



ANALISIS KETERBUKAAN INFORMASI TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK: (Perspektif *Public Relations* pada PT PLN *Icon Plus* Sumatera Bagian Selatan)

Muhammad Alfani¹

Abstrak

Keterbukaan publik merupakan isu fundamental dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis dampak keterbukaan informasi pada PT PLN Icon Plus terhadap kepercayaan publik terhadap perusahaan, serta untuk mengevaluasi pengaruh keterbukaan informasi terhadap tingkat kepercayaan tersebut. Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengungkap atau menyelidiki informasi secara lebih mendetail. Analisis dilakukan dengan mendeskripsikan kepercayaan masyarakat terhadap PT PLN Icon Plus di Sumatera Bagian Selatan melalui wawancara dengan sejumlah narasumber. Metode pengumpulan data yang diterapkan meliputi observasi lapangan, wawancara mendalam dengan sumber informasi, serta peran dan keterlibatan yang sudah dicatat oleh penulis sebagai data primer, dan dokumentasi serta studi pustaka sebagai data sekunder. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik di PT PLN Icon Plus Sumatera Selatan sudah berfungsi maksimal dan memenuhi kriteria transparansi. Transparansi dapat dijelaskan melalui dimensi empat: komitmen kepemimpinan, proses formal, program pelatihan, dan komunikasi dengan pemangku kepentingan. Tantangan yang dihadapi adalah bahwa informasi teknis dan operasional yang kompleks sulit disederhanakan tanpa mengorbankan akurasi, yang dapat menyebabkan kebingungan di kalangan publik.

Kata Kunci: Keterbukaan Informasi, Kepercayaan Publik, Transparansi

Abstract

Public transparency is a fundamental issue in building public trust in institutions or organizations. This study aims to identify and analyze the impact of information transparency at PT PLN Icon Plus on public trust in the company, as well as to disseminate information on the influence of transparency on the level of trust. The research method applied in this study is a descriptive method with a qualitative approach to reveal or investigate information in more detail. The analysis was carried out by describing public trust in PT PLN Icon Plus in South Sumatra through interviews with a number of sources. The data collection methods applied include field observations, in-depth interviews with information sources, and the roles and involvements that have been recorded by the author as primary data, and documentation and literature studies as secondary data. The research findings show that public information transparency at PT PLN Icon Plus South Sumatra has

¹ Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, email: muhammadalfani1523@gmail.com

functioned optimally and meets the criteria for transparency. Transparency can be explained through four dimensions: leadership commitment, formal processes, training programs, and communication with stakeholders. The challenge faced is that complex technical and operational information is difficult to achieve without sacrificing accuracy, which can cause confusion among the public. Keywords: Information Disclosure, Public Trust, Transparency

PENDAHULUAN

Era peningkatan keterbukaan informasi, transparansi publik menjadi isu utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau organisasi. Penyebaran informasi yang cepat menjadi krusial, karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai jenis informasi, termasuk berita internasional. Perkembangan zaman dan teknologi memiliki dampak ganda, di satu sisi hal ini memfasilitasi sistem pengelolaan negara yang lebih efisien, sementara di sisi lain, hal ini menyebabkan perubahan tak terduga dalam kebutuhan masyarakat global. Tidak ada satu negara yang sepenuhnya bebas dari tantangan administrasi dan tata kelola publik. (Ricky, 2022).

Informasi merupakan salah satu kebutuhan bagi manusia saat ini. Setiap individu dapat mengakses beragam informasi melalui berbagai saluran media. Oleh karena itu, hak individu untuk mengakses informasi adalah sesuatu yang perlu diperjuangkan.(Hermawan, 2021) Dalam era informasi yang transparan, pemerintah Indonesia mengimplementasikan kebijakan untuk mengatur informasi tersebut sebagai upaya menuju demokratisasi. Distribusi informasi itu krusial tidak hanya karena individu memiliki hak untuk mengetahui, tetapi juga sebagai indikator bahwa pemerintahan berfungsi dengan efektif. Dalam konteks ini, peran public relations sangat krusial untuk mengelola komunikasi dan memperoleh kepercayaan publik melalui penyampaian informasi yang jelas dan transparan.

