TRANSFORMASI PENGAMAL PERHUBUNGAN RAYA DALAM ABAD 21 DEMI MENGUBAH CABARAN MENJADI PELUANG

Oleh Mohd Hamdan Adnan

Perubahan pesat teknologi dan masyarakat dalam abad 21 ini yang tidak pernah di alami oleh manusia sebelum ini mempersembahkan Pengamal Perhubungan Raya (PPR) bukan sahaja dengan cabaran yang sangat hebat tetapi juga dengan peluang yang sungguh menakjubkan. Untuk mampu memperoleh peluang yang tidak terhingga ini PPR perlu mentransformasikan kemahiran serta profesionnya ke tahap yang lebih jauh tinggi yang sentiasa dikemaskinikan menurut keperluan semasa.

Ini bermakna PPR harus terlibat di dalam pendidikan sepanjang hayat bagi melestarikan kepakaran dan kemahirannya dalam bidang PR. Pendidikan sepanjang hayat adalah perlu untuk menjamin keprofesionalan PR sentiasa terjamin.

Dalam pada itu bidang pengkhususan PR pun turut meningkat. Ini termasuklah kegiatan utama PR, iaitu komunikasi. Pengamal PR perlulah pakar dalam bidang penyelidikan, penulisan dan suntingan, pengeluaran bahan video yang termasuk penerbitan video dan filem serta kemahiran pengendalian berbagai-bagai acara khas. Iaitu, seperti mengendalikan sidang berita, rumah, dsb.

Dalam pada itu, ada pihak menganggap bahawa cabaran terhebat PPR bagi abad ke 21 ialah untuk mengenal pasti nilai-nilai organisasi dan penyelarasannya dengan nilai-nilai masyarakat di dalam konteks budaya popular yang kian dilihat bercelaru. Peranan PR ini memerlukan banyak pendidikan dan kebolehan untuk memenuhi keperluan bagi menyelesaikan masalah berkenaan.

Kini, kerjaya PR belum dianggap sebagai profesion tulen. Ini kerana kerjaya PR di Malaysia belum lagi dimartabatkan dengan suatu Akta Profesion Perhubungan Raya seperti yang telah lama dibuat bagi kerjaya jurutera, arkitek, perubatan, jurukira, dsb.

Institut Perhubungan Raya Malaysia (IPRM) bersama dengan Jabatan Penerangan sedang berusaha untuk menggubal Akta Profesion Perhubungan Raya (APPR). Akta ini diharap mampu memartabatkan PR sebagai suatu profesion yang tulen serta memastikan hanya yang terlatih, berpengalaman yang sesuai dan beretika diiktiraf selaku pengamal PR yang berakreditasi atau bertauliah. APPR diharap dapat memberi suatu takrifan PR yang meliputi bidang tugas PR. Ini kerana setakat ini Malaysia tidak memiliki takrifan PR yang diakui oleh semua pihak yang terlibat dalam kerjaya PR.

Hingga kini, IPRM telah menggunakan takrifan PR British (BIPR). Iaitu:

> "Suatu usaha terhitung, terancang dan berterusan bagi menjalin dan mengekalkan saling persefahaman di antara sesebuah organisasi dan masyarakat mereka."

Dalam tahun 1994 BIPR telah mengubah takrifan PRnya kepada:

> "Perhubungan Raya adalah mengenai reputasi. Iaitu, hasil daripada apa yang disuarakan oleh orang lain mengenai diri kita. Amalan perhubungan raya adalah suatu disiplin yang memandang kepada reputasi dengan tujuan mendapatkan persefahaman dan sokongan serta mempengaruhi pandangan dan kelakuan."

Takrifan baru PR BIPR ini turut diperakui oleh IPRM. Ia boleh digunakan untuk mengkaji usaha kerajaan dalam pembangunan imej negara. Reputasi ketua

negara cukup berkait rapat dengan imej negara. Reputasi negara pula amat bergantung pada imej pemimpin negara.

Kini, pembangunan reputasi negara bukan sahaja menjadi tanggungjawab para pemimpin tetapi juga bagi PPR. Adalah jelas bahawa dalam abad ke-21 ini pengamal PR kerajaan perlulah lebih profesional bagi mengupayakannya untuk memikul tugas-tugas PRnya dengan lebih cemerlang. Kini, selaku pakar komunikasi serta pembina dan pemupuk hubungan supaya mapan dan lestari, PPR kian berperanan dalam membangun dan mengekalkan urus tadbir baik. Pengamal PR dimohon supaya sentiasa bersikap positif, tidak berfikiran sempit, menyumbang idea kreatif dan merangsang pengaliran idea pada semua peringkat petugas awam demi menyemarakkan kecemerlangan.

