

**KOMUNIKASI PEMBANGUNAN:  
KALAU BUKAN PENYAMPAIAN, APA PULA?  
Samsudin A Rahim**

**Pengenalan**

Objek utama pembangunan negara sekarang ini ialah manusia. Individu manusia mestilah diubah tabii, kepercayaan dan sikapnya supaya mereka dapat bertindak terhadap seruan dan usaha kerajaan untuk 'membangunkan' mereka dari keadaan yang mundur ke satu keadaan yang lebih baik. Tanpa penglibatan sepenuhnya daripada individu-individu manusia ini, segala usaha pembangunan akan menjadi sia-sia belaka. Dengan itu mereka perlulah melibatkan diri dalam pembangunan sebagai peserta yang aktif bukan sekadar menjadi penonton kepada kegiatan usaha pembangunan itu.

Individu tidak akan bertindak terhadap seruan atau usaha pembangunan sekiranya mereka tidak diberitahu, disedarkan dan faham mengenai usaha pembangunan itu. Untuk mencapai hasrat tersebut perlulah ada usaha untuk memberitahu dan menyedarkan individu itu. Para sarjana pembangunan bersetuju bahawa komunikasi antara individu manusia itu adalah asas utama (fundamental) ke arah usaha pembangunan untuk memperbaiki kualiti hidup manusia.

Komunikasi dengan sendirinya tidak akan terdaya untuk membawa pembangunan. Tetapi tanpa komunikasi yang secukupnya, ia akan melambatkan dan juga akan menyukarkan pembangunan dan seterusnya menjejaskan penglibatan individu dalam pembangunan. Justeru itu bolehlah dikatakan bahawa kepentingan komunikasi dalam pembangunan adalah kerana ia memainkan peranan yang 'vital' untuk mewujudkan suasana kesedaran dan mengikis kebimbangan yang mungkin wujud dalam fikiran individu hasil dari tuntutan-tuntutan proses perubahan dan pembangunan.

Pada umumnya ramai yang berpendapat bahawa untuk membawa pembangunan perlulah ada perubahan mental yang radikal di kalangan penerima-penerima pembangunan dari segi tabii, sikap, norma dan harapan mereka. Dengan itu, 'halangan-halangan ke arah pembangunan' ini perlulah diketepikan. Kegagalan usaha pembangunan mencapai matlamatnya seringkali dikaitkan dengan kegagalan mengubah sikap penerima yang dianggap 'degil' itu. Faktor kegagalan adalah banyak, sama pentingnya ialah faktor latihan kepada komunikator yang menyampaikan hasrat pembangunan itu, birokrasi kerajaan, koordinasi di antara jabatan yang terlibat dan sebagainya.

Dari aspek komunikasi, kegagalan sesuatu usaha pembangunan itu dikaitkan dengan penawaran komunikasi yang tidak mencukupi. Komunikasi yang lengkap adalah penting untuk kejayaan pembangunan negara. Ia mestilah beraula dengan orang yang akan membawa maklumat dan

melaksanakan pembangunan itu kepada orang ramai. Orang itu mestilah dilibatkan dalam proses perancangan di peringkat awal lagi agar ia dapat betul-betul memahami objektif dan arah yang ingin dicapai oleh sesuatu usaha pembangunan itu.

Perubahan sikap dan tingkahlaku dalam pembangunan bukanlah sesuatu yang akan terjadi hasil dari 'arahan' birokrasi kerajaan kepada individu yang menjadi sasaran usaha pembangunan melalui proses komunikasi. Seperti yang telah dinyatakan di atas, bahawa komunikasi semata-mata bukanlah pra-syarat yang lengkap untuk membawa pembangunan. Apa yang lebih penting lagi ialah melalui proses komunikasi itu, maklumat yang sesuai dapat disampaikan kepada orang ramai dan membolehkan mereka mendapat peluang secara langsung untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan untuk proses buat putusannya. Havelock (1971) mencadangkan kaedah penyelesaian masalah dalam komunikasi untuk pembangunan di mana permasalahan pembangunan itu dikupas dan dikaitkan dengan permasalahan yang sedang dihadapi oleh penerima sasaran pembangunan itu. Secara tidak ketara ialah kepentingannya untuk mewujudkan peluang-peluang pencarian maklumat di kalangan orang ramai dari hanya didedahkan sahaja kepada maklumat yang pihak kerajaan merasakan perlu diketahui oleh orang ramai.

