

PERSEPSI AMALAN PERHUBUNGAN RAYA KERAJAAN DARI PANDANGAN PENGGUNA – KAJIAN KES DI SABAH

MOHD HAMDAN BIN HAJI ADNAN
Universiti Teknologi Mara

Abstrak

Tinjauan ini mengkaji pandangan masyarakat di Sabah terhadap amalan perhubungan awam yang dipraktis oleh kerajaan di Malaysia amnya dan khususnya di Sabah. Turut dikaji ialah macam mana pengalaman responden dengan pihak berkuasa tempatan, negeri dan persekutuan telah mempengaruhi persepsi mereka terhadap imej negara dan amalan perhubungan awam kerajaan (PAK). Iaitu, dari segi pentadbiran atau pengurusan negara, dasar, projek serta pelaksanaannya. Juga, dikaji ialah bagaimana pengalaman rakyat berurusan dengan agensi-agensi kerajaan telah membentuk persepsi mereka terhadap kredibilitinya. Kaedah penyelidikan ialah tinjauan pendapat di mana para responden adalah dipilih secara rawak bagi menentukan mereka mampu mewakili penduduk Sabah. Seramai 600 responden telah dipilih yang bermastautin dan berkerja di sekitar Kota Kinabalu, Tuaran, Penampang dan Papar. Mereka telah ditemuduga secara bersemuka dengan menggunakan borang soalselidik yang telah disediakan. Soalan-soalan yang digubah adalah bertujuan untuk mencari jawapan kepada matlamat-matlamat yang telah ditetapkan. Tinjauan awalan dibuat bagi menentukan kejelasan soalan serta ketepatanannya. Penemuan telah dianalisis menggunakan SPSS dan ditafsirkan mengikut keperluan matlamat kajian. Tinjauan ini mendapati bahawa responden yang banyak atau pernah berurusan dengan agensi kerajaan lazimnya memiliki pandangan yang lebih positif terhadap kerajaan. Bagaimanapun, resminya penemuan menunjukkan bahawa responden di Sabah menilai bahawa amalan PAK di Malaysia adalah di tahap sederhana sahaja dan perlu dipertingkatkan demi masa depan cermelang negara.

Kata kunci: *Persepsi, amalan, pengguna, pendapat umum, perhubungan awam.*

Abstract

This study focuses on Sabah residents perception of Malaysia's governmental public relations practice and the nation's image based upon media reports, own experience with government agencies and with government public relations efforts. It includes how the media content they expose themselves to have influence their image of the government administration as well as its policies and implementations. Included, are how their own experience with the various government agencies has impacted their views with regard to those authorities specifically and the government generally. Also, examined is the government public relations capacity to enhance communication with the people and its ability to enlightent This study used public opinion survey and the random sampling technique. Respondents selected were 600 people located in and around Kota Kinabalu. A structured questionnaire was prepared and pilot tested to ensure the clarity of the questions. The study revealed that the media the respondents exposed themselves to did influenced their perception of the government and its public relations practice, positively or negatively, depending on its content. Further, the study found that the

impact was rather moderate with about half of the respondents declaring positively and the remainder not so positive and a few negatively.

Keywords: *Perception, practice, consumer, public opinion, public relations.*

Pengenalan

Amalan perhubungan awam atau perhubungan raya yang cekap dan berintegriti adalah semakin perlu bagi semua kerajaan. Terutamanya, bagi negara yang mengaku mengamalkan demokrasi seperti di Malaysia. Perhubungan awam kerajaan (PAK) resminya merujuk kepada usaha kerajaan untuk menawan minda dan jiwa setiap khalayaknya melalui komunikasi strategik. Lazimnya ia ditakrif 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*” (Mohd Hamdan Adnan, 2014).

Menurut Baskin, Aronoff dan Lattomore (1997): “peranan utama PAK adalah untuk membantu kerajaan mentakrif dan mencapai matlamat dan programnya, meningkatkan perkhidmatan dan kepekaannya, serta membekal rakyat dengan secukup penerangan supaya mampu mentadbir secara sendiri. Ia termasuk memajukan kerjasama serta keyakinan di antara rakyat dan kerajaan. Ini memerlukan kerajaan untuk mudah didampingi, bertanggungjawab, konsisten dan berintegriti yang sememangnya peranan utama PAK.”

“Kini, PAK tidak boleh lagi dianggap sebagai pembentuk imej positif atau sumber maklumat mahupun jurucakap atau “mulut kerajaan”. Ia juga menjadi “telinga” dan “mata” kerajaan dan berupaya memberi nasihat mengenai pendapat umum” (Mohd Hamdan Adnan, 2010, hal. 24). Takrifan and peranan PAK ini boleh diguna bagi menilai usaha kerajaan membentuk imej negara yang hebat serta mendapatkan sokongan mapan rakyat. Reputasi ketua dan imej negara paling berkait rapat antara satu sama lain. Pembentukan imej dan kelestarian citra positif serta sokongan mapan rakyat menjadi kerja berterusan pengamal PAK di mana saja.

Maka, pengamal PAK ialah pakar perhubungan dan komunikasi yang bertugas dengan kerajaan di semua peringkat selaku staf, perunding mahupun penasihat. Tanggungjawab utama pengamal PAK adalah menentukan semua khalayaknya memahami setiap usaha kerajaan supaya mendapatkan sokongan mapan yang sewajarnya. Ini kerana kejayaan dan kelestarian kerajaan

cukup bergantung kepada penggunaan dan kepuasan rakyat penerima terhadap apa yang dijanjikan dan dilaksanakan.

Logiknya, PAK yang lemah akan mengakibatkan usaha-usaha murni kerajaan terjejas lalu mengakis penghargaan dan sokongan mapan rakyat. Lagi teruk, usaha PAK akan dilabel sebagai propaganda atau dakyah yang membawa konotasi negatif. Dalam negara demokrasi kehilangan sokongan mengakis kuasa kerajaan serta kemungkinan besar menghadapi kesukaran dalam menghadapi pilihan raya untuk terus memerintah.

Agensi utama perhubungan awam kerajaan Malaysia kini ialah Kementerian Komunikasi dan Multimedia (KKMM). Iaitu, penjenamaan semula Kementerian Penerangan, Komunikasi Dan Kebudayaan Malaysia (KPKK) yang berkuatkuasa pada 16 Mei 2013. Sebelum itu, ianya hanya dikenali sebagai Kementerian Penerangan.