Informasi publik juga memberi kesempatan kepada masyarakat untuk memahami aktivitas pemerintah, berfungsi sebagai bentuk pengawasan, dan menyoroti isu-isu penting dalam demokrasi. Implementasi keterbukaan informasi publik dituangkan dalam Kebijakan Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), yang menekankan perlunya menyediakan akses informasi yang akurat dan transparan kepada masyarakat. Hal ini tidak hanya memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Inti dari pengakuan ini adalah bahwa hak atas informasi merupakan hak yang melekat pada setiap individu, baik sebagai warga negara maupun sebagai pribadi (Febriananingsih, 2012).

Konstitusi kita, berdasarkan Pasal 28 F Undang-Undang Dasar 1945, menetapkan bahwa setiap individu dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia berhak untuk berkomunikasi dan mengakses informasi, terutama terkait dengan penyelenggaraan negara. Artinya, setiap warga negara

berkewajiban untuk berpartisipasi, baik secara aktif maupun pasif, dalam mengawasi kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah yang sedang berkuasa. (Retnowat, 2012)

Keterbukaan Informasi berperan sebagai alat pengawasan bagi masyarakat, memungkinkan mereka untuk memahami dan menilai kinerja pemerintah. Hak atas informasi sangat krusial dalam kehidupan setiap individu, terutama sebagai dasar untuk berpartisipasi dalam seluruh proses sosial. Ini menetapkan bahwa setiap individu berhak mengakses informasi dalam berbagai aspek kehidupan. Oleh karena itu, keterbukaan informasi yang diterapkan di suatu negara harus mencakup tiga elemen utama: transparansi, efisiensi, dan, dan partisipasi (Sumarto, 2003). Dengan akses yang lebih baik terhadap informasi, masyarakat dapat berpartisipasi lebih aktif dalam proses demokrasi, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Perkembangan informasi dan kebutuhan masyarakat mendorong individu untuk meminta informasi publik yang diperlukan. Oleh karena itu, penting untuk menyusun dan mengorganisir informasi dengan baik agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan. Dengan menyampaikan informasi kepada masyarakat, diharapkan instansi publik akan lebih bertanggung jawab dan berfokus pada penyediaan pelayanan optimal kepada rakyat. Oleh karena itu, ini akan mempercepat terwujudnya pemerintahan yang transparan sebagai langkah krusial untuk mengatasi korupsi, kolusi, dan nepotisme serta menciptakan tata kelola yang baik.

Keterbukaan informasi penting untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan. Dalam industri ini, dimana layanan sangat bergantung pada keandalan dan keamanan, transparansi membantu memastikan bahwa masyarakat percaya bahwa informasi yang diberikan oleh perusahaan akurat dan dapat dipercaya. Keterbukaan informasi menciptakan rasa keterhubungan dan akuntabilitas, mengurangi kekhawatiran masyarakat mengenai kemungkinan masalah layanan atau penyalahgunaan data pribadi. Hal ini juga membantu bisnis mengelola ekspektasi dan meminimalkan potensi konflik dengan pelanggan. Keterbukaan informasi mempunyai dampak yang signifikan terhadap citra dan reputasi perusahaan PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan. Perusahaan yang secara proaktif memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses sering kali dipandang lebih positif oleh masyarakat ini membantu membangun reputasi yang kuat dan dapat dipercaya. Di sisi lain, kurangnya keterbukaan informasi atau informasi yang tidak konsisten dapat merusak reputasi perusahaan, menimbulkan keraguan, dan merusak hubungan pelanggan. Keterbukaan informasi berfungsi sebagai indikator komitmen perusahaan terhadap integritas dan tanggung jawab sosial.