Harapan rakyat kini terhadap pentadbiran dan perkhidmatan kerajaan yang cekap, amanah dan mesra kian meningkat. Maka, kerajaan semakin diharapkan untuk menyediakan pentadbiran dan perkhidmatan bermutu tinggi. Insentif dan latihan yang sesuai perlu diadakan secara berterusan bagi merangsang penjawat awam untuk memberikan khidmat yang terbaik. Ini lagi-laginya dalam suasana Perdana Menteri sentiasa memberi jaminan kepada rakyat bahawa mereka sentiasa didahulukan dan pencapaian diutamakan.

Pengamal PR sudah semestinya diperlukan untuk memainkan peranan utama bagi memupuk semangat urus tadbir cemerlang. Dalam usaha murni ini adalah perlu untuk memastikan landasan yang kukuh bagi memperkasakan urus tadbir cemerlang dengan mengeratkan perhubungan dengan semua khalayak yang berkenaan. Misalnya:

hubungan di antara kerajaan dan pasaran
hubungan di antara kerajaan dan rakyat
hubungan di antara kerajaan dan sukarelawan

atau sektor swasta

hubungan di antara orang dipilih (ahli politik) dan yang dilantik (penjawat awam)

hubungan di antara institusi kerajaan tempatan bersama penduduk bandar dan desa

hubungan di antara dewan perundangan dan Eksekutif

hubungan antara negara dan institusi global

Maka adalah jelas ini membuktikan bahawa PPR harus memiliki kemahiran yang tinggi bagi menjalin, memupuk dan melestarikan hubungan yang baik di antara setiap khalayak kerajaan atau organisasi. Ini terutamanya bagi mereka yang berkepentingan untuk memastikan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat dan negara sentiasa terjamin. Pengamal PR terutamanya Pengamal Perhubungan kerajaan (PAK) perlu mampu mengenal pasti kerja mereka di kalangan masyarakat yang dinamik serta di peringkat global yang sentiasa pantas bergerak maju.

Harapan setinggi ini tercetus daripada kelahiran masyarakat komunikatif yang cukup terlibat dan arif dengan kemajuan teknologi, khasnya teknologi maklumat yang kian berkembang pesat. Ini bermakna, PPR juga perlu menumpu kepada khalayak kunci atau utama, sistem atau proses pembuat keputusan, ketelusan yang semakin dituntut serta kebertanggungjawaban pihak kerajaan.

Namun begitu, dalam berani untuk berubah mengikut keadaan semasa supaya sentiasa berkemampuan, PPAK akan dipengaruhi dari pelbagai sudut pemerintahan dan pentadbiran. Ini termasuk:

1. Perlembagaan negara
2. Jenis Rejim Politik
3. Proses pengamalan kuasa dalam pengurusan ekonomi dan sumber sosial dengan memandang kepada kemajuan.
4. Kemampuan kerajaan menyediakan dasar Dan pelaksanaan yang berkesan.
5. Wawasan kerajaan
6. Cara urus tadbir baik di takrif, ditafsirkan dan diamalkan.

Jelas bahawa seni pemerintahan dan pentadbiran kian hari bertambah kompleks, rumit, canggih dan mencabar. Banyak faktor yang menyumbang ke arah peningkatan ini. Ia termasuk:

1. Dasar awam yang kian rumit dan kompleks serta semakin global yang melibatkan lebih banyak khalayak dan kumpulan khas dari yang pernah terjadi sebelumnya.
2. Sempadan antara pengubahan dasar dan pengurusan yang kian kabur hasil pertalian rapat di antara pengurus dan penggubal dasar yang semakin meningkat.
3. Sektor swasta dan masyarakat sivil kini kian berperanan dalam hal-ehwal awam dan dasar.
4. Lebih banyak tanggungjawab yang diberikan kepada pengurus bagi menggalakkan mereka mengambil risiko tinggi dalam membuat keputusan.