Menurut Portal Rasmi KKMK (9 Mac, 2016): “peranan utamanya ialah merancang, melaksana, menyelaraskan dan menilai semula dasar dan program penerangan yang bertujuan meningkatkan penerimaan rakyat terhadap Wawasan 2020 serta merancang, melaksana dan menyelaraskan perkhidmatan pengurusan serta sistem penyampaian.” Enam matlamat utamanya berkaitan PAK ialah: “(1) Menyampaikan dan menyebarkan maklumat rasmi Kerajaan; (2) Mengurus media massa dan maklumat Kerajaan; (3) Menimbang dan meluluskan bahan promosi dan mesej Kerajaan; (4) Menimbang dan meluluskan iklan komersial untuk siaran radio dan televisyen milik Kerajaan; (5) Menentukan pihak-pihak yang akan mewakili kepentingan Kerajaan untuk mengendalikan perkhidmatan dan kemudahan penyiaran Kerajaan; dan (6) Merancang, melaksana, menilai dan merumuskan keberkesanan strategi penyebaran maklumat yang telah dijalankan berasaskan kajian-kajian tertentu secara saintifik dan sistematik” (Portal Rasmi KKMM, 9 Mac, 2016).

Menurut Jabatan Penerangan di bawah KKMM: “asas falsafah PAK dan komunikasi Malaysia ialah Perlembagaan Persekutuan. Perlembagaan ini adalah perundangan utama negara dan mana-mana perlembagaan negeri yang bercanggah dengannya adalah tidak sah. Perlembagaan ini menjamin hak-hak asas rakyat serta menentukan tanggungjawab dan obligasi negara dan masyarakat. Mereka yang bukan warganegara Malaysia pun memiliki hak-hak, misalnya kesaksamaan dilindungi undang-undang” (<https://kpwkm.gov.my>).

Kini keperluan setiap kerajaan untuk cekap dalam amalan perhubungan raya kian meningkat. Ini terutamanya dalam suasana wujud pelbagai saluran sebaran am yang termasuk Internet. Peningkatan penggunaan media sosial melalui Internet mengurangkan keupayaan kerajaan untuk mengawal pengaliran maklumat. Ini kerana setiap individu yang memiliki komputer serta laluan kepada Internet akan mampu menyebarkan maklumat pada bila-bila masa dan dari mana sahaja serta ke mana-mana asalkan ada liputan Internet. Kini, Internet menjadi media yang di antara paling berkesan dan berpengaruh.

Sabah ialah suatu daripada 13 negeri dalam Malaysia dan kedua terbesar. Ia ditadbir oleh Dewan Undangan Negeri serta Kabinet Negeri dan diketuai Yang di-Pertua Negeri melalui perlantikan Yang di-Pertuan Agong Malaysia. Tiang pentadbiran Sabah ialah Jabatan Ketua Menteri. Isu yang sering ditimbulkan, khasnya masa pilihanraya ialah Perjanjian 20 Perkara yang menentukan syarat Borneo Utara bersetuju menerima pembentukan Malaysia.

Menurut perangkaan Banci Penduduk dan Perumahan Malaysia 2010: “Jumlah penduduk Sabah ialah 3,117,405 yang membuatnya negeri ketiga terbanyak penduduk belakang Selangor dan Johor. Peningkatan mendadak Sabah adalah akibat jumlah pendatang tanpa izin yang tinggi yang kian menghantui rakyat Sabah. Penduduk Sabah terbahagi kepada 32 kumpulan etnik. Hanya 28 diiktiraf sebagai pribumi dengan kumpulan terbesar ialah Kadazan-Dusun (17.82%), diikuti oleh Samar (Bajau) (14%), Melayu Brunei (5.71%) dan Murut (3.22%). Lain-lain pribumi (20.56%) termasuklah Rungus, Iranun, Bisaya, Tatana, Lun Bawang dan Lun Dayeh, Tindal, Tobilung, Kimaragang, Suluk, Ubian, Tagal, Timogun, Nabay, Kedayan, Orang Sungai, Makiang, Minokok, dll. Kaum bukan etnik paling ramai ialah Cina (9.11%) dan yang lain 1.5% termasuk kaum India. Warga asing di Sabah ialah 27.81% yang sebilangan besarnya adalah dari Filipina dan Indonesia. Dari sudut agama, 65.4% adalah Muslim, 26.6% Kristian, 6.1% Buddha, 1.6% lain-lain dan 0.3% dilabel tidak beragama.”

Kaedah Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah tinjauan pendapat melalui pemilihan responden secara rawak yang mewakili masyarakat yang dikaji. Iaitu, tinjauan pendapat ini mahu mengetahui setakat mana penggunaan media mampu mempengaruhi tanggapan rakyat terhadap amalan PAK dan imej negara serta kerajaan.

Bagi mendapatkan data yang dimahukan suatu senarai soalan telah disediakan untuk dikemukakan kepada responden yang dipilih secara rambang di kalangan masyarakat sasaran kajian. Kaedah temuduga bersemuka menggunakan soalan-soalan tersedia digunapakai kerana ia dianggap teknik terbaik di dalam suasana maklumat mengenai masyarakat sasaran dan tanggapan mereka mengenai perkara yang mahu dikaji adalah kurang mencukupi. Kelemahan kaedah ini yang berkaitan dengan isu responden tidak mewakili khalayak tuju dengan baik, jumlah responden yang tidak mencukupi, soalan-soalan kurang jelas dan lain-lain turut dipertimbangkan.

Data yang dikumpul adalah dianalisis menggunakan SPSS (Statistical Packages For Social Sciences). Penemuan adalah ditafsir dan dirumuskan mengikut lapan matlamat kajian.

Kajian ini dibuat dengan bantuan 50 pelajar matapelajaran Perhubungan Awam Kerajaan (PAK), Fakulti Kemanusiaan, Seni dan Warisan, Universiti Malaysia Sabah. Mereka telah membantu membentuk soalan-soalan yang berkenaan. Borang soalselidik dibuat tinjauan awalan terhadap 40 responden yang terdiri daripada 20 lelaki dan 20 wanita di sekitar Kota Kinabalu yang dijangka mampu mewakili masyarakat khalayak.