Selain akses informasi, transparansi diperlukan untuk mewujudkan praktik politik yang bersih, sopan, dan mengutamakan kepentingan publik. Oleh karena itu, aspek-aspek yang mendasari

kebijakan pemerintah dapat diakses oleh publik, dan laporannya bersifat transparan. (Nurdiansyah, 2016), Manfaat transparansi adalah sebagai berikut:

- a. Esensial untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kebijakan secara dini agar perubahan yang diperlukan dapat diimplementasikan dengan segera.
- b. Peningkatan akuntabilitas pemerintah, badan legislatif, dan media, serta akses terhadap informasi mengenai berbagai isu, meningkatkan kapasitas mereka untuk mengatur pemerintah dan membantu pencegahan korupsi.
- c. Departemen atau perusahaan yang disewa dapat memanfaatkan layanan ini untuk memperoleh visibilitas menyeluruh terhadap semua magnesia. Transparansi meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah, mempererat hubungan sosial, dan memungkinkan masyarakat untuk memahami serta mendukung kebijakan pemerintah.
- d. Meningkatkan lingkungan investasi. Pemahaman yang jelas mengenai kebijakan dan tindakan pemerintah akan memudahkan investor domestik dan asing dalam berinvestasi.

Namun, meskipun terdapat regulasi, implementasi keterbukaan informasi seringkali menghadapi hambatan seperti minimnya pemahaman masyarakat dan kekurangan infrastruktur yang memadai untuk mendukung akses informasi. Masalahnya, masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses informasi pemerintah, meskipun sebagian telah mulai menyadari dampak undang-undang ini terhadap peningkatan akses informasi dan sebagai instrumen pengendalian kebijakan publik. Namun, hanya sejumlah masyarakat yang memanfaatkan secara optimum dalam pelaksanaannya. Penulis artikel ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh informasi publik terhadap kepercayaan masyarakat terhadap PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan, dengan penekanan pada karakter dan proporsinya dalam meningkatkan transparansi informasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang diteliti oleh penulis adalah apakah keterbukaan informasi di PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan telah meningkat dan memperoleh kepercayaan positif dari publik.

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menyelidiki dan menganalisis dampak transparansi informasi, sebagaimana dinyatakan dalam pertanyaan penelitian pada PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan terhadap kepercayaan publik untuk perusahaan, serta ingin mengetahui dan menganalisis pengaruh keterbukaan informasi dapat mempengaruhi kepercayaan pada PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan.

METODE

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri
Volume 6, Number 1, January – March 2025 / nivedana@radenwijaya.ac.id

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengungkap atau menyelidiki informasi secara lebih mendetail. Metode penelitian kualitatif ini sangat relevan karena penulis bertujuan untuk memahami dan menganalisis keterbukaan informasi di PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan, serta mengevaluasi pengaruh keterbukaan informasi terhadap kepercayaan pada perusahaan tersebut. Analisis dilakukan dengan mendeskripsikan kepercayaan masyarakat terhadap PT PLN Icon Plus di Sumatera Bagian Selatan melalui wawancara dengan sejumlah narasumber. Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Menurut Sugiyono (2017, hlm. 101), dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat dilakukan pada natural setting (kondisi alamiah), menggunakan sumber data primer maupun sekunder, serta dengan berbagai metode. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi (pengamatan), wawancara, dokumentasi, dan metode lainnya. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, analisis data, dan penarikan kesimpulan. Triangulasi sumber dilaksanakan untuk mengevaluasi analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan ini akan membahas hasil penelitian mengenai transparansi informasi publik oleh PT PLN Icon Plus di Sumatera Bagian Selatan. Ada sejumlah langkah yang harus diambil untuk mewujudkan Keterbukaan informasi publik yang dibahas oleh penulis:

