

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**MANAJEMEN HUMAS PT PLN (PERSERO)
UIWRKR DALAM PELAKSANAAN PENGELOLAAN
KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau

INDAH MARDINI PUTRI

NPM : 189110103

PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN PEMBIMBING

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Nama : Indah Mardini Putri
NPM : 189110103
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Hari/Tanggal Seminar : 9 Maret 2022
Judul Penelitian : Manajemen Humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam Pelaksanaan Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, 4 Februari 2022

Menyetujui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Fatmawati, S.IP., MM

Pembimbing



Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Indah Mardini Putri
NPM : 189110103
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Hari/Tanggal Seminar : 9 Maret 2022
Judul Skripsi : Manajemen Humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam Pelaksanaan Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penulisan ilmiah, oleh karena itu tim penguji Ujian Konfrehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana

Pekanbaru, 11 Maret 2022

Tim Seminar,

Ketua,

Eka Fitri Qurnawati, M.I.Kom

Anggota,

Benni Handayani, M.I.Kom

Mengetahui,
Wakil Dekan I,

Cutra Aslinda, M.I.Kom

Anggota,

Dyah Pithaloka, M.Si

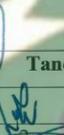
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

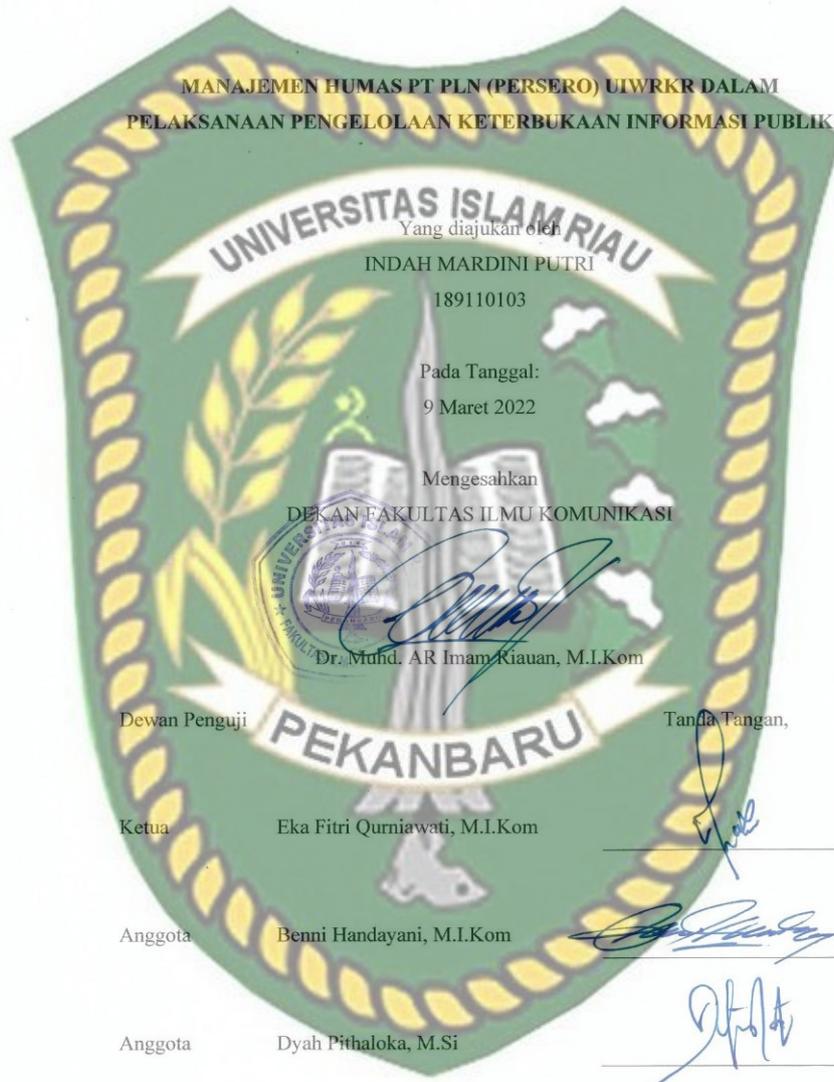
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF

Berdasarkan Surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, Nomor : 0256/A-UIR/3-Fikom/2022 Tanggal **02 Maret 2022** maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini **Rabu Tanggal 09 Maret 2022 Jam : 10.00 – 11.00 WIB** bertempat di ruang **Konfrensi Pers** Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Komprehensif skripsi mahasiswa atas :

Nama : Indah Mardini Putri
NPM : 189110103
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Manajemen Humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam Pelaksanaan Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik
Nilai Ujian : Angka : “ 82,5 ” ; Huruf : “ A- ”
Keputusan Hasil Ujian : Lulus
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom	Ketua	1. 
2.	Benni Handayani, M.I.Kom	Penguji	2. 
3.	Dyah Pithaloka, M.Si	Penguji	3. 

Pekanbaru, 09 Maret 2022
Dekan

Dr. Muhd. AR Imami Riauan, M.I.Kom
NPK : 150802514



MANAJEMEN HUMAS PT PLN (PERSERO) UIWRKR DALAM
PELAKSANAAN PENGELOLAAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

Yang diajukan oleh
INDAH MARDINI PUTRI
189110103

Pada Tanggal:
9 Maret 2022

Mengesahkan
DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
Dr. Muhd. AR Imam Kiauan, M.I.Kom

Dewan Penguji Tanda Tangan,
Ketua Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom
Anggota Benni Handayani, M.I.Kom
Anggota Dyah Pithaloka, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Mardini Putri
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 23 Maret 2000
NPM : 189110103
Program Studi : Ilmu Komunikasi
FAKULTAS : Ilmu Komunikasi
Alamat/No Tlp : Jl. Kesadaran Perum Alam Permai Blok A No 2/
082388074027
Judul Proposal/Skripsi : Manajemen Humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam
Pelaksanaan Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akedemik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar Pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya (skripsi) di Jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (point 1-4), maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan nilai Ujian Komprehensif dan atau pencabutan gelar akademik keserjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 4 Februari 2022

Yang Menyatakan,



Indah Mardini Putri

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Wr.Wb

Pertama-tama saya ucapkan puji beserta syukur dan terima kasih untuk Allah SWT, karena berkat seluruh anugerah dan nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat mentuntaskan skripsi ini.