Pra-syarat utama untuk melicinkan usaha pencarian maklumat di kalangan penerima sasaran ialah keterbukaan kepada sumber maklumat. Keterbukaan fizikal adalah perlu tetapi ia tidak lengkap untuk memastikan bahawa

orang ramai akan berjumpa dengan para komunikator untuk mendapatkan maklumat yang dikehendaki. Yang lebih pentingnya ialah yang bersifat psikologikal di mana komunikator itu pertama sekali perlulah diterima dan dipercayai oleh penerima sasaran sebagai orang yang boleh membantu mereka dalam penyelesaian masalah yang dihadapinya.

#### Aspek Mikro Dalam Interaksi Komunikasi

Apabila dianalisis corak interaksi di antara penyampaian maklumat pembangunan dengan sasaran penerima maklumat itu, akan dapat dikenalpasti dua golongan: iaitu orang ramai yang menerima faedah dari program pembangunan yakni orang ramai yang menjadi sasaran; dan pelaksana iaitu agen-agen perubahan yang menyampaikan maklumat pembangunan.

Pertemuan di antara dua pihak ini, iaitu rakyat sebagai sasaran dan kakitangan kerajaan sebagai agen perubahan, adalah diibaratkan sebagai satu lakonan di mana ia akan melibatkan watak-watak utama, dialog, tempat, masa dan alat-alat kelengkapan yang sesuai untuk 'menghidupkan' lagi 'persembahan' mereka.

Watak-watak Utama - dalam pertemuan di antara watak-watak utama iaitu penerima faedah (rakyat) dan pelaksana (kakitangan kerajaan) kedua-dua golongan ini akan mempersembahkan diri mereka melalui pakaian dan pergerakan yang dengan sendirinya akan menunjukkan 'class' mereka. Golongan yang mewakili kerajaan

bolehlah dikatakan mempunyai pendidikan yang lebih baik, mempunyai kenderaan sendiri atau Jabatan yang digunakannya dan lain-lain 'status' yang boleh dikatakan berdasarkan jawatannya dalam birokrasi kerajaan.

Bermula dari 'persembahan diri' diperingkat awal dan seterusnya kepada keseluruhan proses interaksi itu, golongan functionary bolehlah dikatakan sebagai model 'maju dan membangun' ke arah yang harus diikuti oleh penerima faedah. Dalam pertemuan yang berasaskan bukan sahaja ciri-ciri individu itu, tetapi juga perbezaan kuasa dan aspirasi yang dikaitkan dengan kedua pihak, tidak dapat dielakkan akan terjadi pertembungan dalam aspek-aspek kesedaran sosial dan cara untuk mengenali antara satu sama lain. Akhirnya apa yang terjadi ialah satu keadaan ketidakseimbangan di mana golongan pelaksana akan secara aktif memainkan peranan rasminya sementara golongan yang menerima faedah akan mengambil peranan yang pasif sekadar menjadi penonton atau peserta sahaja.

Tempat dan Masa - Pertemuan antara dua pihak tersebut selalunya diadakan dalam satu suasana upacara rasmi atau tidak rasmi di tempat dan masa yang telah ditetapkan. Lazimnya seseorang juruteknik pertanian misalnya akan memilih kawasan tanaman untuk membolehkan ia menyampaikan pengetahuan atau nasihatnya sambil menunjukkan keadaan sesuatu tanaman itu. Begitu juga seorang pendidik memerlukan tempat yang ada kemudahan papan hitam dan bekalan elektrik untuk beliau

menyampaikan ilmunya secara yang dianggap lebih berkesan lagi.

Apa yang penting dalam penentuan tempat dan masa ini ialah dalam kebanyakan hal ia dipilih dan ditentukan oleh pihak pelaksana berdasarkan faktor-faktor untuk menolong mempertingkatkan lagi kemahirannya dan juga kesesuaian masa itu pada dirinya. Justeru itu ketidakseimbangan dalam pemilihan tempat dan masa akan wujud. Pihak pelaksana adalah dibayar gaji atau ganjaran lebih masa mengikut kadar kerjanya. Bagaimanapun, masa pihak penerima faedah menghadirkan diri mereka sesuatu pertemuan amat jarang sekali dinilai dari segi ekonomi. Tambahan pula kerap kali pertemuan itu diadakan ia adalah dalam jangka masa waktu pejabat dan pihak penerima faedah terpaksa meninggalkan pekerjaannya dalam meluangkan masa untuk bertemu dengan pihak pelaksana.