Komitmen Kepemimpinan

Transparansi yang berasal dari komite-komite pimpinan organisasi diterapkan tidak hanya di tingkat atas, tetapi juga secara sistematis oleh seluruh pegawai negeri. Dalam rangka mencapai komite untuk tinjauan sejauh, terdapat beberapa indikator yang perlu diawasi. Indikator-indikator tersebut meliputi:

a. Standar Kepemimpinan Pimpinan

PT PLN Icon Plus Sumatera Selatan telah menetapkan norma kepemimpinan melalui arahan yang konsisten dan pengawasan yang komprehensif terhadap karyawan. Standar yang diperlukan untuk mencapai tujuan meliputi Prosedur Operasional Standar (SOP), visi dan misi organisasi, tujuan, taktik yang akan diterapkan, metrik kinerja yang signifikan, inisiatif dan kegiatan pengungkapan informasi, serta ketentuan untuk kebijakan berlaku.

b. Dokumentasi dan Komunikasi Organisasi

Dokumentasi maupun komunikasi di PT PLN Icon Plus Sumatera Selatan sudah dilaksanakan dengan efisiensi berdasarkan data ini. Untuk memfasilitasi perkembangan transparansi dalam budaya perusahaan, organisasi harus memiliki dokumentasi yang terstruktur. Pengawasan dan budaya transparansi di masa depan akan ditentukan oleh pelaporan transparansi yang

konsisten. Di PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan, kolaborasi antar departemen dapat difasilitasi melalui pelaporan dokumentasi yang terstruktur dengan baik. Untuk mencapai transparansi, personel organisasi harus meningkatkan komunikasi antar mereka. Aspek-aspek implementasi, termasuk pengumpulan, evaluasi, dan pelaporan metrik organisasi, harus akurat, komprehensif, terdokumentasi, dan disebarluaskan secara luas.

c. Koordinasi Organisasi

Koordinasi adalah indikasi komitmen pemimpin untuk dengan cepat dan tegas memastikan transparansi yang sejalan dengan prinsip-prinsip etika. Hubungan kerja dan kolaborasi yang efektif telah terjalin di PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan, baik secara horizontal antara pimpinan dan staf maupun secara vertikal antar karyawan, sesuai dengan data yang diperoleh. Selama pelaksanaan program atau kegiatan oleh PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan, koordinasi antar departemen dilakukan secara proaktif.

Proses Formal

Proses formal adalah metode yang efisien untuk mengevaluasi transparansi informasi publik di PT PLN Icon Plus Sumatera Selatan. Transparansi harus terus dilaksanakan sebagai proses formal dan terintegrasi untuk membangun sumber informasi yang dapat diandalkan, sering, berkala, dan valid.

a. Mekanisme Proses

Mekanisme keterbukaan informasi publik di Sumatera Selatan diatur dalam beberapa peraturan perundangan, termasuk Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 4 Tahun 2014, yang mengatur tentang jenis-jenis informasi publik, mekanisme pelayanan informasi publik, dan keuangan publik. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 77 Tahun 2016 yang merevisi Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2015 mengenai Prosedur Operasional Standar Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi. Peraturan Daerah Sumatera Selatan juga mencantumkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman mekanisme proses keterbukaan informasi publik. PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan telah mengimplementasikan sistem branding untuk memperkuat pengenalan perusahaan di kalangan masyarakat dan sektor bisnis yang menjadi target pasarnya. Meskipun data yang diperoleh, sistem dan mekanisme keterbukaan informasi publik di Sumatera Selatan masih belum baik, seperti sistem informasi berkala, sistem informasi instan, dan Pejabat Keterbukaan Informasi Publik (PPID) yang belum efektif karena diperlukan pemutakhiran peraturan perundangan-undangan. Tugas dan wewenang PPID yang seharusnya berfungsi sebagai pelaksana keterbukaan informasi publik belum terpenuhi, meskipun seluruh mekanisme proses keterbukaan informasi publik, mulai dari penyusunan kebijakan,

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri
Volume 6, Number 1, January – March 2025 / nivedana@radenwijaya.ac.id

koordinasi, pengumpulan informasi, penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, hingga penyajian informasi dan dokumentasi kepada publik dan pihak lain, adalah tugas dan wewenang PPID yang harus dilakukan oleh badan publik.