Berasaskan kepada tinjauan awalan borang soalselidik dikemaskinikan supaya soalan-soalan yang kabur atau kurang tepat diperbaiki dan juga supaya soalan-soalan mampu mencapai matlamat kajian ini. Kajian ini dibuat bermula awal bulan lima sehingga penghujung bulan enam tahun 2015.

Profil Responden

Seramai 600 responden telah dipilih secara rawak, iaitu 300 lelaki dan 300 wanita di empat kawasan. Mereka telah dipilih secara rambang di empat kawasan, iaitu Kota Kinabalu, Tuaran, Penampang dan Papar. Kategori dan bilangan responden ialah seperti berikut: 150 pelajar pusat pengajian tinggi, 150 pekerja awam, 150 pekerja swasta dan 150 pekerja sendiri.

Dari segi kaum, 72% adalah pribumi yang termasuk Dusun, Bajau, Murut, Brunei, Kedayan dan sebagainya. Kaum Cina ialah sebanyak 15.5% dan 12.5% adalah kaum-kaum lain bukan pribumi yang melibatkan masyarakat India, Serani, Filipino, Indonesia dan lain-lain.

Dari sudut usia, 37.6% berumur di antara 18 ke 24 tahun, 38% adalah di antara usia 26 ke 40 tahun, 20.6% berumur di antara 41 ke 60 tahun dan 3.8% adalah melebihi 61%. Lihat jadual 1.

Jadual 1: Peratusan Usia Responden

Umur Responden	Jumlah Responden	Peratusan
18-25	222	37.6
26-40	230	38.0
41-60	125	20.6
>61	23	3.8

Dari segi agama, 58.3% responden adalah Muslim, seramai 17.7% adalah Kristian, 15.8% ialah Buddhist, dan 8.2% dikategorikan sebagai agama lain-lain yang termasuk Konfusiasme, Taoisme dan animisme. Lihat Jadual 2.

Jadual 2 Pecahan Dan Peratusan Agama Responden

Agama	Jumlah Responden	Peratusan
Islam	347	58.3%
Kristian	107	17.7%
Buddha	96	15.8%
Lain-lain	50	8.2%

Dari sudut penempatan, 42.2% adalah penduduk bandar, 31.7% di taman perumahan dan 26.1% di kampung. Mereka yang bermastautin di taman perumahan resminya adalah penduduk di antara bandar dan luar bandar. Lihat jadual 3.

Jadual 3 Kediaman Responden

Kediaman Responden	Jumlah Responden	Peratusan
Bandar	250	42.2%
Taman perumahan	192	31.7%
Desa	158	26.1%

Berkaitan dengan pendapatan sebulan, 35.1% menyatakan ianya adalah di bawah RM1000, 41.9% berpendapatan di antara RM1001 ke RM3000, 18.3% berpendapatan di antara RM3001 ke RM5000, 3.5% berpendapatan di antara RM5001 ke RM10,000 dan baki 1.2% berpendapatan lebih dari RM10,000 sebulan. Lihat jadual 4.

Jadual 4 Pendapatan Responden

Pendapatan	Jumlah Responden	Peratusan
< RM1000	107	35.1%
RM 1001-RM3000	254	41.9%
RM3001-RM5000	111	18.3%
RM5001-RM10000	21	3.5%
>RM10000	7	1.2%

Matlamat Kajian

Matlamat-matlamat kajian ini ialah untuk mengetahui pandangan rakyat Sabah terhadap pencapaian peranan perhubungan awam kerajaan dari segi (1) meningkatkan komunikasi di antara kerajaan dengan rakyat; (2) mengeratkan perhubungan di antara kerajaan dan rakyat; (3) tahap proaktif PAK dalam mengendalikan keadaan krisis; (4) meningkat dan memampankan citra kerajaan di mata rakyat; (5) menyampaikan mesej penting kerajaan kepada rakyat; (6) meningkatkan perpaduan negara melalui slogan 1Malaysia; (7) menilai tahap pencapaian PAK di Sabah; dan (8) tahap pencapaian perhubungan awam ahli-ahli politik di Sabah.

Konsep Utama Kajian

Beberapa konsep utama yang digunakan di dalam kajian ini yang perlu diterangkan demi kejelasannya ialah demokrasi, kerajaan, media, media social, pendapat umum dan perhubungan awam kerajaan. Turut perlu diperjelaskan ialah beberapa teori yang berkaitan dengan amalan PAK dan teori-teori komunikasi.

Konsep demokrasi resminya merujuk kepada pemerintahan oleh rakyat atau wakil yang dipilih melalui pilihan raya. Di Malaysia wakil rakyat atau ahli parlimen adalah dipilih oleh rakyat dalam pilihan raya lima tahun sekali. Jika berlaku kematian kepada wakil rakyat suatu pilihan kecil akan diadakan untuk menggantinya. Semua warganegara yang berusia 21 tahun ke atas layak untuk mengundi.

Kerajaan dalam kajian ini bermakna “pihak berkuasa yang yang dibentuk oleh parti politik yang menang pilihan raya bagi mentadbir negara menurut perlembagaan negara supaya kepentingan rakyat sentiasa terjamin. Pendik kata, kerajaan ialah pihak berkuasa yang sah dalam kawasannya” (Mohd Hamdan Adnan, 2014). Ia juga merujuk kepada kaedah sesuatu negara

diurustakbir dan ideologi politik yang digunapakai. Resminya, setiap tindakan kerajaan akan memberi kesan tertentu kepada rakyat. Ini termasuk kecuiaan atau salahguna kuasa.

Perhubungan awam kerajaan (PAK) seperti kegiatan-kegiatan PR lain pengkhususan adalah untuk meningkatkan kenampakkan dan membina reputasi positif untuk majikannya di kalangan khayalayu tuju dan rakyat umum. Aktiviti-aktivitinya termasuklah untuk meningkatkan sokongan dan persefahaman lestari melalui komunikasi interaktif dan beretika serta memastikan bahawa kepentingan awam sentiasa terjamin.

