

Agensi kerajaan perlu proaktif sampaikan maklumat

Oleh Noor Mohamad Shakil Hameed
bhrencana@bh.com.my

Inisiatif Pejabat Perdana Menteri (PMO) mengadakan taklimat harian bagi memastikan rakyat menerima maklumat tepat dan sahih secara terus daripada sumber rasmi perlu dilihat sebagai pendekatan komunikasi strategik yang boleh meningkatkan tahap kepercayaan antara rakyat dengan kerajaan.

Dalam era ledakan teknologi maklumat dan komunikasi, zaman 'kerajaan tahu semua' sudah lama berakhir; kemunculan pelbagai teknologi seperti media sosial dan kini kecerdasan buatan (AI) menjadi sumber alternatif untuk rakyat mendapatkan sesuatu berita atau maklumat.

Ini juga menyebabkan ada pihak mudah dan berani mengambil kesempatan untuk menyalahgunakan kemudahan teknologi dan media sosial untuk mencetuskan propaganda, fitnah serta berita palsu.

Persekitaran toksik tercetus angkara jaguh siber yang suka menyebarkan fitnah, tohmahan dan berita palsu semakin menjadi-jadi hingga ada berjaya mengaburi pemahaman serta pemikiran masyarakat.

Ini menyebabkan rakyat keliru dan sukar membezakan antara berita palsu dengan sahih, lebih-lebih lagi dengan sikap lebih suka membaca tajuk dan membuat kesimpulan, tetapi tidak rajin menyemak fakta disebar.

Akibatnya, setiap agensi kerajaan berhadapan cabaran besar untuk menyebarkan fakta tepat dan sahih untuk memberikan penerangan jelas mengenai dasar, keputusan serta inisiatif diperkenalkan.

Justeru, agensi kerajaan perlu proaktif mendekati masyarakat dengan mencontohi inisiatif PMO, merangka pelan komunikasi strategik supaya setiap dasar dan maklumat sampai kepada kumpulan sasar dengan cepat dan berasaskan sumber rasmi.

Unit Komunikasi Korporat (UKK) setiap agensi perlu lebih proaktif bukan sahaja menangani berita palsu yang tersebar, bahkan lebih kerap mendekatkan diri dengan rakyat melalui komunikasi langsung.

Setiap UKK perlu agresif sebagai pengurus komunikasi antara agensi dengan rakyat, selain memperkukuh imej, reputasi dan keterlihatan di mata masyarakat.

Ini penting untuk menarik perhatian dan meningkatkan tahap kepercayaan rakyat terhadap agensi kerajaan. Amalan komunikasi jelas serta keterbukaan dalam pentadbiran akan mewujudkan situasi menang-menang antara kerajaan dengan rakyat.

Agensi kerajaan perlu memanfaatkan semua platform teknologi dan media sosial untuk kerap membuat sesi penerangan.

Masing-masing sentiasa memperkenalkan pelbagai dasar dan inisiatif untuk membantu rakyat, terutama meringankan kos sara hidup, mening-

katkan kebajikan dan keselamatan, selain usaha memacu ekonomi dan membangunkan negara, tetapi tidak sampai dengan betul.

Ditambah pula cara dan pendekatan kita yang mungkin kurang efisien dalam memberikan penerangan mengenai sesuatu dasar dan inisiatif kompleks serta teknikal.

Sementara itu, tindakan pantas pihak tertentu memanipulasi data dan fakta menyebabkan rakyat keliru, selain mencetuskan persepsi negatif hingga sukar mendapat kerjasama semua lapisan masyarakat.

Ini tidak sewajarnya berlaku kerana akhirnya rakyat dan negara juga akan rugi. Justeru, perhatian serius perlu diberikan kepada usaha memperkasa aspek komunikasi strategik antara agensi kerajaan dengan rakyat.

Dalam konteks ini, hubungan agensi kerajaan dengan media arus perdana juga perlu diperkuatkan kerana ia menjadi telinga dan mata rakyat. Kerjasama strategik membolehkan segala berita dan maklumat penting dapat disebarkan kepada rakyat melalui sumber sahih.

Khalayak masih menaruh kepercayaan tinggi terhadap kredibiliti dan profesionalisme media serta wartawan arus perdana yang sentiasa menyebarkan berita sahih dan tepat.

Jika kita mahu rakyat dan negara terus maju berpaksikan tahap kepercayaan tinggi, maka tidak boleh wujud sebarang lompong maklumat, selain segera menangkis segala berita palsu dan fitnah tersebar.



Timbalan Pengarah (Komunikasi Korporat), Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat, Universiti Putra Malaysia