b. Penggunaan Website

Website ialah sistem untuk mencapai transparansi ialah salah satu bentuk formalisasi. Dalam wawancara tersebut, PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan menyatakan bahwa pengelolaan website dan portal informasi saat ini sudah berjalan dengan baik. Website dan portal informasi menawarkan platform daring bagi pelanggan untuk mengakses informasi tentang produk, layanan, dan kebijakan privasi. Selain itu, interaksi aktif di media sosial bertujuan untuk menyampaikan informasi terkini, menjawab pertanyaan pelanggan, dan mengomunikasikan keluhan secara transparan. PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan juga menyelenggarakan sesi tanya jawab dan forum publik melalui kegiatan seperti webinar atau diskusi untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan dan memberikan klarifikasi mengenai isu-isu penting. Informasi yang diperlukan tersedia dengan mudah dan sesuai dengan ketentuan, sedangkan jumlah informasi publik terus meningkat dan situs online diperbarui secara berkala. Website telah dioptimalkan untuk transparansi informasi publik, pengalaman pengguna, dan interaktivitas dalam desainnya. Website PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan harus secara konsisten diperbarui dengan Informasi Berkala, LLIP (Laporan Layanan Informasi Publik), SLIP (Standar Layanan Informasi Publik), dan informasi serta merta. Layanan permohonan informasi secara online juga tersedia di situs web PT PLN Icon Plus Sumatera Selatan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sistem pemanfaatan situs online sebagai platform untuk mencapai transparansi publik sudah cukup memadai. PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan menghadapi tantangan dalam pemilihan berita dan informasi yang akan disebarluaskan secara teliti untuk menghindari risiko penyebaran yang tidak akurat.

c. Laporan Informasi

Pengiriman informasi secara berkala kepada publik adalah syarat esensial untuk mencapai transparansi dan pelaksanaan kebijakan yang mendukung keterbukaan informasi. Informasi publik harus diumumkan secara berkala dalam bentuk laporan publik sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 mengenai keterbukaan informasi publik. Undang-Undang ini mewajibkan badan publik untuk menyediakan laporan Informasi Berkala, Informasi Segera, laporan Layanan Informasi, dan Informasi Mendesak sebagai Informasi Publik yang dapat diakses oleh pengguna informasi publik. Berdasarkan data yang diperoleh, PT PLN Icon Plus Sumatera

Bagian Selatan telah menyusun laporan berkala yang mencakup laporan informasi berkala, informasi mendesak, laporan layanan informasi, dan informasi mendesak. Contohnya adalah pengumuman publik dan laporan berkala yang disajikan melalui laporan tahunan dan laporan keberlanjutan, dengan mengandung informasi terperinci mengenai kinerja, cakupan, dan komitmen perusahaan. PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan telah melaporkan kepada publik sebagai bentuk transparansi yang mencerminkan proses formal. (Oliver, 2004).

Program Latihan

Dalam tahap awal penyusunan rencana manajemen sumber daya manusia, komitmen birokrasi manajemen puncak dilaksanakan melalui program pelatihan ekstensif yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Tujuan program pelatihan ini adalah menciptakan organisasi publik yang mampu mengumpulkan, mengevaluasi, dan menyebarluaskan informasi yang terenkode, sehingga dapat dipahami oleh audiens non-teknis dan kelompok lainnya.

a. Program Pelatihan

Sinergi antara pola pikir dan elemen-elemen krusial yang mendorong diseminasi informasi publik diperlukan untuk membentuk masyarakat yang transparan. Hal ini dapat dicapai melalui komunikasi dua arah yang positif, secara terbuka memuji mereka yang menunjukkan integritas, menegur mereka yang tidak, dan menerapkan program dan prosedur pelatihan lanjutan untuk melindungi intelijen kompetitif Berdasarkan hasil, PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan telah melaksanakan program pelatihan komprehensif mengenai publikasi informasi publik untuk melatih karyawan dalam orientasi, manajemen, dan keterampilan operasional.

