakan yang sewajarnya terhadap penjawat awam yang didapati cuai atau tidak bertanggungjawab ketika menjalankan tugas mereka. Mereka berharap dengan tindakan tegas pihak berkuasa

penjawat awam akan melaksanakan tugas mereka dengan lebih berkesan dan mesra pelanggan. Hanya lima peratus yang menyatakan tidak atau kurang pasti.

Alasan yang diberi mengapa tindakan tegas perlu diambil terhadap penjawat awam yang cuai ialah untuk memberi kesedaran, pengajaran dan meningkatkan mutu kerja. Seramai 30% responden menganggap bahawa tindakan tegas adalah penting sebagai pengajaran dan 30% responden yakin yang ia akan meningkatkan mutu kerja. Manakala, 28% responden merasakan ia akan memberi kesedaran. Baki responden tidak pasti atau tiada jawapan.

Agensi kerajaan di Sabah yang dianggap paling cekap ialah perkhidmatan keselamatan seperti polis, tentera dan bomba. Ini dinyatakan oleh 27% responden. Kedua agensi yang dianggap paling cekap ialah Jabatan Kesihatan, iaitu diperakui oleh 17% responden. Ini diikuti oleh Jabatan Pendidikan (13% responden), Jabatan Pendaftaran, Jabatan Pengangkutan dan Pejabat Pos (8% responden). Turut disebut selaku paling cekap ialah perkhidmatan bekalan air dan elektrik.

Bagi soalan perlukan kerajaan menyediakan perkhidmatan dan kemudahan di peringkat setempat 91% responden menyatakan "ya". Ini dengan jelas menunjukkan bahawa hampir kesemua rakyat di Sabah mahukan kerajaan untuk mengadakan perkhidmatan dan kemudahan di peringkat setempat.

Kemudahan yang dikatakan penting di peringkat setempat termasuklah perkhidmatan kesihatan, jalan dan kenderaan awam, keselamatan awam, pendidikan, jalur lebar, pejabat pos, bekalan elektrik dan air, pejabat pendaftaran, taman riadah dan dewan serbaguna. Perkhidmatan kesihatan dianggap terpenting, iaitu seramai 15% responden menyatakannya. Ini diikuti dengan jalan dan kenderaan awam (12%), keselamatan awam (10%), pendidikan (8%), dan bakinya termasuklah bekalan air dan elektrik, jalur lebar, pejabat pos, taman riadah dan dewan serba guna.

Perkhidmatan dan kemudahan yang dikatakan paling kurang di Sabah termasuklah kesihatan, pendidikan, keselamatan awam, jalan raya, kenderaan awam, jalur lebar, pejabat

pos, bekalan elektrik, bekalan air, pejabat pendaftaran, taman riadah, balai raya dan dewan serbaguna.

Perkhidmatan yang dikatakan paling kurang di Sabah ialah kesihatan. Ini adalah pendapat 15% responden. Seramai 12% menyebut kemudahan pendidikan dan keselamatan awam, 8% merasakan jalan raya, kenderaan awam dan jalur lebar, 5% menyatakan pejabat pos dan bekalan elektrik, 4% menyebut bekalan air, dan 1% menyangka pendaftaran, taman riadah, balai raya dan dewan serbaguna. Baki 45% responden hanya menyatakan bahawa Sabah banyak ketinggalan dari segi berbagai-bagai kemudahan dan berharap pihak kerajaan akan mengambil tindakan segera untuk mengatasinya serta membawa negeri mereka sama setahap dengan negeri-negeri lain di Malaysia.

Menurut 81% responden perkhidmatan dan kemudahan yang terbanyak diberi di Sabah termasuklah pendidikan, kesihatan, jalan raya, kenderaan awam, keselamatan awam, pejabat pos, bekalan elektrik, bekalan air, pejabat pendaftaran, taman riadah, balai raya dan dewan serbaguna. Seramai 18% responden menyatakan pendidikan, 16% kesihatan, 13% jalan raya, 12% kenderaan awam, 10% keselamatan awam, 3% pejabat pos, 3% bekalan elektrik, 2% bekalan air, 2% pendaftaran, 2% taman riadah, 1% jalur lebar, balai raya dan dewan serbaguna. Baki 19% responden merasakan bahawa Sabah belum lagi mencukupi prasarana-prasarana asas dan tidak ada yang terbanyak diberi.