Pendapat awam dalam kajian ini merujuk kepada pengetahuan dan rumusan khalayak utama atau orang ramai yang disuarakan atau diperbincangkan secara terbuka sebagai tindak balas kepada sesuatu, sama ada isu, acara, dasar, undang-undang atau kejadian yang dirasai mampu mempengaruhi kepentingan mereka. Bagi pengamal PR ia merujuk kepada reaksi khalayaknya terhadap kenyataan dan soalan yang tercatat dalam keadaan temubual yang harus dipertimbangkan kesannya terhadap majikan atau pelanggannya untuk tindakan seterusnya. Ia juga disebut pendapat umum (Mohd Hamdan Haji Adnan, 2012, hal. 349).

Teori & Model

Bagi tujuan kajian ini teori pakar penerangan awam perhubungan raya digunakan. Menurut teori ini, matlamat utama PR ialah untuk menyebarkan maklumat atau memberi penerangan. Lazimnya, ia bersifat komunikasi sehala, daripada sumber kepada penerima, dan kebenaran adalah wajib dan diamalkan oleh pihak kerajaan dan organisasi sosial perniagaan.

Suatu lagi model komunikasi berkait rapat dengan perhubungan awam kerajaan (PAK) ialah teori perubahan. Dalam masyarakat moden adalah dipercayai bahawa perubahan berlaku kerana adanya pergaulan sosial, pendidikan dan komunikasi. Perubahan ini boleh bersifat positif atau negatif. Resminya, hasil yang positif adalah kerana perancangan dan pelaksanaan yang efektif manakala penghasilan negatif adalah disebabkan oleh perancangan dan pelaksanaan yang lemah.

Berurusan Dengan Perhubungan Awam Kerajaan Dan Tanggapan

Resminya gambaran mengenai tahap pencapaian PAK di Malaysia adalah diperolehi daripada media massa dan daripada mereka yang pernah berurusan dengan agensi kerajaan. Kesemua responden mengaku bahawa mereka pernah berurusan dengan agensi kerajaan. Maka, tanggapan

terhadap pencapaian PAK Malaysia oleh responden di Sabah adalah berasaskan kepada pengalaman berurusan dengan agensi kerajaan dan pendedahan media massa.

Tinjauan yang telah dibuat oleh penulis mengenai kesan media terhadap tanggapan PAK yang dijalankan serentak dengan kajian ini mendapati bahawa impaknya adalah sederhana. Penemuan tinjauan ini telah mendapati bahawa hanya 30% responden mengaku bahawa mereka pernah berurusan atau berhubung dengan PAK dan 70% menyatakan tidak pernah. Maka, tanggapan mengenai PAK adalah berasaskan kepada pendedahan media massa, pengalaman sendiri dan kenalan. Apa yang jelas ialah agensi dan pengamal PAK perlu lebih bergiat untuk memberi penerangan atau maklumat yang perlu kepada rakyat melalui pelbagai media yang termasuk Internet dan komunikasi bersemuka.

Memandangkan hanya 30% responden mengaku bahawa mereka pernah berhubung dengan pengamal PAK maka tidak hairanlah hanya 9.1% merasakan perkhidmatan PAK di Malaysia adalah sangat memuaskan dan 16.2% memuaskan. Sebaliknya, 41% responden merasakan bahawa perkhidmatan PAK Malaysia adalah tidak memuaskan dan 33.7% kurang memuaskan. Sila lihat jadual 5.

Jadual 5: Pengalaman Berurusan Dengan Pengamal PAK Di Malaysia

	Jumlah responden	Peratusan	Min 2.83
Sangat memuaskan	49	9.1	
Memuaskan	249	16.2	
Kurang memuaskan	204	33.7	
Tidak memuaskan	98	41.1	

Seramai 8.1% responden berpendapat bahawa pengamal PAK di Malaysia adalah sangat cekap dan 36.6% akur mereka cekap. Sebaliknya, 39.1% berpandangan yang pengamal PAK adalah kurang cekap dan 15.2% langsung tidak cekap. Purata boleh diandaikan bahawa kecekapan pengamal PAK adalah kurang sedikit daripada sederhana. Lihat jadual 6.

Jadual 6 Pengamal PAK Malaysia Cekap

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 3.25
Sangat cekap	49	08.1%	
Cekap	222	36.6%	
Kurang cekap	237	39.1%	
Tidak cekap	92	15.2%	

Hampir setengah respondent, iaitu 47.7% responden berpendapat bahawa pengamal PAK di Malaysia adalah terlatih dan 5.7% sangat terlatih. Manakala, 37.8% berpandangan bahawa pengamal PAK Malaysia kurang terlatih dan 8.8% tidak terlatih. Hakikatnya adalah hampir kesemua yang terlibat dalam PAK memiliki pengalaman dan latihan yang dikendalikan oleh agensi kerajaan sendiri atau melalui bengkel dan seminar. Bagaimanapun, hampir setengah responden merasakan pengamal PAK Malaysia kurang atau tidak terlatih mencerminkan tahap perkhidmatan yang telah dialami oleh pengguna adalah bertaraf sederhana atau kurang memuaskan. Maka, haruslah agensi PR memastikan bahawa para pengamal PAK mereka memberi mutu perkhidmatan yang boleh dibanggakan. Sila lihat jadual 7.

Jadual 7 Pengamal PAK Di Malaysia Terlatih

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 2.916
Sangat terlatih	32	05.7%	
Terlatih	287	47.7%	
Kurang terlatih	229	37.8%	
Tidak terlatih	52	08.8%	

Setengah responden berpendapat pengamal PAK Malaysia adalah proaktif. Iaitu, 47.2% merasakan mereka proaktif dan 03.0% sangat proaktif. Sebaliknya, 41.9% responden merasakan bahawa pengamal PAK kurang proaktif dan 7.9% langsung tidak aktif. Sila lihat jadual 8.

Jadual 8 Pengamal PAK Di Malaysia Proaktif

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 2.916
- Sangat proaktif	18	3.0%	
- Proaktif	286	47.2%	
- Kurang proaktif	248	41.9%	
- Tidak proaktif	48	7.9%	

Pengamal PAK di Malaysia berjaya mengeratkan hubungan kerajaan dengan rakyat adalah pendapat 46.5% responden dan 3.1% lagi menyatakan sangat berjaya. Sebaliknya, 37% responden berandaian kurang berjaya dan 13.4% gagal. Hakikatnya adalah hampir sama banyak responden yang menyatakan berjaya dan kurang atau tidak berjaya. Ini membayangkan bahawa amalan PAK kerajaan perlu dipertingkatkan lagi di Malaysia, khususnya di Sabah untuk rakyat mengetahui mengenai sumbangan pihak berkuasa bagi meningkatkan taraf kehidupan mereka. Sila lihat jadual 9.