b. Sumber Daya Manusia

SDM PT PLN Icon Plus Sumatera Selatan adalah individu yang bertanggung jawab atas pelaksanaan transparansi informasi publik. Setiap pegawai harus memiliki keterampilan organisasi dan integritas etika untuk memastikan transparansi berjalan dengan efektif. SDM yang ada merupakan hasil dari program pelatihan yang telah memengaruhi pencapaian PT PLN Icon Plus Sumatera Selatan. Kualitas transparansi PT PLN Icon Plus di Sumatera Selatan sebagai badan publik sudah memadai baik secara kualitas maupun kuantitas. Namun, diperlukan tambahan programmer berpengalaman untuk mempercepat pengembangan aplikasi sebagai salah satu strategy utama dalam mewujudkan keterbukaan informasi yang relevan bagi publik.

Komunikasi Dengan Stakeholder

Komunikasi dengan pemangku kepentingan adalah aspek lain dari transparansi yang memengaruhi efektivitas pengungkapan informasi publik. Untuk memastikan umpan balik yang

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri
Volume 6, Number 1, January – March 2025 / nivedana@radenwijaya.ac.id

signifikan, transparansi memerlukan prosedur aktif, seperti komunikasi informasi yang tepat waktu dan efisien.

a. Komunikasi Dengan Stakeholder terkait Keterbukaan Informasi Publik

Keterbukaan informasi publik adalah suatu bentuk pengelolaan komunikasi antara organisasi publik dan masyarakat. PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan diwajibkan untuk melakukan komunikasi secara teratur dengan publik mengenai program atau kegiatan yang sedang berlangsung dan yang diperlukan untuk mencapai tujuan keterbukaan informasi kepada publik. Setiap individu yang terlibat harus mengambil inisiatif dan memahami peran serta tanggung jawab masing-masing untuk dapat berinteraksi secara efektif. Mencapai transparansi mengharuskan badan publik untuk berkomunikasi dengan masyarakat, menjelaskan pentingnya keterbukaan informasi publik. Berdasarkan data yang diperoleh, penulis mengamati bahwa PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan mengakui pentingnya komunikasi dan telah melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat serta berkoordinasi dengan masyarakat dan media. Namun, tantangan dan kelemahan PT PLN Icon Plus terletak pada kompleksitas informasi, terutama informasi teknis dan operasional yang sukar disederhanakan tanpa mengorbankan akurasi, sehingga dapat membingungkan masyarakat. Selain itu, tantangan dalam manajemen krisis meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi secara efektif selama krisis atau isu signifikan dengan dapat memengaruhi reputasi perusahaan.

b. Sosialisasi dan Partisipasi Keterbukaan Informasi Publik

Tujuan transparansi dapat dicapai melalui beberapa tahap, yang pertama adalah sosialisasi dan partisipasi. Publik perlu disadarkan mengenai signifikansi transparansi informasi agar mereka bersedia berpartisipasi dalam penyediaan informasi, berkontribusi dalam pengawasan, dan mendukung upaya menciptakan masyarakat yang berpengetahuan. Sosialisasi diperlukan untuk semua pemangku kepentingan, terutama masyarakat Sumatera Selatan. Sosialisasi adalah suatu bentuk komunikasi yang merujuk pada proses melibatkan individu untuk berpartisipasi dalam kegiatan yang dilakukan oleh PT PLN Icon Plus Sumatera Selatan. Proses sosialisasi yang fundamental telah dilaksanakan melalui media sosial. Menurut hasil wawancara dengan narasumber, pemanfaatan media sosial oleh penyelenggara jaringan telekomunikasi dapat memengaruhi kepercayaan publik melalui cara-cara empat hal berikut

Pertama, peningkatan Konektivitas: Media sosial memungkinkan interaksi langsung dan real time dengan pelanggan, yang dapat memperkuat rasa konektivitas dan kepercayaan. Kedua, transparansi dan Aksesibilitas: Media sosial dapat dimanfaatkan untuk berbagi informasi terkini, menjelaskan kebijakan, serta menanggapi terhadap pertanyaan atau keluhan

secara terbuka. Ketiga, manajemen Krisis: Media sosial berfungsi sebagai saluran krusial untuk menangani krisis atau permasalahan secara cepat dan transparan, yang dapat berkontribusi pada pemulihan kepercayaan saat terjadi isu. Keempat, penyebaran Informasi Positif: Perusahaan dapat memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan inisiatif, pencapaian, atau inovasi yang dapat memperbaiki citra perusahaan di hadapan publik.