Perkhidmatan dan kemudahan kerajaan yang responden di Sabah merasa paling tidak puas hati termasuklah kesihatan, keselamatan awam, jalan raya, kenderaan awam, pendidikan, pendaftaran, pejabat pos, bekalan elektrik dan air. Seramai 19% responden menyebut kesihatan, 13% keselamatan awam, 12% jalan raya, 10% kenderaan awam, 8% pendidikan, 6% pendaftaran, 4% bagi bekalan elektrik, air dan pejabat pos. Baki 28% responden tidak menyatakan dengan khusus perkhidmatan atau kemudahan kerajaan yang mereka paling tidak puas hati. Sebaliknya, 98% berharap pihak berkenaan dapat meningkatkan lagi perkhidmatan mereka segera. Mereka yang paling tidak puas hati dengan perkhidmatan kesihatan mengharap bahawa peralatan dan staf yang terlatih ditempatkan di kawasan mereka. Rayuan ini lebih disuarakan oleh responden luar bandar.

Seterusnya, perkhidmatan yang responden Sabah paling berpuas hati termasuklah pendidikan, kesihatan, keselamatan awam, kenderaan awam, pendaftaran, jalan raya, pejabat pos, bekalan elektrik. Seramai 20% responden memilih pendidikan, 19% kesihatan, 11% keselamatan awam, 10% kenderaan awam, 7% pendaftaran, 5% jalan raya, 4% bekalan elektrik dan pejabat pos, dan 3% bekalan air. Baki 29% responden tidak memilih sebarang perkhidmatan dan kemudahan yang mereka boleh anggap sebagai paling memuaskan. Bagi mereka semua perkhidmatan dan kemudahan di Sabah boleh dipertingkatkan lagi. Bagaimanapun, sebilangan besar mereka merasa yakin bahawa kerajaan yang sedia ada mampu membuatnya.

Saranan yang dikemukakan oleh responden Sabah untuk membaiki lagi perkhidmatan dan kemudahan kerajaan termasuklah pemantauan yang rapi, meningkatkan mutu pelaksanaan dan penguatkuasaan, membaik pulih sebarang kelemahan atau kecacatan, latihan yang berkesan, mengamalkan keadilan atau tidak memilih kasih, memecat penjawat awam yang berulang-ulang cuai dan tidak bertanggungjawab, menguatkuasakan undang-undang secara adil dan berkesan serta sentiasa jujur.

Seramai 25% responden mahukan kerajaan sentiasa memantau mutu perkhidmatan yang diberi oleh semua penjawat awam. Seramai 20% memohon supaya kerajaan terus meningkatkan perkhidmatan dan kemudahan yang sedia ada. Seramai 15% merasakan pihak berkenaan harus membaik pulih sebarang kelemahan dan kecacatan. Seramai 11% mensyorkan supaya pihak berkenaan memberi latihan yang berkesan dan berterusan kepada semua penjawat awam semoga mereka akan terus bermotivasi dan beretika dalam menjalankan tugas. Seramai 10% lagi menggesa supaya kerajaan menguatkuasakan undang-undang secara berkesan, adil dan jujur. Seramai 5% responden pula mahu penjawat awam yang berulang kali cuai dan tidak amanah atau bertanggungjawab dipecat. Baki 14% responden tidak mengutarakan sebarang saranan untuk menambah-baik perkhidmatan dan kemudahan awam.

Sebilangan besar responden tinjauan ini tidak menganggotai sebarang parti politik. Iaitu 74% mengaku tidak menjadi ahli kepada sebarang parti politik. Baki 26% responden menjadi parti politik pilihan mereka. Seramai 14% responden mengaku bahawa mereka

menjadi ahli kepada parti kerajaan, manakala 12% menyatakan mereka adalah ahli parti pembangkang atau bukan kerajaan.

Alasan yang diberi mengapa mereka menjadi ahli parti politik termasuklah untuk berkhidmat kepada masyarakat dan negara, membawa banyak faedah seperti bantuan dan pengaruh, meningkatkan peluang untuk terus maju, dan bersatu dengan mereka yang memiliki minat atau kepentingan yang sama. Ada yang menyatakan bahawa ia memberi kuasa untuk bertindak dan ramai akan mendengar apa yang disuarakan.