Jadual 9 Pengamal PAK Di Malaysia Berjaya Mengeratkan Hubungan Kerajaan Dengan Rakyat

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 2.916
Sangat berjaya	19	03.1%	
Berjaya	276	46.5%	
Kurang Berjaya	224	37.0%	
Tidak Berjaya	81	13.4%	

Hanya setengah responden menyatakan pengamal PAK di Malaysia berjaya meningkatkan komunikasi di antara rakyat dengan kerajaan. Iaitu 5% menyatakan sangat berjaya dan 45.4% berjaya. Setengah responden lagi menyatakan kurang berjaya atau gagal. Iaitu, 35.6% kurang berjaya dan 14% gagal. Pandangan ini bermakna pengamal PAK di Malaysia harus membaiki kemampuan berkomunikasi mereka bukan sahaja di peringkat bersemuka tetapi juga melalui media massa yang termasuk Internet. Sila lihat jadual 10.

Jadual 10 Pengamal PAK Di Malaysia Berjaya Meningkatkan Komunikasi

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 2.916
Sangat berjaya	30	5.0%	
Berjaya	269	45.4%	
Kurang Berjaya	216	35.6%	
Tidak Berjaya	85	14.0%	

Pengamal PAK di Malaysia berjaya menyampaikan maklumat penting diakui oleh 51.2% responden dengan 10.4% menyatakan sangat berjaya. Sebaliknya, 48.8% menyatakan kurang berjaya atau gagal, iaitu, dengan 13.5% mengandaikan tidak berjaya. Penemuan ini seharusnya menggalakkan pengamal PAK Malaysia untuk mencari strategi dan saluran komunikasi yang lebih berkesan. Sila lihat rajah 11.

Jadual 11: Pengamal PAK Di Malaysia Berjaya menyampaikan Maklumat Penting

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 2.916
Sangat berjaya	63	10.4%	
Berjaya	241	40.8%	
Kurang Berjaya	214	35.3%	
Tidak Berjaya	82	13.5%	

Pengamal PAK Malaysia berjaya menyampaikan maklumat pembangunan adalah pendapat 46.2% responden dengan 10.7% menyatakan sangat berjaya. Bakinya berpandangan kurang berjaya atau gagal. Iaitu, 44.6% berpendapat kurang berjaya dan 8.3% tidak sampai. Penemuan ini adalah konsisten dengan yang lain. Sila lihat jadual 12.

Jadual 12 Pengamal PAK Di Malaysia Berjaya Menyampaikan Mesej Pembangunan

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 2.916
- Sangat berjaya	65	10.7%	
- Berjaya	215	35.5%	
- Kurang Berjaya	270	44.6%	
- Tidak Berjaya	50	8.3%	

Hanya setengah responden di Sabah berpendapat bahawa pengamal PAK di Malaysia telah berjaya menyampaikan mesej Wawasan 2020. Iaitu, 40.8% kata berjaya dan 9.9% sangat berjaya. Lebihnya, 40.3% berpendapat kurang berjaya dan 9% gagal. Penemuan ini dengan sendirinya mencerminkan nasib Wawasan 2020. Si lihat jadual 13.

Jadual 13 Pengamal Pak Di Malaysia Berjaya Menyampaikan Mesej Wawasan 2020

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 3.084
- Sangat berjaya	60	9.9%	
- Berjaya	247	40.8%	
- Kurang Berjaya	238	40.3%	
- Tidak Berjaya	55	9.0%	

Pengamal PAK berjaya menanam semangat 1 Malaysia adalah andaian 50.2% responden di Sabah dengan 11.1% merasakan sangat berjaya. Selebihnya, 37.1% berkata kurang berjaya dan 11.7% gagal. Memandangkan bahawa perpaduan negara adalah wajib bagi masa depan gemilang maka sudah cukup jelas pengamal PAK di Malaysia perlu pertingkatkan usahanya dalam hal ini. Walaupun semangat 1Malaysia ini hanya dimajukan semasa pentadbiran Dato' Sri Najib Razak dan dikaitkan dengan beliau isu perpaduan negara adalah sesuatu yang wajib diutamakan demi membina suatu negara yang bertaraf dunia. Sila lihat jadual 14.

Jadual 14 Pengamal PAK Di Malaysia Menanamkan Semangat 1 Malaysia

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 2.916
Sangat berjaya	67	11.1%	
Berjaya	237	39.1%	
Kurang Berjaya	225	38.1%	
Tidak Berjaya	71	11.7%	

Seramai 57.6% responden di Sabah merasakan bahawa pengamal PAK di Malaysia berjaya mempengaruhi pendapat umu. Iaitu, seramai 12.9% berpendapat sangat mempengaruhi pendapat umum dan 44.75 berjaya. Bagi lebihnya pula, seramai 37.4% berandaian kurang berjaya dan 5% gagal. Penemuan ini adalah konsisten dengan penemuan lain dalam kajian ini yang mendapati

bahawa PAK kerajaan Malaysia bertaraf sederhana sahaja. Tentunya pencapaian ini perlu dipertingkatkan demi kos-efektif bajet yang diberi dan masa depan cermelang negara. Sila lihat jadual 15.

Jadual 15 Pengamal PAK Di Malaysia Berjaya Mempengaruhi Pendapat Umum

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 2.916
Sangat berjaya	78	12.9%	
Berjaya	265	44.7%	
Kurang Berjaya	227	37.4%	
Tidak Berjaya	30	5.0%	

Seramai 54.1% responden di Sabah berpendapat pengamal PAK di Malaysia berjaya melestarikan imej positif kerajaan, dengan 11.9% berkata sangat berjaya. Bagi baki responden seramai 35.3% menganggap ianya kurang berjaya dan 9.6% gagal. Memandangkan bahawa hanya 42.2% responden mengandaikan pengamal PAK berjaya dan 11.9% sangat berjaya memampakan citra molek kerajaan semua agensi pihak berkuasa terutamanya Jabatan Penerangan sebagai peneraju harus mempergiatkan usaha serta sentiasa mencari strategi PR yang mampu membuat sedemikian. Sila lihat jadual 16.