Namun, media sosial juga dapat berfungsi sebagai saluran penyebaran keluhan atau kritik dengan cepat, sehingga memerlukan penanganan yang teliti dan responsif agar tidak merugikan kepercayaan publik. Berdasarkan hasil yang diperoleh, disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan belum optimal, yang berdampak signifikan pada tingkat partisipasi masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kurangnya antusiasme masyarakat dalam berkoordinasi mengenai aksesibilitas informasi publik, karena mereka masih belum menyadari dan memahami pentingnya transparansi. Penulis juga mencatat bahwa PT PLN Icon Plus Sumatera Bagian Selatan belum melaksanakan pengelolaan dan edukasi kepada masyarakat, baik melalui website maupun promosi keterbukaan informasi publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa transparansi informasi publik oleh PT PLN Icon Plus di Sumatera Bagian Selatan memerlukan pendekatan yang sistematis melalui komitmen kepemimpinan, proses formal, pelatihan, dan komunikasi dengan pemangku kepentingan. Temuan utama mencakup implementasi mekanisme formal seperti SOP, pelaporan berkala, dan pengoptimalan situs web yang menyediakan akses informasi transparan. Meskipun beberapa tantangan masih ada, seperti efektivitas PPID dan kompleksitas informasi teknis, inisiatif pelatihan dan komunikasi proaktif telah meningkatkan keterbukaan informasi. Kontribusi penelitian ini bagi publik adalah menyediakan panduan untuk memperbaiki transparansi organisasi publik, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan menciptakan budaya keterbukaan yang mendukung pengawasan partisipatif. Hasil ini relevan dalam mendorong efisiensi layanan publik dan memperkuat akuntabilitas organisasi kepada masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Febriananingsih, N. (2012). KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DALAM PEMERINTAHAN TERBUKA MENUJU TATA PEMERINTAHAN YANG BAIK. *Rechts Vinding* , 14.
- Medina, F. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Transparansi Informasi Keuangan pada Situs Resmi Pemerintah Daerah di Indonesia*. Universitas Indonesia.
- Nurdiansyah, E. (2016). KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK SEBAGAI UPAYA . *JURNAL BHINNEKA TUNGGAL IKA*, 148-155.
- Oliver, R. (2004). *What is Transparency?* McGraw Hill Professional,.

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri
Volume 6, Number 1, January – March 2025 / nivedana@radenwijaya.ac.id

- Retnowat, E. (2012). Keterbukaan Informasi Publik dan Good Governance (Antara Dasa Sein dan Das Sollen). *Jurnal Perspektif*, Vol. 17, No.1, Hlm. 55.
- Ricky. (2022). ETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI INDONESIA (PERSPEKTIF . *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 62-75.
- Sumarto. (2003). *Inovasi Partisipasi Dan Good Governance*, 20 *Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Yayasan Obor Indonesia.
- Hermawan, E. (2021). Peran Humas Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 6(November 2020), 60–72.
- Imamah, N. (2023). *ANALISIS PRINSIP TRANSPARANSI DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 40 TAHUN 2014 Nurul Imamah Corporate Governance (GCG)*. 1 *Indonesia yang mayoritas islami sehingga setiap interaksi muamalah yang dilakukannya sesuai*. 01(01).
- Saleh, L. (2010). Keterbukaan Informasi Publik: Perangkat Baru Menciptakan Good Governance dalam Pemerintahan Lokal. *Jurnal Konstitusi*, III(1), 150.