Hampir kesemua yang menjadi ahli kepada parti politik turut mengaku mereka pernah menerima habuan daripadanya. Bagi mereka yang menjadi ahli parti bukan kerajaan ada yang menyuarakan kekecewaan kerana janji-janji yang masih belum dikotakan. Ada pula mahukan perubahan atau hendak memastikan pembangkang yang kuat dan bertanggungjawab. Namun begitu, jumlah mereka ini adalah segelintir. Sebilangan besar responden mahukan pembangunan yang lebih pesat bagi Sabah dan setiap janji dikotakan.

Tinjauan ini turut menunjukkan bahawa responden yang menjadi anggota badan bukan kerajaan adalah kecil. Hanya 8% mengaku menjadi ahli pertubuhan bukan kerajaan. Iaitu, jauh lebih kecil daripada mereka yang menjadi ahli parti politik. Hampir semua memberi alasan tiada masa atau pertubuhan bukan kerajaan tidak sekuat atau berpengaruh seperti parti politik serta faedahnya tidaklah seberapa.

Seterusnya, lebih 70% responden yang mengaku menjadi ahli pertubuhan bukan kerajaan menyebut RELA (Ikatan Relawan Rakyat Malaysia), iaitu badan sukarela yang ditubuhkan oleh Kerajaan Malaysia. Alasannya, ialah ia menjaga keselamatan rakyat setempat dan keamanan negara.

Perlu juga dicatatkan bahawa lazimnya mereka yang menjadi ahli persatuan atau pertubuhan bukan kerajaan adalah lebih kritikal terhadap mutu kemudahan dan perkhidmatan kerajaan berbanding dengan yang tidak menjadi anggota mana-mana organisasi. Iaitu, 86% daripada mereka lebih peka terhadapnya atau memberi pandangan kritikal terhadapnya berbanding dengan mereka yang bukan ahli mana-mana pihak.

Turut ditemui kajian ialah mereka yang menjadi ahli pertubuhan adalah lebih mampu memberi saranan untuk membaiki kemudahan dan perkhidmatan kerajaan berbanding dengan mereka yang tidak berpersatuan. Iaitu, 81% daripada mereka berupaya memberi saranan untuk membaiki keadaan. Ini adalah kerana lazimnya mereka yang berpersatuan didapati adalah lebih berpendidikan atau terdedah kepada maklumat.

Juga, didapati mereka yang berpersatuan resminya lebih suka mendedahkan diri kepada media massa. Iaitu, lebih 80% daripada mereka mengakui berusaha mendapatkan maklumat daripada media massa seperti akhbar, radio dan televisyen serta Internet.

### Rumusan Dan Saranan

Akhir kata, tinjauan ini merumuskan bahawa umumnya rakyat Sabah peka terhadap pembangunan di tempat mereka dan mampu menyatakan kemahuan mereka serta keutamaan yang harus diberikan oleh Kerajaan. Sama ada ini adalah hasil daripada usaha agensi-agensi kerajaan menjalankan urusan mereka dengan cermelang masih boleh dikaji lagi. Ini terutamanya dari sudut PR kerajaan.

Bagaimanapun, kajian ini merasakan bahawa rakyat Sabah umumnya menyedari mengenai kemudahan dan perkhidmatan yang diberikan serta amnya berpuas hati dengannya. Sama ada ia adalah hasil daripada amalan PR kerajaan yang berkesan ini adalah sukar untuk dipastikan. Namun begitu, kajian ini jelas menunjukkan bahawa amalan PR kerajaan adalah tanggung-jawab semua. Maka setiap staf kerajaan wajib berperanan dalam melestarikan reputasi positif kerajaan melalui layanan cekap dan mesra serta sentiasa berkemampuan untuk menyampaikan maklumat terkini melalui media pilihan khalayak tuju.

Berlandaskan hasil tinjauan ini bolehlah dirumuskan bahawa ada kebenaran teori penentuan agenda. Iaitu, semakin sesuatu agensi kerajaan itu mendapat liputan kian ia terkenal. Bagaimanapun, kegunaan responden terhadap agensi itu tetap bergantung pada keperluan responden berkenaan dan bukan kerana mendapat liputan meluas. Namun begitu, imej agensi kerajaan berkenaan sama ada positif atau negatif adalah ditentukan oleh liputan yang diberi.

