



TARIKH	13 OGOS 2025 (RABU)	SURATKHABAR	BH / UM / NST / TS / HM / KOSMO
TAJUK ARTIKEL	'ELAK GUNA BAHASA BERBELIT TERANGKAN DASAR KERAJAAN'		
M/S	2 (NASIONAL)	KATA KUNCI	CIVIL SERVICE
BIDANG	CIVIL SERVICE		

'Elak guna bahasa berbelit terangkan dasar kerajaan'

Penjawat awam perlu baiki kaedah penyampaian agar mesej mudah difahami rakyat

Oleh Fahmy A Rosli
dan Nurhanim Osman
bhnews@bh.com.my

Putrajaya: Sektor awam perlu mengelak menggunakan laras 'bahasa Putrajaya' yang terlalu teknikal atau berbelit bagi menerangkan dasar kerajaan kepada pelbagai lapisan rakyat, khususnya pada peringkat bawah, bagi memastikan mesej berkaitan dasar mudah difahami.

Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Shamsul Azri Abu Bakar, berkata tahap kefahaman rakyat mengenai sesuatu dasar kerajaan adalah tidak sama dengan penjawat awam sendiri.

Sebagai contoh, katanya, penjelasan mengenai Cukai Jualan dan Perkhidmatan (SST) tidak dilakukan dengan baik dari segi kaedah sehingga membentuk jurang komunikasi dalam isu yang mahu disampaikan.

Sehubungan itu, beliau mahu penjawat awam memperbaiki kaedah komunikasi agar masyarakat terutama golongan bawah dapat memahami penjelasan di sebalik isu yang timbul.

"Dalam kita menangani isu komunikasi antara kumpulan tinggi, sederhana dan bawah ini, komunikasi jelas perlu diamalkan dalam perkhidmatan awam. Dalam mesyuarat saya tegur supaya guna bahasa difahami dan jangan guna 'bahasa Putrajaya'."

"Apa yang kita nak cakap dan nak sampaikan perlu bersesuaian (contohnya) kepada pemandu Grab. Saya nak tegur kementerian mengenai (penerangan) SST, (kaedah) kita jelaskan (seolah-olah) untuk profesor dengar, pegawai tinggi kerajaan atau orang yang ambil (ada) latar belakang kewangan."

"Tapi 85 peratus (rakyat) yang luar itu (sebenarnya) nak dengar penjelasan, mereka nak (digunakan) bahasa orang biasa," katanya.

Menurut pegawai, antara contoh perkataan teknikal ialah penggunaan istilah import yang boleh digantikan dengan barang



Shamsul Azri (kiri) pada Sesi Reformasi Satu Kemestian sempena setahun reformasi perkhidmatan di Putrajaya, semalam. (Foto BERNAMA)

dibawa masuk ke dalam negara; tarif (cukai antara negara berdagang); eksport (barang dihantar keluar); audit (semakan akaun syarikat) dan pedagang (peniaga).

Bagaimanapun, difahamkan bahasa 'bahasa Putrajaya' juga merujuk kepada istilah atau jargon undang-undang atau rasmi kerajaan yang sukar difahami oleh orang ramai dan rakyat biasa.

Shamsul Azri berkata demikian pada sesi khas bertajuk Reformasi Satu Kemestian sempena setahun reformasi perkhidmatan awam di Dewan De' Seri Endon, Pusanitapura di sini semalam.

Turut hadir Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, Tan Sri Wan Ahmad Dahlan Abdul Aziz, pegawai kerajaan dan kira-kira 1,000 penjawat awam.

Jurang komunikasi

Shamsul Azri berkata isu jurang komunikasi itu perlu diperbetulkan khususnya dalam kalangan unit komunikasi korporat kementerian dan agensi.

Katanya, penjawat awam perlu mematuhi Peraturan 19 (Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993) yang tidak membenarkan membuat kenyataan awam.

Sementara itu, Pensyarah Fakulti Komunikasi dan Pengajian Media Universiti Teknologi Mara (UiTM), Datuk Prof Dr Ismail Sualman, berkata teguran Shamsul Azri itu wajar bagi membantu kefahaman.

"Bahasa berkualiti ialah bahasa yang jelas, tepat dan mudah difahami. Ia menyampaikan

maksud tanpa menimbulkan kekeliruan dan tidak terlalu rumit," katanya.

Ismail berkata pegawai kerajaan dan media perlu mengamalkan prinsip komunikasi berkesan iaitu mewujudkan mesej yang mudah difahami.

"(Contoh) laman web Jabatan Perdana Menteri (JPM), selain bahasa Melayu dan bahasa Inggeris, boleh ditambah pilihan bahasa Iban, Tamil atau dialek negeri," katanya.

Pensyarah kanan Akademi Pengajian Bahasa UiTM, Dr Nurul Kamalia Yusuf, berkata setiap laras bahasa berbeza-beza bergantung kepada bidang dan khlayak.

Untuk laras bahasa kepada rakyat, semi-formal lebih sesuai kerana gaya bahasa yang berada di tengah-tengah antara bahasa formal dan bahasa tidak formal.

"Bahasa sepatutnya menjadi jambatan, bukan penghalang. Kalau kita berdepan dengan masyarakat pelbagai latar belakang, gunakan laras semi-formal atau bahasa mesra supaya mesej lebih mudah diterima," katanya.

Beliau menegaskan, penggunaan istilah teknikal tidak salah, tetapi perlu diiringi penjelasan jelas atau visual seperti infografik dan video.

Pakar bahasa, Prof Emeritus Datuk Dr Teo Kok Seong pula berkata penjawat awam tidak memerlukan latihan khas untuk menggunakan bahasa yang tepat kepada rakyat, tetapi perlu sentiasa diingatkan supaya menggunakan bahasa yang mudah difahami ketika menyampaikan maklumat penting.

DISEDIAKAN
OLEH

1-PN NOR SURIANI BINTI MOHD ZIN (S44), BPM