

# Ungkapan sapaan penting dalam sistem protokol

**Ungkapan** sapaan mempunyai pelbagai makna dan kegunaan dalam konteks penggunaan bahasa Melayu. Dalam konteks amalan dan sistem protokol, ia berperanan menentukan panggilan hormat yang tepat sejajar keturunan, anugerah darjah kebesaran, taraf jawatan atau status sosial diiktiraf.

Di negara ini, penggunaan sapaan tepat diberi perhatian dengan kerajaan mempunyai panduan dan peraturan tertentu dinyatakan melalui pekeliling kerajaan yang mesti dipatuhi bagi menyantuni individu tertentu pada pelbagai peringkat.

Amalan sapaan yang betul dalam panggilan hormat, selain mempunyai panduan jelas, berbeza pada peringkat Persekutuan dan negeri serta ada pengkhususan tertentu mengikut skim perkhidmatan dalam kerajaan, terutama bagi badan beruniform.

Sapaan betul perlu digunakan dengan teliti dan tepat bagi individu mempunyai gelaran, terutama untuk pemimpin negara. Dalam melalui cabaran COVID-19, dapat dilihat rakyat mengguna-

kan panggilan santai kepada pemimpin pentadbiran negara seperti abah, abang long dan angh sebagai penzahiran tanda penghargaan dan kasih sayang tulus ikhlas kepada pemimpin negara yang bertanggung-lumus menjaga rakyat.

Namun, rakyat terus mendapat didikan tepat untuk penggunaan panggilan hormat yang betul melalui saluran media arus perdana, terutama saluran media kerajaan. Panggilan hormat berbentuk sapaan ialah sebutan hormat digunakan sebelum gelaran diperoleh penyandang anugerah darjah kebesaran, sama ada kurniaan oleh Yang di-Pertuan Agong atau Sultan, diikuti dengan nama.

Panggilan hormat terbahagi kepada enam kategori, iaitu panggilan hormat diraja; jawatan, penerima darjah kebesaran, keturunan, ahli agama dan perkhidmatan beruniform.

Bagi panggilan hormat diraja, ia berlainan bagi setiap negeri yang penggunaannya harus merujuk secara khusus kepada panggilan hormat diraja setiap negeri. Bagi negeri diketuai Yang

di-Pertua Negeri, panggilan hormat ialah Tuan Yang Terutama.

Bagi panggilan Yang Amat Berhormat, hanya empat jawatan layak diberi sapaan, iaitu jawatan Perdana Menteri, Timbalan Perdana Menteri, Menteri Besar dan Ketua Menteri. Ia digunakan tanpa mengambil kira penyandang jawatan mempunyai gelaran kerana darjah kebesaran ataupun tidak.

Bagi jawatan menteri, timbalan menteri, setiausaha Parlimen dan Yang Dipertua kedua-dua dewan serta Ahli Dewan Rakyat, panggilan hormatnya ialah Yang Berhormat, manakala bagi Ahli Dewan Negara sapaannya ialah Yang Berhormat Senator.

Bagi beberapa jawatan utama perkhidmatan awam, panggilan hormat digunakan ialah Yang Berbahagia walaupun penyandang jawatan tidak mempunyai sebarang gelaran. Jawatan itu ialah Ketua Setiausaha Negara, Penguam Negara, Panglima Angkatan Tentera, Ketua Polis Negara, Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam dan Ketua Setiausaha Kementerian. Penggunaan

ini perlu digunakan bagi semua acara dan majlis pada peringkat Persekutuan.

Perkhidmatan beruniform boleh menggunakan panggilan hormat khusus dalam perkhidmatan masing-masing hanya bagi majlis atau acara selain pada peringkat Persekutuan. Panggilan hormat kepada ketua jabatan Persekutuan dan penyandang jawatan utama sektor awam yang tidak mempunyai gelaran ialah Yang Berusaha. Bagaimanapun, sekiranya ketua jabatan dan penyandang jawatan mempunyai gelaran keturunan, panggilan hormat keturunan boleh digunakan.

Dalam Surat Pekeliling Am Panggilan Hormat dan Kaedah Penggunaan pada 2014, panggilan hormat keturunan dihadkan kepada Yang Mulia bagi individu mempunyai nama keturunan Tunku, Tengku, Engku, Ungku, Ku dan Raja sahaja. Bagi keturunan Syed, panggilan hormatnya ialah Tuan bagi lelaki serta Puan bagi wanita.

*Suzana Ibrahim,  
Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)*