Pada keseluruhan kebiasaan, kita dapati penentuan tempat dan masa adalah di bawah kawalan pihak pelaksana iaitu birokrasi kerajaan. Bagaimanapun, ada juga ketikanya tempat dan masa itu ditentukan sendiri oleh pihak penerima faedah. Tetapi dalam keadaan ini pula, di mana pihak pelaksana akan dijemput sebagai tetamu kehormat, maka kepastian mengenai tempat dan masa itu juga perlulah mendapat persetujuan terlebih dahulu dari pihak pelaksana.

Dialog - dialog pertemuan di antara dua pihak tersebut lazimnya akan berula dengan kata-kata aluan upacara majlis yang diperkenalkan oleh pihak pelaksana

dengan memperkenalkan istilah dan konsep mengenai impian dan aspirasi kerajaan terhadap rakyat seperti 'pembangunan jaya diri', 'penglibatan rakyat', 'kesejahteraan hidup', dan lain-lain. Pihak pelaksana juga tidak akan lupa untuk meluaskan kata-kata yang boleh menunjukkan perasaan empati mereka terhadap pihak penerima faedah.

Seseorang komunikator yang terlatih dan berpengalaman yang mewakili pelaksana akan berupaya berhubung dengan penerima faedah dalam bahasa yang difahami oleh penerimanya dan menterjemahkan maklumat-maklumat tersebut bersesuaian dengan 'tahap intelektual' penerima faedah. Apa yang lebih penting lagi ialah ucapan-ucapan yang disampaikan melalui media massa, bahan-bahan penerbitan atau juga komunikasi bersemuka adalah berfungsi sama ada memberitahu, mendidik, membujuk dan sebagainya. Tetapi sebaliknya pihak penerima faedah ketika berhubung dengan pihak pelaksana, tujuan utamanya ialah untuk menyatakan sesuatu mengenai masalah yang dihadapi oleh mereka, ingin membuat permintaan yang dimasakan perlu untuk diri atau masyarakat mereka, atau akan menyatakan persetujuan mereka terhadap sesuatu cadangan yang dikemukakan kepada mereka. Apa yang berlaku dalam keadaan ini ialah ketidakseimbangan dari segi penawaran dan permintaan maklumat berasaskan keperluan yang berlainan.

Alat-alatan - alatan yang digunakan dalam pertemuan mungkin yang paling mudah seperti

gambar-gambar, carta-carta ataupun yang lebih sophisticated seperti alat-tayang slaid, alat-tayang ataskepala, pita video dan sebagainya. Apa juga alatan yang digunakan adalah sesuatu yang biasa digunakan oleh pihak pelaksana tetapi tidak kepada penerima faedah sehingga ada kalangan menimbulkan minat yang terlalu 'tinggi' terhadap alat-alatan itu dari 'maklumat' yang dibawa oleh alat tersebut.

Alat media massa juga digunakan dalam usaha penyampaian maklumat pembangunan ini. Ia digunakan dengan harapan dapat membujuk pihak penerima faedah kepada maklumat yang disampaikan. Bagaimanapun, media ini hanya boleh menjadikan peranan pendengarnya sebagai pasif iaitu sekadar menjadi pendengar/penonton/pembaca sahaja. Ketidakseimbangan mungkin terjadi dari segi kesesuaian atau kefahaman sesuatu kepada maklumat yang disampaikan.

Hertemuan di antara penerima faedah dan pelaksana dalam usaha penyampaian maklumat pembangunan ini adalah berdasarkan hasrat untuk menyampaikan harapan masing-masing. Kekesanan pihak pelaksana bukanlah didasarkan kepada 'charisma' peribadi seseorang pegawai itu tetapi lebih kepada mandat sosial yang ada padanya sebagai ahli birokrat kerajaan. Pihak pelaksana akan membawa maklumat yang akan menyakinkan penerima faedah mengenai "kehidupan yang lebih baik" yang ditentukan oleh perancang pembangunan atau ahli politik dan sebagainya. Pihak penerima faedah pula mempunyai ciri-cirinya yang tersensiri terhadap "kehidupan yang



lebih baik" itu. Mungkin apa yang diperlukan oleh penerima faedah untuk memperbaiki keadaan hidupnya adalah berbeza dengan yang dikehendaki oleh kerajaan. Dalam apa juga keadaannya, pertukaran di antara harapan yang tidak seimbang ini, walau bagaimana tidak seimbang sekali pun perlulah diberikan perhatian, kerana pembangunan negara adalah bergantung kepada mereka.