Dari segi teori kegunaan dan kepuasan juga ada kebenarannya. Iaitu, pengguna Sabah menggunakan media menurut minat dan pilihan dirinya sendiri. Malah di kalangan responden muda ramai mengakui menggunakan Internet sebagai sumber utama. Iaitu, lebih daripada 72% menyatakan mereka utamakan Internet sebagai sumber utama maklumat. Ini berlaku kerana mereka merasakan bahawa sumber daripada Internet adalah lebih terkini dan tersahih serta ramai rakan mereka turut sama pendapat. Maka, apa yang boleh disarankan adalah pengamal PR kerajaan perlu turut mahir menggunakan Internet yang termasuk kemahiran bersosial media. Juga, pengamal PR kerajaan perlu sentiasa mengemaskinikan laman web agensinya supaya ia sentiasa menarik dan berguna kepada semua pihak.

Perlu ditegaskan bahawa amalan PR kerajaan yang berkesan adalah sebaik dasar dan pencapaian organisasi yang diwakili. Pendekatan yang dinamik perlu digunakan untuk membaiki imej agar gambaran khalayak dan orang ramai terhadap perkhidmatan dan kemudahan berkenaan adalah sentiasa jelas dan bersifat positif.

Agensi kerajaan yang banyak berurusan dengan publik perlu meningkatkan pencapaian mereka bagi memastikan kepuasan khalayaknya. Pengamal PR wajib membuat kajian berterusan mengenai keperluan dan kepentingan maklumat serta menyediakan sebarang bentuk perkhidmatan dan kemudahan yang rakyat perlukan.

Program latihan dan motivasi perlu diadakan bagi para pegawai yang banyak berurusan dengan publik. Ini termasuklah latihan induksi dan latihan dalam perkhidmatan.

Seterusnya, memandangkan bahawa seranta dan pengaliran maklumat berguna masih belum mencukupi untuk menjaga dan menjamin imej perkhidmatan awan dan kerajaan yang positif, segala usaha mesti dibuat bagi mendapatkan kerjasama daripada pihak media supaya sentiasa diberi liputan yang adil dan memadai demi memelihara nama baik kerajaan.

Juga, setiap media yang digunakan harus dipastikan memiliki keberkesanan dan pengaruh yang tersendiri. Maka, kajian harus sentiasa dibuat bagi menentukan cara paling berkesan dalam menyebarkan maklumat terkini kepada khalayak tuju dan rakyat.



Pula, perlu dipertingkatkan dialog di antara agensi kerajaan yang berkenaan dengan khalayak-khalayaknya atau pihak berkenaan yang penting bagi urusannya. Maka, Pengamal PR kerajaan perlu merancang lebih banyak dialog dan mesyuarat dengan semua pihak yang ada kepentingan dengan agensi berkenaan supaya setiap masalah dapat diselesaikan secepat mungkin dengan kepuasan bagi semua pihak. Hari pelanggan harus diadakan setiap bulan sebagai satu saluran untuk mendapatkan maklumbalas serta beramah-mesra dengan para pelanggan. Lebih penting adalah setiap isu atau aduan perlu diselesaikan secepat mungkin.

Adalah disarankan bahawa setiap ketua agensi kerajaan perlu sering turun padang membuat lawatan peribadi untuk melihat sendiri bagaimana layanan kakitangan awam terhadap khalayak-khalayak khasnya serta kepada rakyat.

Turut dicadangkan bahawa piagam pelanggan agensi kerajaan perlu dikemaskinikan menurut keadaan semasa dan dikuatkuasakan sebaik-baiknya. Pula, setiap kakitangan diberi latihan dan motivasi untuk memastikan semua yang terkandung dalam piagam pelanggan diamalkan dengan penuh amanah dan dedikasi.

Pengamal PR kerajaan juga disarankan supaya sentiasa memastikan (1) maklumat yang diperlukan oleh publik dan khalayak tujunya mudah dicari dan diakses; (2) ianya lengkap dan terkini dan (3) mudah untuk memberi maklumbalas.