Jadual 16 Pengamal PAK Di Malaysia Berjaya Melestarikan Imej Positif Kerajaan

\	Jumlah Responden	Peratusan	Min 2.916
Sangat berjaya	72	11.9%	
Berjaya	256	42.2%	
Kurang Berjaya	214	35.3%	
Tidak Berjaya	58	9.6%	

Persepsi terhadap amalan perhubungan awam politik dan PAK Sabah

Pendapat responden Sabah terhadap PR ahli politik Sabah umumnya adalah sederhana. Iaitu, 9% berkata sangat baik dan 44.7% baik. Sebaliknya, sebanyak 37.5% beranggapan kurang baik dan 8.9% gagal atau kurang baik. Sila lihat jadual 17.

Jadual 17 Pendapat Terhadap Perhubungan Awam Ahli Politik Sabah

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 3.00
- Sangat baik	48	9.0%	
- Baik	271	44.7%	
- Kurang baik	227	37.5%	
- Tidak baik	54	8.8%	

Maka, tidak hairanlah bahawa sebilangan besar responden, iaitu 83.5% berpendapat bahawa ahli politik di Sabah perlu ambil kursus perhubungan awam. Sebaliknya, 16.5% berpandangan bahawa ahli politik tidak perlu ambil kursus PR. Sila lihat jadual 18.

Jadual 18 Ahli Politik Perlu Ambil Kursus PR

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 1.00
- Ya	506	83.5%	
- Tidak	94	16.5%	

Amalan perhubungan awam kerajaan di Sabah juga umumnya dipandang sederhana oleh responden di Sabah. Iaitu, seramai 10.4% responden memandangnya sangat baik dan 41.4% selaku baik. Sebaliknya, 44.7% responden menganggapnya kurang baik dan 3.5% tidak baik. Sila lihat jadual 19.

Jadual 19 Amalam Perhubungan Awam Kerajaan Sabah Umumnya

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 3.00
- Sangat bak	57	10.4%	
- Baik	251	41.4%	
- Kurang baik	271	44.7%	
- Tidak baik	21	3.5%	

Maka, seperti ahli politik Sabah sebilangan besar responden di Sabah, iaitu 82.4% berpendapat pegawai kerajaan Sabah perlu mengambil kursus perhubungan awam. Seramai 17.6% responden pula menyatakan tidak perlu. Sila lihat jadual 20.

Jadual 20 Pegawai Kerajaan Sabah Perlu Ambil Kursus PR

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 1.00
- Ya	494	82.4%	
- Tidak	99	17.6%	

Hampir setengah responden di Sabah merasakan amalan PAK adalah lebih berkesan daripada PR swasta. Iaitu, 46.7% responden berbanding dengan 53.3% yang berpendapat PR swasta adalah lebih berkesan. Adalah jelas bahawa perbezaan berasaskan keberkesanan di antara PAK dan PR swasta adalah tidak signifikan. Sila lihat jadual 21.

Jadual 21: Amalan PR Kerajaan Lebih Berkesan Daripada PR Swasta

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 1.00
- Ya	283	46.7%	
- Tidak	317	53.3%	

Seramai 43.2% responden di Sabah berandaian bahawa amalan PR kerajaan adalah lebih berkesan daripada PR pertubuhan bukan kerajaan berbanding dengan 56.8% yang menyatakan tidak. Seperti dengan amalan PR swasta tanggapan perbezaan keberkesannya juga adalah tidak signifikan. Hanya yang menarik ialah diandaikan PR NGO adalah lebih berkesan daripada PAK dan PR swasta. Resminya, adalah dianggap PR swasta adalah paling berkesan memandangkan bahawa bajetnya adalah lebih banyak berbanding dengan PAK dan apa lagi dengan NGO yang lumrahnya sering tidak cukup bajet untuk pengurusan pun. Sila lihat jadual 22.

Jadual 22 Amalan PR Kerajaan Lebih Berkesan Daripada PR NGO

	Jumlah Responden	Peratusan	Min 1.00
- Ya	261	43.2	
- Tidak	338	56.8	

Perbandingan pekerjaan terhadap perhubungan awam kerajaan

Penemuan kajian menunjukkan responden yang berkerja dengan kerajaan dan swasta beranggapan pengamal PAK Malaysia adalah lebih cekap berbanding dengan pekerja sendiri dan pelajar. Iaitu, pekerja kerajaan dan swasta masing-masing memberi 41.3% sebagai cekap, manakala responden yang bekerja sendiri memberi 57.3% dan pelajar 43.3% sebagai kurang cekap. Adalah jelas bahawa perbezaan tanggapan terhadap kemampuan PAK tidaklah begitu signifikan dan boleh dirumuskan ianya adalah di tahap sederhana yang menjangkau daripada peratusan 41.3% sehingga 57.3%.

Dari segi latihan, seramai 46.6% responden pekerja kerajaan berpendapat pengamal PAK di Malaysia perlukan lebih latihan memandangkan masyarakat kian canggih dan negara semakin bersifat global. Manakala 56.6% responden pekerja swasta dan 56.6% bekerja sendiri berpandangan bahawa pengamal PAK di Malaysia adalah terlatih. Seramai 60% responden pelajar pula merasakan bahawa pengamal PAK Malaysia perlu lebih latihan.

Pengamal PAK di Malaysia berpengalaman adalah pendapat 72% pekerja sendiri. Ini dituruti oleh responden pelajar seramai 54%, pekerja kerajaan 51.3% dan 40.6% pekerja swasta. Rumusnya ialah amnya pengamal PAK dianggap memiliki pengalaman yang sederhana, kecuali oleh 72% pekerja sendiri. Bagaimanapun, mengapa mereka berfikir sedemikian tidak dapat dipastikan.

Dari segi kemampuan pengamal PAK untuk bertindak proaktif perbezaan di antara empat sektor adalah kecil. Iaitu, seramai 50.6% pelajar bersetuju bahawa pengamal PAK di Malaysia adalah proaktif, diikuti oleh 50% pekerja kerajaan, 48% pekerja sendiri dan 42% oleh responden swasta. Pendik kata, tahap proaktif pengamal PAK Malaysia adalah sederhana dan ini tentunya perlu dipertingkatkan lagi dengan latihan yang sesuai, terutamanya dari segi kemahiran penyelidikan dan menganalisis untuk mahir membuat ramalan.