#### Pencarian Maklumat

Secara ideal peranan komunikasi dalam pembangunan negara iaitu di antara penyedar dan penerima maklumat haruslah bersifat diachronic dan bukan synchronic. Dalam komunikasi yang bersifat diachronic ini, pengiktirafan adalah diberikan kepada andaian bahawa pembangunan adalah menitikberatkan tingkahlaku dan penyelesaian masalah. Dalam aspek ini, ia memberikan peranan yang lebih aktif kepada penerima atau penerima faedah iaitu orang yang akan menggunakan dan mengamalkan cadangan dan seruan pembangunan itu.

Komunikasi sehala selalunya mengandaikan bahawa penyampai tahu apakah maklumat yang diperlukan oleh penerima. Kajian koorientasi menunjukkan bahawa andaian itu tidak selalunya benar iaitu walaupun kerap kali ada orang yang menyatakan bahawa ia tahu apakah orientasi fikiran orang lain tetapi ketepatan persepsi mereka jarang sekali tepat. Komunikasi sehala juga menghadkan kemungkinan 'interaksi yang lebih kreatif'. Sistem yang hanya mementingkan persoalan "jangkamasanya cara yang

terbaik untuk menyampaikan sesuatu maklumat" menidakkan pengertian komunikasi sebagai satu proses iaitu komunikasi bukan saja mengandungi penyebaran maklumat tetapi juga penerimaan, kefahaman dan keyakinan terhadap maklumat itu.

Berasaskan perbincangan di atas, akan wujud jurang komunikasi di antara penyebaran maklumat dengan permintaan maklumat. Berikutan dari itu, apa yang akan terjadi ialah penyebaran maklumat tidak 'secukupnya' dengan permintaan maklumat sepertimana yang dikehendaki untuk penyelesaian masalah hidupnya. Begitu juga komunikasi dikatakan bergerak kurang dari 100% kecekapannya sekiranya maklumat disampaikan dengan tidak melalui saluran-saluran yang digunakan atau disukai oleh sasaran untuk mencari maklumat. Hipotesis dari model ini yang berkaitan dengan isi kandungan maklumat dan saluran ialah lebih besar tindan-tindih di antara A & B, dan C & D, lebih tinggi kecekapan sistem itu. Sila rujuk rajah yang berikutan.

Kebanyakan kegiatan komunikasi dalam pembangunan ditumpukan kepada usaha pemberian maklumat. Walaupun usaha ini adalah sangat penting untuk menerangkan mengenai sesuatu dasar pembangunan tetapi kerap kali aspek tahap-tahap penyebaran maklumat itu dilupakan atau diberikan perhatian. Keadaan ini berlaku mungkin disebabkan komunikator yang berkenaan kurang mengetahui mengenai maklumat awal sasarannya. Justeru itu tumpuan yang saksama juga perlu diberikan kepada pencarian maklumat daripada penerima sasaran. Walaupun telah

banyak ditekankan aspek komunikasi tegak (vertical) oleh juga diketahui usaha pemberian maklumat dan pencarian maklumat dalam komunikasi melintang (horizontal).

Individu sebagai penerima pembangunan dalam usaha untuk buatputusan akan lebih berusaha mendapatkan maklumat dalam bentuk pencari maklumat kepada mereka sendiri yang lebih mengetahui jenis maklumat yang diperlukannya. Justeru itu komunikasi dalam konteks bandar haruslah bertindak sebagai "urban information clearing house" untuk melengkapkan agensi, badan swasta dan juga rakyat dengan dasar pembangunan kerajaan untuk menampung keperluan naluri mencari maklumat sasarannya.

#### Komunikasi Dan Khalayak Sasaran

Dalam konteks pembangunan negara, keutamaan hubungan komunikasi antara agensi kerajaan dengan sasarannya ialah untuk membawa perubahan tingkah laku atau sikap yang sesuai berdasarkan keperluan-keperluan tertentu. Masalah yang timbul dari hubungan ini ialah penyebaran maklumat adalah sesuatu yang dilakukan dengan tergesa-gesa supaya ia sampai kepada golongan orang yang ramai dalam masa yang sesingkat mungkin. Kekesanan komunikasi dalam hal ini ialah kekesanan dari segi kesampaian fizikal. Apa yang lebih penting dalam pembangunan ialah kesampaian di peringkat mental di mana maklumat itu difahami dan dihayati oleh sasaran penerima.