Karya tulis ini saya hadiahkan untuk Papa dan Mama tercinta serta kedua adik saya yaitu Dwi dan Tiara yang senantiasa memberikan kasih sayang yang luar biasa, cinta kasih, dukungan, pengorbanan yang tidak mengenal lelah dan doa tiada hentinya yang tidak pernah terbalaskan dan terlupakan sampai kapanpun.

Selain itu untuk Acik, Uncu, dan keluarga yang ada dipadang yaitu Nenek, Mama Lili, Papa Iben, Nadia, Yoga, dan beserta seluruh keluarga lainnya terima kasih banyak akan semua dorongan dan doanya.



MOTTO

Sesungguhnya Allah SWT, tiada mau memperbaiki keadaan suatu kaum, tanpa adanya usaha mereka untuk memperbaiki keadaan mereka sendiri.

(Q.S Al- Insyirah 5-6)

Semua yang kita dapatkan, tidak bisa hanya mengandalkan keberuntungan. Do'a dan kerja keras yang akan menjawab semuanya.

(Kak chacha)

Memulai sesuatu hal dengan semangat dan keyakinan yang penuh, menjalaninya dengan penuh keikhlasan dan kesenangan, dan menyelesaikannya dengan hati yang puas dan bahagia.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah segala karunia dan rahmatnya penulis ucapkan puji dan syukur untuk Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Manajemen Humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam Pelaksanaan Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik” dengan tepat waktu. Penelitian ini ditujukan untuk melengkapi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Komunikasi.

Dalam kesempatan ini, penulis sangat sadar bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dorongan serta songkongan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menuturkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Dr. Muhd. AR Imam Riauan, M.I.Kom.
2. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Dr. Fatmawati, S,IP., MM.
3. Dosen Pembimbing Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom yang sudah memberikan motivasi, ide, dan pemikiran serta menyediakan waktu saat proses penyelesaian skripsi penelitian ini.
4. Dosen penguji Dyah Pithaloka, M.Si, dan Benni Handayani, M.I.Kom, yang telah memberikan saran, bimbingan, serta masukan dalam skripsi penelitian ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Al Sukri, S.Sos, M.I.Kom, Cutra Aslinda, M.I.Kom, Dr. Dafrizal,

S.Pd., M.Soc, Sc, Dr. Harry Setiawan, M.I.Kom, Idawati, M.I.Kom, Eko Hero, M. Soc, Sc, Tessa Shsrini, B. Comm, M. Hrd, dan Yudi Daherman, M.I.Kom yang telah membimbing, memberikan banyak ilmu, dan pengalaman dibidang komunikasi kepada penulis.

6. Pimpinan PT. PLN (Persero) UIWRKR yang sudah mendukung dalam mendapatkan data yang diperlukan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Terimakasih atas dukungan, bantuan, pencerahan, dan semangatnya dari teman dan sahabat terdekat yaitu Nurul Rachma, Muhammad Al Fillah, Jasir Alif Rahman, Agung Benardo, dan Muhammad Virza Kanasaputra.
8. Serta terimakasih juga untuk teman dan sahabat lainnya yang juga menyemangati pada penyusunan skripsi ini yaitu Vidya Natasha Sri Dewi.
9. Dan Terimakasih untuk teman-teman di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau angkatan 2018, serta untuk pihak-pihak yang terkait dalam waktu penyelesaian skripsi ini yang sengaja atau pun tidak sengaja telah membantu penulis.

Semoga seluruh dorongan serta sokongan yang berharga ini mendapatkan berkah dari Allah SWT, Amin ya Allah. Penulis sangat sadar bahwa masih adanya kekurangan dari penyusunan skripsi ini. Maka dari itu kritik beserta saran yang dapat mendorong penulis sangat diperlukan sebagai motivasi bagi penulis agar dapat menjadi berkembang dan lebih baik lagi kedepannya.

Pekanbaru, Januari 2022

Penulis

Indah Mardini Putri

DAFTAR ISI

Judul (Cover)	i
Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi	ii
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	iii
Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi	iv
Lembar Pengesahan	v
Lembar Pernyataan	vi
Persembahan	vii
Motto	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
<i>Abstract</i>	xvii
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian.....	10
C. Fokus Penelitian.....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan dan Masalah Penelitian.....	11
1. Tujuan.....	11
2. Manfaat Penelitian.....	11
a. Teoritis	11
b. Praktis	12
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Literatur	13
1. Manajemen	13
2. Hubungan Masyarakat (Humas).....	14
3. Manajemen Humas.....	18
a. Pengertian Manajemen Humas	18
b. Fungsi Manajemen Humas	19
c. Tujuan Manajemen Humas	25
4. Pengelolaan	26
5. Keterbukaan Informasi Publik	28
6. Pelaksanaan Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik yang Bersifat Terpusat	31
B. Definisi Operasional.....	32
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan	33
BAB III: METODE PENELITIAN.....	37
A. Pendekatan Penelitian	38

B. Subjek dan Objek Penelitian	38
1. Subjek Penelitian	38
2. Objek Penelitian	39
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
D. Sumber Data.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	44
G. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
1. Sejarah Singkat PT PLN (Persero)	47
2. Profil PT PLN (Persero) UIWRKR	48
3. Visi dan Misi PT PLN (Persero) UIWRKR	49
4. Bentuk dan Makna Logo PT PLN (Persero)	50
5. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UIWRKR	55
B. Hasil Penelitian	56
C. Pembahasan Penelitian	72
BAB V: PENUTUP	79
A. Kesimpulan	80
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian	40



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Struktur Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik PT PLN (Persero)	5
Gambar 1.2	Informasi Publik yang Dikecualikan PT PLN (Persero).....	7
Gambar 1.3	Media Sosial Instagram PT PLN (Persero) UIWRKR.....	8
Gambar 1.4	Website Layanan Informasi Publik PT PLN (Persero)	8
Gambar 1.5	Perangkingan dalam Anugerah KIP Tahun 2020	9
Gambar 4.1	Logo PT PLN (Persero)	50
Gambar 4.2	Elemen Persegi Logo PT PLN (Persero)	50
Gambar 4.3	Elemen Petir atau Kilat Logo PT PLN (Persero)	51
Gambar 4.4	Elemen Tiga Gelombang Logo PT PLN (Persero)	52
Gambar 4.5	Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UIWRKR.....	54
Gambar 4.6	Struktur Organisasi Sub Bidang Humas PT PLN (Persero) UIWRKR	55
Gambar 4.7	Informasi publik yang dipublikasikan oleh PT PLN (Persero) UIWRKR	61
Gambar 4.8	Salah satu Isi pesan informasi publik PT PLN (Persero) UIWRKR	62
Gambar 4.9	Pelaksanaan KIP di PT PLN (Persero) UIWRKR (Informasi Bencana Alam)	66
Gambar 4.10	Pelaksanaan KIP di PT PLN (Persero) UIWRKR (Informasi Kegiatan)	68
Gambar 4.11	Pelaksanaan KIP di PT PLN (Persero) UIWRKR (Informasi Produk dan Layanan, Informasi Peningkatan Energi dan Informasi Kerja Sama)	68
Gambar 4.12	Pelaksanaan KIP di PT PLN (Persero) UIWRKR (Informasi Bencana Alam)	68
Gambar 4.13	Kebijakan Keputusan Direksi Mengenai Pesan yang Dihindari	69