Perlu ditegaskan bahawa sistem PR kerajaan yang kukuh, cekap dan mesra pengguna dapat dibina sekira publik berkenaan berpuas hati dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh pihak berkuasa. Pengamal PR perlu memastikan persekitaran dan suasana adalah sesuai apabila khalayak-khalayak berhubung dengannya. Melalui tindakan ini kemungkinan besar rakyat dan khalayak-khalayak berkenaan akan memberi sokongan sepenuhnya bagi mentransformasikan Malaysia dan Sabah khususnya ke tahap negeri maju yang dicintai.

## Rujukan

- Anwar Fazal, 2000. Consumers in the New Millennium: Back to Basics. Petaling Jaya: Federation of Malaysia Consumers Association (FOMCA).
- Bridget Welsh & James U.H. Chin (Editors). Awakening The Abdullah Badawi Years in Malaysia. Kuala Lumpur: Strategic Information and Research Development Centre.
- Carruthers, Susan L, 1995. Winning Hearts and Minds: British Governments, the Media and Colonial Counter-Insurgency. London: Leicester University Press.
- Deraman, 2000 (Edisi Baharu). Tamadun Melayu dan Pembinaan Bangsa Malaysia. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Dr Mahathir Mohamad, 2013. A Citizen's Rights. Kuala Lumpur: Berita Publishing & MPH.
- Hamdan Adnan, 1985. PR di Malaysia. Kuala Lumpur: Nuren Enterprise.
- Hamdan Adnan & Hafied Cangara, 1996. Prinsip Prinsip Hubungan Masyarakat. Surabaya: Usaha Nasional.
- Kunczik, M. 1984. Communication and Social Change. Bonn: FES.
- Kunczik, M. 1990. Images of Nations and International Public Relations. Bonn: FES.
- McQuail, D, 2005. Mass Communication Theory. London: Sage.
- Mohd. Hamdan Adnan & Zulkarimein Nasution, 1992. Komunikasi Pembangunan - Pengenalan dan Penerapan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa & Pustaka.
- Mohd Hamdan Haji Adnan, 1995. Pendapat Umum. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mohd Hamdan Haji Adnan. 2004. Government Public Relations: Persuasion, Personality and Power. Kajang: APRA.

Mohd Hamdan Adnan, 2008. Perkembangan Perhubungan Awam Kerajaan dan Politik Malaysia. Shah Alam: Universiti Teknologi Mara.

Mohd Hamdan Adnan, 2008. Pengamalan Perhubungan Awam Kerajaan dan Politik Malaysia. Shah Alam: Universiti Teknologi Mara.

Mohd Hamdan Adnan, 2010. Government & Political Public Relations An Introduction. Shah Alam: Universiti Teknologi Mara.

Mohd Hamdan Adnan, 2013. Malaysia's Transformation Programs, Public Relations and Public Engagement: The Road to an Advance Nation dalam Siri Wacana Sains Sosial Kepelbagaian Ilmu dan Isu Sosial. Kota Kinabalu: Universiti Malaysia Sabah.

Mohd Hamdan Adnan, Mahal Jamal, 2013. Pilihanraya Umum Malaysia Ke-13: Kemenangan Di Sabah Ditentukan Oleh Faktor-Faktor Setempat? dalam Media Dan Pilihan raya Umum Ke 13. Kuala Lumpur: Kementerian Komunikasi Dan Multimedia Malaysia dan South-South Information Gateway.

Noorzan Mohd Noor, 2011. Writing Research & Theses Proposals Guidelines & Examples. Shah Alam: Univerisiti Teknologi Mara.

Sankaran Ramanathan & Marimuthu Nadason, 2012. Media, Democracy & Civil Society. Selangor: Asas Jaya.

Syahrudin Awg. Ahmad. 2003. Pelobian Polisis Awam: Pengaruh Gabungan Persatuan-persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) Sebagai Kumpulan Pendesak. Jurnal Komunikasi. 19.39-58.

Syaruddin Awg. Ahmad, 2010. *Kempen Dan Pembujukan*. Sabah: Universiti Malaysia Sabah.

Syed Arabi Iddid & Safar Hasim. 1993. *Pilihanraya Umum: Satu Perspektif Komunikasi Politik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.