Untuk mencapai kekesan kesampaian di peringkat mental, maklumat itu mestilah mempunyai ciri-ciri tempatan dan kesesuaian fungsi. Kesesuaian bermaksud maklumat yang disampaikan itu ada nilai kegunaan kepada keperluan individu dan keadaan tertentu sasaran. Maklumat itu juga perlu disampaikan dalam konteks rangka-rujuk kerana maklumat yang di luar rangka rujuk khalayak sasaran berkemungkinan tidak akan mudah untuk difahami.

Dalam proses komunikasi apa yang dianggap secukupnya untuk sesuatu individu sasaran tidak semestinya maklumat itu juga seharusnya secukupnya dengan individu lain. Manusia sasaran itu adalah bersifat heterogenous iaitu beraneka ragam dan mempunyai stratifikasi sosialnya yang tersendiri, dan mempunyai cara-cara yang tertentu untuk bertindak terhadap sesuatu penawaran maklumat. Komunikator yang tidak mengambil kira aspek sosial itu akan hanya menyulitkan lagi usaha pembangunan kerana kesan jurang komunikasi yang akan terhasil daripada perbuatannya itu. Lazimnya mereka yang akan berfaedah dari aspek penawaran satu hala dari atas ke bawah ini adalah mereka yang sedar dan bersedia untuk menerima sesuatu seruan dan usaha pembangunan. Mereka inilah nanti yang akan merasakan durian runtuh hasil pembangunan itu.

Perlulah disedari bahawa masyarakat kita pada umumnya adalah terdiri daripada mereka yang boleh dianggap 'kurang aktif' dari segi pencarian maklumat. Sekiranya inilah keadaannya, maka para komunikator

perlulah berusaha dengan lebih aktif untuk sampai kepada sasaran yang 'kurang aktif' ini. Apa yang selalu terjadi ialah komunikator yang bersikap 'kurang aktif' untuk mengenalpasti khalayak dan menyampaikan maklumat. Jika kedua-dua sumber dan penerima adalah 'kurang aktif' hasilnya ialah satu keadaan kekosongan di antara penyampaian dan penerimaan maklumat.

Dalam keadaan pembangunan negara sekarang ini komunikator perlulah lebih agresif dalam penyampaian maklumatnya. Maksudnya ialah keadaan sekarang ini terdapat satu pertandingan untuk menyampaikan maklumat kepada sasaran. Siapa yang cekap dan tahan menerima cabaran sahaja yang akan berjaya. Sehubungan dengan ini sekiranya 'maklumat dasar kerajaan' itu dipertandingan dengan maklumat yang lain maka 'maklumat dasar kerajaan' itu seringkali dianggap kurang mempunyai daya tarikannya. Justeru itu apakah peranan komunikator kerajaan dalam hubungan ini. Tidak ada jalan lain kecuali dengan tabah menerima pertandingan ini dan selalu berpegang kepada slogannya 'reach out and touch someone'.

#### Penutup

Komunikasi dalam pembangunan tidaklah boleh dianggap sebagai usaha penyebaran atau hebahan maklumat sahaja. Ini disebabkan pembangunan sebenarnya bukanlah satu publisiti atau mewujudkan kesedaran sahaja. Tetapi ia perlu menembusi benteng rintangan psikologi seperti

kepercayaan, sikap, nilai dan juga motivasi pencapaian sebelum individu sasaran boleh menerima input fizikal yang perlu untuk pembangunan. Justeru itu perancangan pentadbiran maklumat dalam agensi pembangunan adalah mustahak. Pada umumnya semua agensi pembangunan adalah aktif dalam usaha penyebaran maklumat mengenai dasar pembangunan oleh kerajaan. Tetapi adakah semua agensi memberikan perhatian terhadap tahap-tahap penyebaran maklumat itu? Komunikator juga tahu bahawa maklum balas itu penting untuk perjalanan komunikasi yang berkesan. Tetapi berapa banyak agensi kerajaan yang menitikberatkan maklum balas ini? Jika proses maklum balas ini telah diadakan, adakah maklumat balas itu digunakan sebagai input untuk perancangan komunikasi di masa akan datang?