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Daftar Lampiran

Lampiran 1 : SK Pembimbing

Lampiran 2 : Plagiasi

Lampiran 3 : Dokumentasi Narasumber Pertama

Lampiran 4 : Dokumentasi Narasumber Kedua



Abstrak

Manajemen Humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam Pelaksanaan Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik

Indah Mardini Putri
189110103

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik. Penelitian ini lebih berfokus dan menjabarkan tentang pelaksanaan atau *actuating* yang merupakan salah satu bagian dari manajemen humas. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan sebuah hasil yang deskripsi mengenai gejala-gejala yang sedang diamati. Serta menggambarkan dan mendeskripsikan mengenai pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *interactive model* yang terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display*), dan kesimpulan (*conclusions drowing/verifiying*). Subjek dari penelitian ini adalah 2 orang pegawai humas PT PLN (Persero) UIWRKR yang berhubungan langsung dan memiliki kredibilitas dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik yaitu Asisten Manager Komunikasi selaku yang mengelola informasi publik, dan Staff Komunikasi selaku yang mempublikasi dan mengemas informasi publik di media sosial. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR dilaksanakan dengan secara terpusat. Yang dimana segala keputusan, perencanaan, dan peraturan berdasarkan dari kantor pusat. Dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik PT PLN (Persero) UIWRKR hanya berfokus kepada mempublikasikan dan menyebarkan informasi publik kepada khalayak di media sosial. PT PLN (Persero) UIWRKR hanya menerima suatu agenda atau konsep yang berisi mengenai tema-tema informasi apa yang akan di publikasikan. Setelah menerima tema-tema tersebut PT PLN (Persero) UIWRKR hanya mengelola tema tersebut menjadi sebuah informasi yang bisa untuk dipublikasikan.

Kata Kunci: Manajemen Humas, Pelaksanaan, *Actuating*, Pengelolaan, Keterbukaan Informasi Publik, PLN

Abstract

Public Relations Management of PT PLN (Persero) UIWRKR in the Implementation of Public Information Disclosure Management

**Indah Mardini Putri
189110103**

This study aims to determine how the PR management of PT PLN (Persero) UIWRKR in the implementation of public information disclosure management. This research focuses more on and describes the implementation or actuating which is one part of public relations management. This research method uses a qualitative method with a descriptive approach which aims to obtain a descriptive result of the symptoms being observed. As well as describe and describe the implementation of the management of public information disclosure at PT PLN (Persero) UIWRKR. Data collection techniques used in this study are observation, interviews, and documentation. The data analysis used in this study uses an interactive model which consists of three stages, namely data reduction (data reduction), data presentation (display), and conclusions (conclusions drawing/verifying). The subjects of this research are 2 public relations employees of PT PLN (Persero) UIWRKR who are directly related and have credibility in the implementation of public information disclosure management, namely the Assistant Manager of Communication as the one who manages public information, and the Communications Staff as the one who publishes and packages public information on social media. . The results of this study indicate that the implementation of the management of public information disclosure at PT PLN (Persero) UIWRKR is carried out centrally. Which is where all decisions, planning, and regulations are based on the head office. In implementing the management of public information disclosure, PT PLN (Persero) UIWRKR only focuses on publishing and disseminating public information to the public on social media. PT PLN (Persero) UIWRKR only accepts an agenda or concept containing the themes of what information will be published. After receiving these themes, PT PLN (Persero) UIWRKR only managed these themes into information that could be published.

Keywords: *Public Relations Management, Implementation, Actuating, Management, Public Information Disclosure*

تجريدي

إدارة العلاقات العامة في PT PLN (Persero) UIWRKR في تنفيذ إدارة الكشف عن المعلومات العامة

Indah Mardini Putri

189110103

يهدف هذا البحث إلى معرفة كيفية إدارة العلاقات العامة في PT PLN (Persero) UIWRKR في تنفيذ إدارة الكشف عن المعلومات العامة. يركز هذا البحث أكثر ويصف تنفيذ أو تشغيل هذا هو جزء واحد من إدارة العلاقات العامة. تستخدم طريقة البحث هذه أساليب نوعية مع أساليب وصفية تهدف إلى الحصول على نتيجة تصف الأعراض التي يتم ملاحظتها. فضلا عن وصف ووصف حول تنفيذ إدارة الكشف عن المعلومات العامة في PT PLN (Persero) UIWRKR. تقنيات جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي المراقبة والمقابلة والوثائق. يستخدم تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة نمودجا تفاعليا يتكون من ثلاث مراحل، وهي تقليل البيانات، وعرض البيانات (العرض)، والاستنتاجات النعاس / التحقق مواضيع هذه الدراسة هي 2 موظفي العلاقات العامة من PT PLN (Persero) UIWRKR الذين ترتبط ارتباطا مباشرا ومصادقية في تنفيذ إدارة الكشف عن المعلومات العامة، وهي مساعد مدير الاتصالات الذي يدير المعلومات العامة، وموظفي الاتصالات ونشر وتعبئة المعلومات العامة على وسائل الاعلام الاجتماعية. وتبين نتائج هذه الدراسة أن تنفيذ إدارة الكشف عن المعلومات العامة في شركة PT PLN (Persero) UIWRKR يتم مركزيا. وهو المكان الذي تستند فيه جميع القرارات والتخطيط واللوائح إلى المكتب الرئيسي. في تنفيذ إدارة الكشف عن المعلومات العامة PT PLN (Persero) UIWRKR يركز فقط على نشر ونشر المعلومات العامة للجمهور على وسائل الاعلام الاجتماعية PT PLN (Persero) . UIWRKR يقبل فقط جدول الأعمال أو المفهوم الذي يحتوي على حول مواضيع المعلومات التي سيتم نشرها. بعد تلقي هذه المواضيع PT PLN (Persero) UIWRKR تدير فقط موضوع في المعلومات التي يمكن نشرها.