Dari segi penyampaian maklumat penting, seramai 50.6% pekerja sendiri berpendapat bahawa pengamal PAK telah berjaya melaksanakannya. Ini dituruti oleh pelajar seramai 46.6% yang berpandangan sedemikian, diekori oleh pekerja swasta dengan 38% dan 32.6% pekerja kerajaan. Adalah menarik mengapa responden pekerja kerajaan adalah paling rendah untuk menyakini bahawa pengamal PAK mampu menyebarkan maklumat penting.

Pengamal PAK mampu menyampaikan mesej pembangunan diyakini oleh 58.6% responden pelajar. Ini diikuti oleh 54.6% pekerja sendiri, 43.3% pekerja swasta dan 37.3% pekerja kerajaan. Penemuan yang menarik ialah pekerja kerajaan adalah terendah untuk menyakini bahawa pengamal PAK mampu menyampaikan mesej pembangunan. Mengapa ini berlaku memerlukan kajiannya sendiri.

Dari segi kemampuan PAK meningkatkan komunikasi di antara kerajaan dan rakyat kumpulan tertinggi menyakininya ialah pekerja sendiri dengan 50.6%. Ini dituruti oleh pekerja kerajaan dengan 49.3%, pelajar seramai 46.6% dan pekerja swasta sebanyak 42.6%. Tanggapan pencapaian ini adalah sangat sederhana dan perlu ditingkatkan lagi untuk kerajaan lebih diyakini oleh rakyat dan khalayak khusus.

Kemampuan PAK kerajaan untuk mengeratkan hubungan di antara kerajaan dan rakyat juga adalah didapati sederhana hingga ke lemah. Pekerja kerajaan adalah tertinggi menyakininya dengan 56.6% berpendapat sedemikian. Ini dituruti oleh responden pelajar seramai 48%, pekerja sendiri dengan 44% dan bakinya pekerja swasta sebanyak 43.3%.

Pengamal PAK di Malaysia berjaya menyampaikan mesej wawasan 2020 adalah paling dipercayai oleh responden berkerja sendiri dengan 56%. Pendapat ini dituruti oleh responden pelajar dengan 53.3%, responden swasta dengan 48% dan bakinya oleh pekerja kerajaan dengan 37.3%. Penemuan ini menarik kerana ramai menyangkakan sepatutnya pekerja kerajaan yang sepatutnya paling percaya bahawa pengamal PAK mampu menyampaikan mesej wawasan 2020.

Pengamal PAK di Malaysia mampu menanamkan semangat 1Malaysia adalah pendapat 53.3% responden pelajar. Ini dituruti oleh 48% pekerja sendiri, 43.3% pekerja kerajaan dan 39.3% pekerja swasta. Rumusannya adalah secara menyeluruh banyak lagi harus dibuat oleh pengamal PAK untuk menjayakan usaha menanamkan semangat 1Malaysia.

Pengamal PAK di Malaysia berjaya mempengaruhi pendapat umum adalah pendapat 55.3% pekerja sendiri. Ini dituruti oleh pekerja kerajaan dengan 54.6%, pelajar dengan 51.3% dan bakinya 38% pekerja swasta. Rumusannya adalah kemampuan pengamal PAK Malaysia untuk mempengaruhi pendapat umum adalah sederhana daripada 55.3% sehingga lemah dengan 38%.

Pengamal PAK di Malaysia berjaya melestarikan imej positif kerajaan adalah pendapat 49.3% responden pelajar. Ini dituruti oleh pekerja sendiri dengan 42%, pekerja kerajaan dengan 41.3% dan bakinya 38% oleh pekerja swasta. Rumusannya adalah tahap pencapaian pengamal

PAK Malaysia adalah amnya lemah yang merangkumi di antara 49.3% hingga serendah 38%. Jika pencapaian ini tidak dibaiki segera kredibiliti pengamal PAK boleh terjejas.

Rumusan

Tidak dapat dinafikan bahawa PAK adalah jurusan PR yang paling mencabar berbanding dengan pengkhususan lain dalam profesyen ini. Ini kerana setiap penduduk di dalam sesebuah negara adalah kemungkinan menjadi khalayaknya. Pula, isu-isu yang mungkin dihadapi oleh pengamal PAK ialah cukup mencabar. Iaitu, dari isu-isu sosial, kemajuan pendidikan, ketelusan dan kebertanggungjawaban kerajaan serta berbagai-bagai lagi. Juga, kini PR bukan lagi memberi tumpuan kepada komunikasi atau seranta tetapi juga kepada isu-isu inti atau utama di dalam sesebuah negara. Pengamal PAK turut dituntut untuk menasihati kerajaan supaya sentiasa mengamalkan urus tadbir baik.

Maka, tidak hairanlah amnya penemuan kajian ini mendapati bahawa tanggapan responden terhadap pencapaian PAK adalah hanya setakat sederhana atau lemah dalam semua peranan dan faktor yang dinilai. Misalnya, keupayaan pengamal PAK di Malaysia didapati adalah sederhana dalam: meningkatkan komunikasi di antara kerajaan dengan rakyat; mengeratkan perhubungan di antara kerajaan dan rakyat; tahap proaktif PAK dalam mengendalikan keadaan krisis; meningkatkan dan memampankan citra kerajaan di mata rakyat; menyampaikan mesej penting kerajaan kepada rakyat; meningkatkan perpaduan negara melalui slogan 1Malaysia; meningkatkan tahap pencapaian PAK di Sabah dan tahap pencapaian perhubungan awam ahli-ahli politik di Sabah.

Pencapaian sederhana PAK atau lemah adalah kerana sesiapa sahaja boleh dilantik selaku pengamalnya. Kerjaya PR pula tidak diiktiraf sebagai profesyen tulen seperti dalam kes peguam, doktor perubatan, jurutera, dll. Pula, kedudukan pengamal PAK amnya adalah di peringkat pertengahan dan jarang diberi kedudukan tertinggi atau sama rata dengan pihak pengurusan atasan. Padahalnya, pencapaian pengamal PAK umumnya turut ke tahap sederhana sahaja.