5. Kerajaan kini menjangka bagi mendapatkan persetujuan yang tinggi, meletakkan keutamaan perkhidmatan kepada pelanggan dan rakyat, memberi kefahaman kepada perkhidmatan awam dan pendekatan kepada ciri seorang ketua yang mesra pelanggan.

Maka amat jelas bahawa PPR kini harus memahami sejelas-jelasnya mengenai urus tadbir terbaik supaya cekap untuk mengamalkan dan menerajuinya. Seterusnya, pengamal PR yang berkhidmat dengan kerajaan harus memahami ciri-ciri utama Wawasan 2020. Kita sedia maklum bahawa Wawasan 2020 memiliki sembilan cabaran strategik yang mahukan negara kita dikenali sebagai bangsa Malaysia melalui proses transformasi atau perubahan daripada satu tahap kemajuan yang ada pada hari ini kepada peringkat progresif yang lebih meyakinkan untuk masa depan serta seterusnya. Dalam hal ini kita harus menyokong usaha 1Malayia untuk membentuk dan menyatukan rakyat negara kita.

Wawasan 2020 membuka ruang yang lebih luas dan jelas untuk mengelak sebarang sejarah hitam berulang. Kefahaman dan penghayatan yang mendalam terhadap perpaduan nasional amat diperlukan oleh setiap PPR bagi menjamin cita-cita pembangunan negara bangsa dan mengukuhkan struktur sosiobudaya negara berjaya terlaksana.

Maka, cukup wajar bagi setiap PPR kerajaan di Malaysia untuk benar-benar menghayati sembilan cabaran strategik yang dikemukakan demi merealisasikan Wawasan 2020. Hasil daripada laungan berterusan para pemimpin negara untuk memberi perkhidmatan terbaik, memanglah dijangkakan bahawa harapan rakyat terhadap pihak kerajaan mengotakan janji-janji kini lebih tinggi daripada Gunung Kinabalu. Maka, bagi melaksananya setiap penjawat awam perlu mentransformasikan dirinya supaya berupaya merealisasikannya.

Seterusnya, di antara ciri-ciri yang kini harus dimilikinya termasuklah:

1. Berani menegakkan kebenaran
2. Sentiasa faktual dan objektif
3. Sentiasa mengamalkan komunikasi beretika
4. Cekap menulis
5. Petah berucap
6. Sentiasa positif dan optimistik
7. Suka mendengar
8. Cekap menguruskan isu
9. Cekap menangani krisis/kecemasan
10. Mampu berstrategi
11. Minat membaca dalam pelbagai bidang
12. Pintar menggunakan perkataan
13. Berorientasikan tindakan
14. Cekap menyempurnakan tugasan
15. Sifat ingin tahu yang kuat terhadap semua bidang
16. Bertenaga tinggi
17. Cepat memahami dan mengingati maklumat
18. Bakat pementasan yang menyerlah
19. Keinginan daya cipta yang kuat
20. Mudah mendapat keyakinan daripada orang lain
21. Seronok membantu orang lain
22. Bersungguh-sungguh menyempurnakan setiap kerja atau tugasan
23. Menghormati pendapat atau pandangan orang lain
24. Tajam pemikiran atau perseptif dan sensitif
25. Memiliki humor dan mudah ketawa
26. Sentiasa kelihatan kemas dan teratur

27. Cepat mesra dan mudah memahami
28. Cepat membetulkan sebarang kesilapan
29. Mampu berbual dengan sesiapa jua
30. Bertimbang rasa dan bijaksana
31. Menerima penolakan dengan rela dan senang hati
32. Tidak mudah kecewa

Pengamal PR kini seharusnya cepat mesra dengan media sosial serta mampu menggunakannya demi kebaikan organisasi dan negaranya. Ini bermakna ia perlu berusaha setiap masa kerana jalanan media sosial ini adalah sepanjang waktu.

Dengan sentiasa berusaha PPR seharusnya mampu menjadi pegawai paling berpengaruh di dalam organisasinya. Ini kerana PPR lazimnya menjadi mata, telinga dan mulut organisasinya. Bererti, PPR sepatutnya menjadi rujukan utama setiap khalayak, dalaman dan luaran mengenai organisasinya dan ini termasuk para wartawan.

Akhir kata, saya menyeru kepada semua PPR kerajaan supaya mendapatkan pentauliahan atau APR demi meningkatkan amalan PR kerajaan.