الكلمات الرئيسية: إدارة العلاقات العامة، التنفيذ، التشغيل، الإدارة، الكشف عن المعلومات العامة

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Di zaman globalisasi yang semakin maju dan pesat saat ini, bidang humas sangat berperan penting dalam memajukan sebuah perusahaan. Salah satu perusahaan yang menerapkan bidang humas adalah PT PLN (Persero). PT PLN (Persero) merupakan perusahaan yang memegang kuasa penuh dalam hal kelistrikan yang ada di Indonesia. Selain itu PT PLN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang pasti memiliki layanan perusahaan yang dibentuk dari program kerja, dan semua itu pasti memiliki manajemen humas yang berfungsi sebagai proses aktivitas humas untuk memajukan perusahaan.

PT PLN (Persero) memiliki beberapa unit yang tersebar, salah satu unit yang ada di wilayah yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan antara pelayanan kelistrikan dengan kantor pusat adalah unit induk, dan salah satu unit induknya adalah PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepri (UIWRKR), yang berlokasi di kota Pekanbaru dan pasti memiliki dan menerapkan manajemen humas. Dimana manajemen humas dapat meningkatkan kualitas pertukaran pesan yang sedang terjadi dalam berbagai situasi aktivitas yang ada di perusahaan.

Secara konsep, fungsi manajemen humas dalam sebuah perusahaan atau badan publik pada umumnya memiliki beberapa fungsi, seperti yang disampaikan oleh George R Tery dalam Somad dan Doni (2014:53) yang dimana fungsi manajemen humas diberi sebutan POAC yang berarti

Planning (perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan), tujuan dari fungsi manajemen humas ini adalah untuk memudahkan perusahaan atau badan publik dalam meningkatkan dan memajukan perusahaan.

Secara umum pengertian manajemen humas yaitu suatu rancangan perencanaan yang terstruktur, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan seluruh saluran komunikasi yang ada pada suatu perusahaan atau badan publik untuk mencapai sebuah tujuan yang hendak diraih dengan secara efektif dan efisien. Dengan kata lain dapat diambil kesimpulan manajemen humas merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan oleh seseorang dalam mengelola suatu proses komunikasi antara badan publik atau perusahaan dengan pihak lainnya.

Hal ini selaras dengan pendapatnya Tomy Suprpto (2009:132) dimana manajemen humas adalah suatu aktivitas yang terstruktur dan terkoordinasi dan yang sangat berperan dalam pergerakan aktivitas komunikasi yang berlandaskan kepada sebuah tujuan yang ingin dicapai. Selain itu senada dengan yang disampaikan oleh Robin Mehall dalam Cangara (2013:45) yang mengatakan bahwa manajemen humas adalah suatu rancangan yang menggambarkan mengenai hal yang harus dilaksanakan dengan menggunakan komunikasi dalam mencapai suatu tujuan.

Dalam perusahaan komunikasi yang dilakukan pada dasarnya berfungsi untuk memberikan informasi, membentuk sebuah citra, dan

untuk mempengaruhi khalayak dalam program-program yang telah dirancang melalui manajemen humas. Hal ini selaras dengan tugas humas yaitu untuk mempengaruhi khalayak, membentuk pendapat khalayak, merencanakan komunikasi, dan sebagai media yang menyampaikan semua informasi kepada khalayak.

Pada dasarnya humas berfungsi sebagai bagian manajemen yang dapat menilai bagaimana sikap khalayak, untuk mengidentifikasi, dan menganalisis mengenai kebijakan dan sebagai media yang melaksanakan sebuah rencana kerja perusahaan untuk mendapatkan pengakuan dari khalayak. Salah satu upaya untuk mendapatkan pengakuan dari khalayak yaitu dengan pengelolaan keterbukaan informasi publik dengan baik. Dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik, unit humas dari sebuah perusahaan pasti memiliki manajemen humas yang khusus.

Keterbukaan Informasi Publik (KIP) berlandaskan kepada kebutuhan masyarakat yang sangat membutuhkan informasi. Hal itu senada yang diungkapkan oleh Suwandi Sumartias (2016:7) dimana secara umum keterbukaan informasi publik ini berlandaskan pada suatu pemikiran yaitu kebutuhan khalayak terhadap suatu informasi, hak khalayak dalam mendapatkan informasi, serta keterbukaan dan transparansi informasi publik ini sebagai solusi dalam mengoptimalkan segala suatu hal yang berhubungan kepada kepentingan khalayak.

Pengelolaan keterbukaan informasi publik pada dasarnya berhubungan kepada sebuah aktivitas yang menyampaikan dan mempublikasikan semua

program yang dibentuk oleh perusahaan dengan secara berkala baik itu mengenai informasi profil perusahaan, kebijakan perusahaan, agenda kerja, aktivitas perusahaan, program perusahaan, dan lain-lain. Semua aktivitas yang dipublikasikan dan disampaikan tersebut harus dipastikan tidak boleh melanggar dan bertentangan dengan visi misi perusahaan, informasi yang dikecualikan dan hukum yang berlaku.

Karena pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik pada suatu perusahaan sudah di atur oleh undang-undang. Dimana terdapat pada undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Berkat hadirnya Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 yang secara resmi disahkan pada 30 April 2008 pemerintah mewajibkan semua badan publik untuk secara transparan dan terbuka kepada khalayak untuk menyediakan informasi publik agar kebutuhan khalayak terhadap pemenuhan hak asasi manusia terhadap informasi dapat terpenuhi dan citra baik untuk perusahaan menjadi tercipta. Selain itu kegiatan dari keterbukaan informasi publik adalah suatu aktivitas yang penting untuk dilakukan agar terciptanya perusahaan yang transparan dan *Good Corporate Governace* (GCG).

Dalam menyampaikan informasi publik, humas biasanya menggunakan media untuk menyebarluaskan suatu informasi yang ada pada perusahaan. Biasanya humas menggunakan media sebagai media komunikasi yang membantu humas dalam menyebarkan pesan komunikasi kepada khalayak.

Untuk melaksanakan kewajiban undang-undang mengenai pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik, PT PLN (Persero) mengeluarkan peraturan direksi no. 501.KDIR2021 tentang pengelolaan keterbukaan informasi publik yang disesuaikan dengan aturan, karakteristik dan visi misi dari perusahaan atau badan publik. Dari hal tersebut PT PLN (Persero) juga mengeluarkan maklumat (pengumuman) yang berisi mengenai komitmen PT PLN (Persero) untuk selalu berupaya dalam memberikan pelayanan informasi publik dengan sungguh-sungguh.

Pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (UIWRKR) dengan kantor pusat PT PLN (Persero) saling berkaitan dan saling terhubung. Karena, unit induk merupakan unit perusahaan yang berada 1 tingkat dibawah kantor pusat PT PLN (Persero). Selain itu, PT PLN (Persero) unit induk seluruh wilayah salah satunya PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (UIWRKR) adalah salah satu bagian yang masuk dalam struktur pejabat yang mengelola keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero).

Gambar 1. 1
Struktur Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik PT PLN (Persero)



Sumber : Dokumen PT PLN (Persero) UIWRKR

Pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) adalah bersifat terpusat, karena penerapan fungsi manajemen humas di PT PLN (Persero) yang dimulai dari tahapan *Planning* (perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), dan *Controlling* (Pengawasan) dilakukan langsung oleh kantor pusat. Sedangkan untuk tahapan *Actuating* (Pelaksanaan) dilaksanakan oleh kantor pusat dan unit induk. Salah satu unit induk yang melaksanakan adalah Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (UIWRKR).

Tahapan pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (UIWRKR) adalah mempublikasikan dan menyebarkan informasi publik kepada khalayak. Informasi yang diberikan oleh PT PLN Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (UIWRKR) berdasarkan dari agenda yang telah diberikan oleh kantor pusat. Dari agenda tersebut pihak humas mengelola dan mengkomunikasi informasi publik tersebut di media sosial. Dan hal tersebut telah tertulis dalam Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 0008.P/DIR/2017 pada pasal 6 ayat (1) huruf b yang menyatakan bahwa:

“pengelolaan dan pendokumentasian Keterbukaan Informasi Publik sesuai dengan ketentuan undang-undang, baik di Kantor Pusat maupun Unit Induk”.

Pengelolaan keterbukaan informasi publik yang dilaksanakan oleh Humas PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (UIWRKR) dilakukan dengan secara terbuka yang berlandaskan dengan

Undang-Undang No 14 Tahun 2008, baik itu mengenai visi misi perusahaan, program perusahaan yang terdiri dari perkembangan program proyek, tarif tenaga listrik, produk dan layanan, dan lain-lain. Namun ada beberapa hal informasi yang dikecualikan oleh PT PLN (Persero) untuk dibagikan kepada khalayak luas dengan secara terbuka yang berdasarkan Uji Konsekuensi Informasi Publik Nomor : 001/TUK-KIP/2013 yaitu:

Gambar 1. 2

Informasi Publik yang Dikecualikan PT PLN (Persero)

Informasi yang Dikecualikan

(Berdasarkan BA Uji Konsekuensi Informasi Publik Nomor : 001/TUK-KIP/2013)

1. Data Induk Langganan
2. Sistem Manajemen Data Base
 - 2.1. Data dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)
 - 2.2. Data dan Aplikasi Pengelolaan Pembayaran Arus Pendapatan Secara Terpusat (P2APST)
 - 2.3. Internet Protocol (IP) Address
3. **Dokumen Kontrak** : MoU, Perjanjian Kerjasama, SPJBTL → *Sesuai Jangka Waktu Kontrak*
4. **Data Kepegawaian** : Gaji, Jabatan, Kesehatan Pegawai, Keluarga, Informasi Pelanggaran Disiplin Pegawai, Pakta Integritas, Daftar Riwayat Hidup → *Bisa diberikan, jika ada Pegawai yang bersangkutan memberikan persetujuan tertulis*
5. **Data Asset Distribusi** : Penyulang, Gardu Distribusi yang melayani Obyek Vital Nasional



www.pln.co.id |

Sumber: Dokumen PT PLN (Persero) UIWRKR

Untuk mendapatkan informasi tersebut, Pihak yang membutuhkan informasi itu harus melakukan pengajuan permohonan informasi yang bisa diakses melalui website PLN. Dalam menyebarkan informasi PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (UIWRKR) menggunakan media seperti media sosial sebagai saluran media komunikasi perusahaan. Sedangkan PT PLN (Persero) pusat menggunakan website sebagai media nya. Berikut tampilan media sosial PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (UIWRKR) dan

website resmi yang dikelola oleh kantor pusat dalam memberikan informasi yang berhubungan dengan PT PLN (Persero).

Gambar 1.3

Media Sosial Instagram PT PLN (Persero) UIWRKR



Sumber: [Instagram.com/plnriaukepri](https://www.instagram.com/plnriaukepri)

Gambar 1.4

Website Layanan Informasi Publik PT PLN (Persero)



Sumber: <https://web.pln.co.id/kip/layanan-informasi-publik>

Pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (UIWRKR) beserta seluruh unit induk dan kantor pusat mendapatkan hasil yang baik. Hal tersebut disampaikan dalam website resmi BUMN yang dimana PT PLN (Persero) dinyatakan sebagai badan publik BUMN yang berada di urutan no. 3 dengan nilai 84,47 dari seluruh perusahaan atau badan publik yang dinaungi oleh BUMN dalam kategori Badan Usaha Milik Negara. Pada acara yang diselenggarakan langsung komisi informasi pusat republik indonesia yaitu dalam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik (KIP) tahun 2020.

Gambar 1.5
Perangkingan Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2020

NO	BADAN PUBLIK	NILAI
1	Perum Perhutani	87.64
2	Perum Jasa Tirta II	85.86
3	PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)	84.47
4	PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)	83.79
5	PT Pertamina (Persero)	82.91
6	PT Sucofindo (Persero)	82.36

ANUGERAH KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2020

WAKIL PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA
BERSAMA KOMISI INFORMASI PUSAT

KEMENTERIAN

ANUGERAH KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2020

BERDASAR KLASIFIKASI INFORMASI MENJADI INFORMATIF DAN CEBUP INFORMATIF KEPADA / KATEGORI BADAN PUBLIK

Perhutani
Copyright ©2020

DATE: 25 NOVEMBER 2020 | 12.30 WIB

Sumber: bumn.go.id

Dari uraian yang telah dijabarkan tersebut dapat memperlihatkan bahwa ini membuktikan PT PLN (Persero) dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik sudah berjalan dengan baik. Dan keberhasilan yang

didapatkan tersebut tidak lepas dari manajemen humas yang baik. Karena manajemen humas adalah suatu aspek yang sangat menentukan dalam terlaksananya pelaksanaan pelayanan publik. Agar pelaksanaan pelayanan publik itu terlaksana dengan baik maka suatu perusahaan pasti mempersiapkan dengan matang mengenai manajemen seperti apa yang diterapkan untuk mensukseskan dan meningkatkan kualitas perusahaan dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik.