Saranan

Maka, disyorkan taraf pengamal PAK ditingkatkan supaya berupaya berperanan lebih berkesan. Ini kerana pengamal PAK resminya berhubung terus dengan rakyat dan khalayak khusus serta sering menjadi mata, telinga dan mulut pihak berkuasa.

Adalah juga disarankan bahawa digubalkan suatu akta profesyen perhubungan awam bagi memastikan kerjaya PAK adalah seperti profesyen yang dimartabatkan oleh perundangan. Ini adalah memandangkan bahawa sebarang kegiatan tidak beretika pengamal PR mampu mengakibatkan kucar kacir kepada negara kerana masalah komunikasi tidak beretika.

Turut disarankan ialah pengamal PAK lebih menggunakan model perhubungan simetri dua hala dan kurangkan penggunaan model penerangan awam mahupun asimetrik dua hala. Ini kerana dalam dunia ini komunikasi yang lebih diyakini ialah yang bersifat interaktif atau dua hala. Maka, kini dirasakan bahawa model penerangan awam yang lazimnya bersifat komunikasi sehala atau asimetrik dua hala yang lumrahnya boleh menimbulkan kesan tidak seimbang adalah tidak sesuai lagi.

BIODATA

Mohd Hamdan Bin Haji Adnan adalah Profesor di Fakulti Komunikasi dan Pengajian Media di UiTM. Beliau terlibat secara aktif dalam beberapa jawatan akademik, sosial, profesional dan khidmat pentadbiran dalam kerajaan, organisasi sosial dan universiti. Beliau adalah Presiden Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan, Presiden Pertubuhan Persatuan Pengguna Malaysia, (FOMCA). Beliau juga menjadi komisioner kepada Persatuan Hak Asasi Manusia (SUHAKAM) sejak tahun 2000 hingga April 2006.

RUJUKAN

- Asher, Herbert, 1998. *Polling and the Public. What Every Citizen Should Know*, fourth edition. Washington, D.C.: CQ Press.
- Bernays, E. L., 1952. *Public Relations*. Oklahoma: University of Oklahoma Press.
- Bourdieu, Pierre, 1995. "Public Opinion does not exist in Sociology in Question". London: Sage.
- Butsch, R., 2009. *Introduction: how are media public spheres?* In R. Butsch (Ed.), *Media and public spheres* (pp. 1-14). New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Calhoun, C., 1992. *Habermas and the public sphere*. Cambridge: MIT Press. McQuail, Denis (2010). *Mass communication theory: an introduction*. London: Sage.
- Coombs, T. W., & Hollada, S. J., 2013. *It's Not Just PR: Public Relations in Society*. Sussex: John Wiley & Sons.
- Diggs-Brown, B., 2011. *Strategic Public Relations: Audience Focused Approach*. Boston: Cengage Learning.
- Hallahan, Kirk., 1999. *Seven Models of Framing: Implications for Public Relations*. *Journal of Public Relations Research*, 205-242.
- Fan, Y., 2006. *Branding the nation: What is being branded?* *Journal of vacation marketing*, 12(1), 514.
- Hamdan Adnan, 1985. *PR Di Malaysia*. Kuala Lumpur: Nuren Enterprise. Hamdan Adnan, 1987. *Prinsip Perhubungan Awam*. Shah Alam: Biroteks ITM.
- Hamdan Adnan & Hafied Cangara, 1996. *Prinsip Prinsip Hubungan Masyarakat*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Herbst, S. 1993. *Numbered Voices*. Chicago: University of Chicago Press. p.7
- Ismail Sualman, Suhaimie Saahar @ Saabar (Editors), 2013. *Media Dan Pilihan raya Umum Ke 13*. Shah Alam: South-South Information Gateway Kementerian Komunikasi Dan Multimedia & UiTM.
- Jacob Shamir/Michal Shamir, 2000. *The Anatomy of Public Opinion*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Kunczik, M., 1984. *Communication and Social Change*. Bonn: FES. Kunczik, M., 1990. *Images of Nations and International Public Relations*. Bonn: FES.
- Lane, Robert, 1963. *Public Opinion and Ideology*. New York: Prentice Hall. Lowell, Abbot L., 1921. *Public Opinion and Popular Government*. New York: Longman.
- Mohd Hamdan Adnan, 1995. *Pendapat Umum*. Kuala Lumpur: DBP.

- Mohd Hamdan Haji Adnan, 1988. *Konsep Asas Perhubungan Awam*. Kuala Lumpur: DBP.
- Mohd Hamdan Adnan, 1993. *Teknik Perhubungan Awam*. Kuala Lumpur: DBP.
- Mohd Hamdan Haji Adnan, 2004. *Government Public Relations: Persuasion, Personality and Power*. Kajang, Selangor: APRA.
- Mohd Hamdan Adnan, 2008a. *Perkembangan Perhubungan Awam Kerajaan dan Politik Malaysia*. Shah Alam: UPENA, UiTM.
- Mohd Hamdan Adnan, 2008b. *Pengamalan Perhubungan Awam Kerajaan dan Politik Malaysia*. Shah Alam: UPENA, UiTM.
- Mohd Hamdan Adnan, 2010. *Government & Political Public Relations An Introduction*. Shah Alam: UPENA,UiTM.
- Mohd Hamdan Adnan, 2012. *A Dictionary For Communication and Public Relations Practice*. Shah Alam: UPENA, UiTM.
- Mohd Hamdan Haji Adnan, 2012. *Kamus Media, Komunikasi Dan Perhubungan Raya*. Shah Alam: UPENA, UiTM.
- "*Population Distribution and Basic Demographic Characteristics, 2010*". Department of Statistics, Malaysia. Diperoleh pada 15 Februari 2016.
- Syahrudin Hj Awg Ahmad, 2010. *Kempen Dan Pembujukan*. Kota Kinabalu: UMS.
- Unwin, T., 2013. *The Internet and development: A critical perspective*. In Dutton, W.H. (Ed.), *The Oxford handbook of internet studies* (pp 531-554). Oxford: Oxford University Press.
- West, Richard L., and Lynn H. Turner, 2010. "*Uses and Gratifications Theory*." *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. Boston: McGraw-Hill.