Maka dari itu berdasarkan dari uraian yang telah dijabarkan tersebut penulis memandang perlu adanya untuk mengadakan penelitian mengenai **“Manajemen Humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam Pelaksanaan Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik”** agar dapat lebih mengetahui lebih dalam bagaimana pelaksanaan dari manajemen humas dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berlandaskan kepada uraian latar belakang diatas, dapat penulis tetapkan bahwa identifikasi masalah dari penelitian ini yaitu

1. Keterbukaan informasi publik membawa perubahan yang dapat menciptakan perusahaan yang transparan dan *Good Corporate Governace* (GCG).
2. Kebutuhan khalayak terhadap suatu informasi yang transparan dan terbuka.
3. Pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN UIWRKR.

C. Fokus Penelitian

Berlandaskan kepada uraian latar belakang diatas, dapat penulis tetapkan bahwa pembatasan masalah dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik.

D. Rumusan Masalah

Berlandaskan kepada uraian latar belakang diatas, dapat penulis tetapkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana manajemen humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik?”

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berlandaskan kepada uraian yang telah disampaikan pada rumusan masalah diatas, dapat ditentukan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui bagaimana manajemen humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik”.

2. Manfaat

Adapun manfaat yang di harapkan dari pelaksanaan penelitian yaitu:

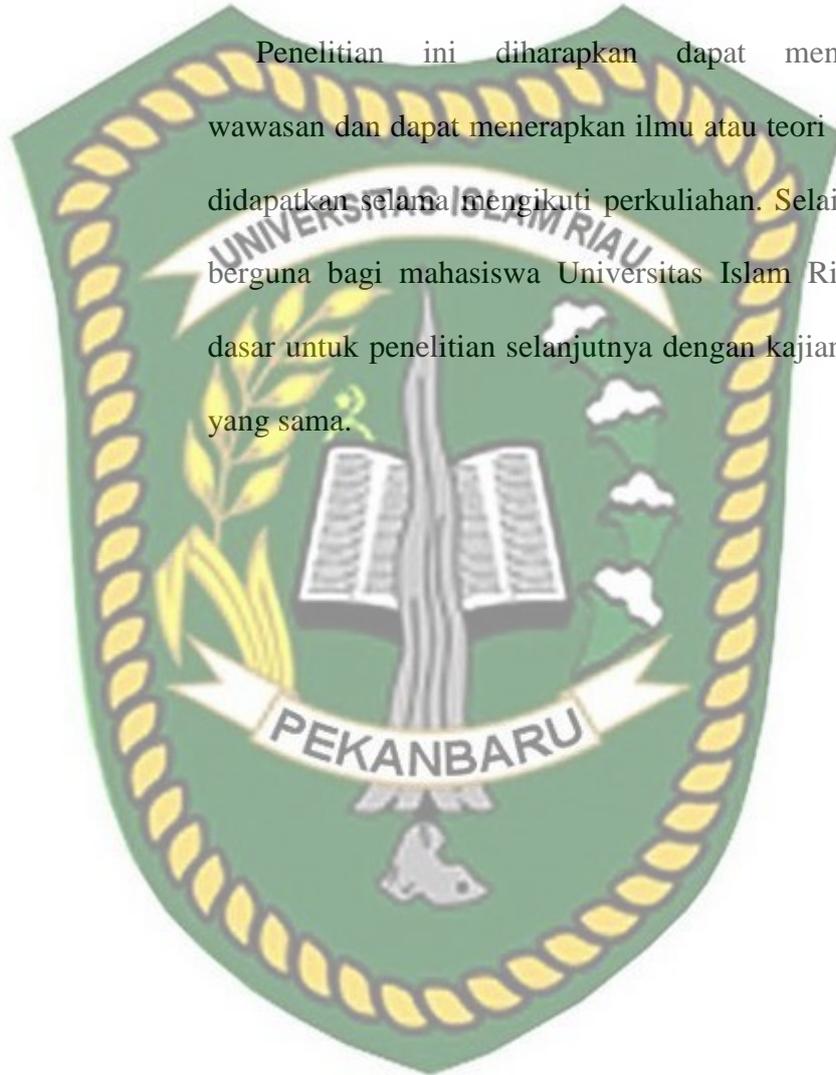
a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyampaikan manfaat pemikiran dan inovasi dalam hal upaya pengembangan

sebuah keilmuan dalam ranah komunikasi khususnya dalam bidang kehumasan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menyampaikan wawasan dan dapat menerapkan ilmu atau teori yang sudah didapatkan selama mengikuti perkuliahan. Selain itu dapat berguna bagi mahasiswa Universitas Islam Riau sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya dengan kajian penelitian yang sama.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Manajemen

Mengimplementasikan manajemen dalam sebuah kegiatan perusahaan adalah suatu hal yang sangat penting. Dimana manajemen adalah suatu kekuatan yang berfungsi sebagai media yang mempersatukan, menggerakkan, mengkoordinasikan semua kegiatan yang sedang, dan akan dilaksanakan dalam perusahaan agar dapat mensukseskan tercapainya tujuan perusahaan yang ingin dicapai. Selain itu manajemen merupakan suatu sistem kerja yang sifatnya rasional dalam upaya mencapai tujuan dari perusahaan. Secara umum manajemen itu adalah suatu pemikiran yang disusun dengan melalui proses yang berlandaskan kepada fungsi-fungsi manajemen dengan penggunaan sumber daya yang ada di organisasi atau pun perusahaan.

Menurut Harold Koontz dan Cyril O'Donnell dalam Abidin (2015:52) manajemen adalah suatu usaha dalam mencapai suatu tujuan dengan melalui kegiatan dari orang lain. Selain itu menurut Buchari Zainun dalam Abidin (2015:52) manajemen adalah pemanfaatan sumber tenaga manusia yang efektif dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Berbeda lagi menurut George R. Terry dalam Mukarom (2015:104) manajemen adalah

suatu alur proses yang memiliki ciri khas berupa suatu tindakan-tindakan yang berlandaskan kepada fungsi manajemen untuk menentukan dan mencapai sasaran yang telah ditentukan dengan menggunakan pemanfaatan sumber daya manusia, dan lain-lain.

Lebih lanjut lagi menurut Parker dalam Somad dan Donni (2014:44) manajemen adalah suatu seni yang melakukan sebuah pekerjaan dengan melalui orang-orang. Dan sementara menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly dalam Somad dan Donni (2014:44) manajemen adalah suatu proses yang dilakukan oleh seseorang untuk dapat mengkoordinisasi semua kegiatan dari orang lain dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang tidak dapat dicapai oleh orang lain. Secara prinsip, manajemen bukan hanya sebuah ilmu atau pun seni, tetapi manajemen adalah gabungan antara keduanya dengan memiliki proporsi yang bermacam-macam. Pada umumnya perusahaan menggunakan manajemen sebagai pembuatan keputusan, agar segala keputusan tersebut dapat mencapai sesuai dengan tujuan.

2. Hubungan Masyarakat (Humas)

Istilah humas dalam sebuah perusahaan tidak dapat untuk dikatakan sebagai hal yang remeh. Dimana peran humas dalam sebuah perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan perusahaan. Seperti yang disampaikan oleh Danandjaja (2011:7), humas adalah suatu hal yang tidak boleh

dianggap kecil dan remeh, dimana humas adalah suatu bagian penting yang ada diperusahaan dalam menciptakan pendapat publik.

Selain itu seperti yang disampaikan oleh Frazier Moore (2005:1) menyatakan bahwa humas adalah sebuah fenomena yang terjadi pada organisasi pada saat ini. Dimana pada dasarnya aktivitas humas melibatkan kepada tiga faktor yaitu kebijaksanaan, pelaksanaan kebijaksanaan, dan intepretasi yang berdasarkan kepada komunikasi. Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh Rimayanti, Ruhiyat dan Abdul (2018:6) humas atau *public relations* itu adalah suatu aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh komunikator dan komunikan yang ada di sebuah perusahaan untuk mendapatkan saling pengertian agar tidak terjadi kesalah pahaman maupun persepsi dengan khalayak.

Secara umum pengertian humas adalah keseluruhan usaha yang dikelola dan dilakukaan dengan secara terencana dan berkelanjutan dalam hal ini bertujuan untuk memelihara niat baik dan saling pengertian antara khalayaknya maupun antar perusahaan. Selain dari pengertian tersebut terdapat pula pengertian humas dari berbagai para ahli, berikut pengertian humas dari berbagai para ahli:

a) British Institute of *Public Relations* (IPR)

Menurut British dalam Frank Jefkins (2003:9) humas merupakan suatu kumpulan kegiatan yang telah diorganisasikan sebagai suatu kumpulan program yang terpadu dan berkelanjutan dan teratur. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa kegiatan yang dilakukan oleh humas adalah bukan kegiatan yang dilakukan secara mendadak atau tiba-tiba. Tetapi, kegiatan humas adalah suatu hal yang harus matang dalam melakukannya.

b) Frank Jefkins

Menurut Frank Jefkins (2003:10) humas adalah keseluruhan bentuk komunikasi yang telah direncanakan, baik antara suatu organisasi dengan publiknya maupun sebaliknya yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang berlandaskan kepada saling pengertian. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa humas itu bukan hanya membahas mengenai saling pengertian saja. Tetapi humas juga akan merencanakan mengenai hal yang berhubungan dengan komunikasi, salah satu contohnya seperti humas mengubah sikap khalayak yang negatif menjadi positif.



c) Meksiko (The Mexican Statement)

Menurut seluruh asosiasi *public relations* atau humas dari seluruh dunia di Mexico City dalam Frank Jefkins (2003:10) menyatakan bahwa humas adalah suatu ilmu sosial yang mengkaji berbagai keinginan dan memperkirakan mengenai bagaimana kemungkinan konsekuensi yang akan didapat. Serta sebagai media untuk memberi masukan dan saran kepada para pemimpin organisasi.

Dari pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa humas adalah suatu aspek yang mencakup ilmu sosial dari sebuah organisasi atau perusahaan. Aspek-aspek tersebut biasa meliputi kepada tanggung jawab suatu organisasi atau perusahaan terhadap kepentingan khalayak. Karena pada dasarnya humas itu berkaitan kepada niat baik (*goodwill*) dan nama baik (citra).

d) J.C.Seidel

Menurut J.C.Seidel dalam Nurtjahjani dan Shinta (2018:11) humas atau *public relations* adalah suatu perencanaan dari aktivitas manajemen yang disusun dengan cara mengadakan analisa serta evaluasi untuk mendapatkan jalan keluar, mendapatkan *goodwill* dan saling pengertian dari semua publik. Dari pengertian ini



dapat diambil kesimpulan bahwa humas itu adalah suatu aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan saling pengertian dari khalayak dengan cara mengadakan perencanaan yang baik serta evaluasi untuk mendapatkan jalan keluar.

e) Glenn dan Denny Griswold

Menurut Glenn dan Denny Griswold dalam Nurtjahjani,dkk (2018:11) humas atau *public relations* adalah suatu aktivitas manajemen untuk menilai sikap dari khalayak dan untuk memperlihatkan kebijaksanaan dari suatu perusahaan agar dapat memperoleh saling pengertian serta pengakuan dari khalayak. Dari pengertian ini dapat diambil kesimpulan bahwa humas itu adalah suatu aktivitas dari manajemen humas untuk dapat mengetahui bagaimana sikap dari khalayak, saling pengertian dan pengakuan dari khalayak.

3. Manajemen Humas

a. Pengertian Manajemen Humas

Manajemen humas adalah suatu alur penelitian, perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan dari suatu kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh humas dan didukung oleh perusahaan. Dalam melaksanakan program kerja dari perusahaan, humas biasanya menerapkan manajemen humas

(Gassing & Suryanto 2016:109). Selain itu menurut Maskur (2018:18) manajemen humas adalah suatu langkah humas yang disusun dengan perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi. Tujuan dari hal tersebut adalah agar citra perusahaan dan kualitas perusahaan tetap menjadi perhatian bagi khalayak, bahkan citra tersebut selalu mengalami peningkatan.

Manajemen humas merupakan sebuah manajemen yang dapat mengatur mengenai hubungan antara perusahaan dengan khalayak. Manajemen humas mempunyai peran yang sangat besar bagi perkembangan dan kemajuan dari perusahaan, karena bagaimana pun suatu perusahaan tidak akan dapat berkembang dengan baik tanpa hadirnya hubungan yang baik dengan khalayak.

b. Fungsi Manajemen Humas

Fungsi dari manajemen humas pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan fungsi manajemen pada umumnya. Fungsi humas sendiri sangat berperan penting dalam melaksanakan manajemen humas tersebut agar dapat mencapai segala tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Seperti yang disampaikan Nurtjahjani, dkk (2018:12) mengenai fungsi utama dari humas terbagi menjadi lima yaitu:

- a) Memajukan dan menumbuhkan hubungan yang baik dengan khalayak dan antar perusahaan.



b) Menumbuhkan motivasi dari publik agar dapat menciptakan iklim opini publik yang dapat menguntungkan perusahaan.

c) Mengabdikan untuk kepentingan khalayak.

d) Fokus kepada tingkah laku dan etika yang baik.

e) Untuk mencapai tujuan media yang digunakan adalah komunikasi.

Secara pengertian manajemen humas itu adalah meliputi sebuah tahapan-tahapan yang saling berkaitan. Dan tahapan-tahapan tersebut adalah fungsi manajemen yang pastinya dapat mempengaruhi perusahaan. Seperti pendapat George R. Terry dalam Somad dan Donni (2014:53) fungsi dalam manajemen humas memiliki beberapa aspek yang penting yang biasanya disebut dengan POAC, berikut penjelasan dari fungsi manajemen humas yang biasa disebut dengan POAC yaitu:

a) *Planning* (Perencanaan)

Planning merupakan tahapan awal yang harus dilakukan. Dimana tahapan perencanaan adalah suatu perancangan dan mencari cara untuk memperoleh tujuan. Dalam pelaksanaan *planning*, humas bertugas untuk membuat keputusan yang berdasarkan kepada sebuah proses dalam penyelesaian setiap rencana agar berjalan dengan efektif. Dalam melakukan sebuah



perencanaan yang harus dilakukan pertama adalah mengenali titik awal dari perencanaan seperti bagaimana perbedaan visi, misi, nilai dasar, tujuan hingga penentuan strategi dan taktik yang tepat. Setelah mengenali semua itu, harus bertugas untuk membuat sebuah keputusan yang terbaik untuk perusahaan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ingin untuk dicapai.

Proses perencanaan memiliki beberapa fungsi yaitu (Mukarom & Muhibudin, 2015:105):

- 1) Menetapkan tujuan dari perusahaan.
 - 2) Merumuskan strategi sebagai upaya untuk mencapai tujuan,
 - 3) Untuk sumber-sumber daya yang diperlukan.
 - 4) Sebagai media yang menetapkan standar keberhasilan dalam mencapai tujuan yang akan dicapai.
- b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Organizing adalah suatu langkah dan tahapan yang berhubungan mengenai strategi yang sudah dirumuskan dalam tahap awal yaitu perencanaan. Dalam tahap ini semua perencanaan yang sudah diputuskan, digambarkan dalam sebuah struktur dan dikelompokkan berdasarkan kepada tugas, strategi, dan orang. Setelah



dikelompokkan maka seluruh pengorganisasian itu dibagi kepada para sumber daya manusia yang ada di perusahaan. Tujuan dari tahap ini adalah agar seluruh sumber daya manusia perusahaan dapat mengetahui mengenai tugas dan tujuan mereka. Seperti yang disampaikan Terry dalam Dakhi (2016:5) yang dimana tahap pengorganisasian adalah menyelaraskan dan menyatukan sekelompok orang yang berbeda untuk berbagai kepentingan dengan memanfaatkan kemampuan yang ada untuk mencapai tujuan tertentu dengan secara efektif dan efisien.

Tahapan *organizing* memiliki beberapa fungsi, berikut fungsi dari *organizing* (Mukarom & Muhibudin, 2015:106):

- 1) Menetapkan, merumuskan, dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan.
- 2) Menetapkan struktur organisasi dan memberikan kewenangan serta tanggung jawab.
- 3) Mengadakan pelatihan, merekrut, serta menyeleksi sumber daya manusia.
- 4) Menyesuaikan posisi sumber daya manusia sesuai dengan keahlian.



c) *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan adalah suatu proses untuk memberikan dorongan kepada orang-orang yang ada di perusahaan untuk melaksanakan semua perencanaan yang telah diputuskan. Seperti yang disampaikan oleh Muhzifar, dkk (2021:43) pelaksanaan itu adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menggerakkan semua sumber daya manusia yang ada di suatu perusahaan untuk mencapai sebuah tujuan yang ingin mereka capai. Selain itu seperti yang disampaikan Rismi & Donni (2014:55) pelaksanaan adalah suatu langkah untuk mempengaruhi kegiatan kelompok sebagai usaha untuk mencapai tujuan. Fungsi dari pelaksanaan ini adalah untuk mengimplementasikan mengenai proses dari kepemimpinan, bimbingan, dan memberikan motivasi kepada sumber daya manusia yang ada di perusahaan.

Tahapan *actuating* memiliki beberapa fungsi, berikut fungsi dari *actuating* atau biasa disebut dengan pelaksanaan (Mukarom & Muhibudin, 2015:106):

- 1) Melaksanakan semua perencanaan yang telah disusun, serta memberikan inovasi kepada sumber daya manusia agar dapat bekerja dengan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan.



2) Memberikan penjelasan secara rutin mengenai tugas yang telah ditetapkan

d) *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan adalah suatu tahapan yang sistematis yang bertujuan untuk menetapkan dan memastikan mengenai hasil pencapaian dari kegiatan yang telah dilakukan apakah sesuai dengan apa yang sudah direncanakan.

Tahapan dari *controlling* atau pengawasan memiliki beberapa fungsi yaitu (Mukarom & Muhibudin, 2015:106):

- 1) Mengevaluasi keberhasilan dan sasaran dari pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.
- 2) Membuat alternatif solusi dari kendala yang ditemukan pada saat pelaksanaan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Dari fungsi manajemen humas ini dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen humas lebih berfokus kepada bagaimana proses perusahaan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai agar membentuk dan membangun sebuah citra yang baik bagi perusahaan. Dan hasil yang didapatkan itu berasal dari pendapat khalayak yang dapat membangun perusahaan untuk selalu berinovasi. Jika fungsi dari

manajemen humas dapat berjalan dan dilaksanakan dengan baik, maka fungsi manajemen humas sangat tersebut ampuh dalam mengembangkan perusahaan, memajukan perusahaan, serta membangun suasana yang kondusif bagi karyawan di perusahaan.

c. Tujuan Manajemen Humas

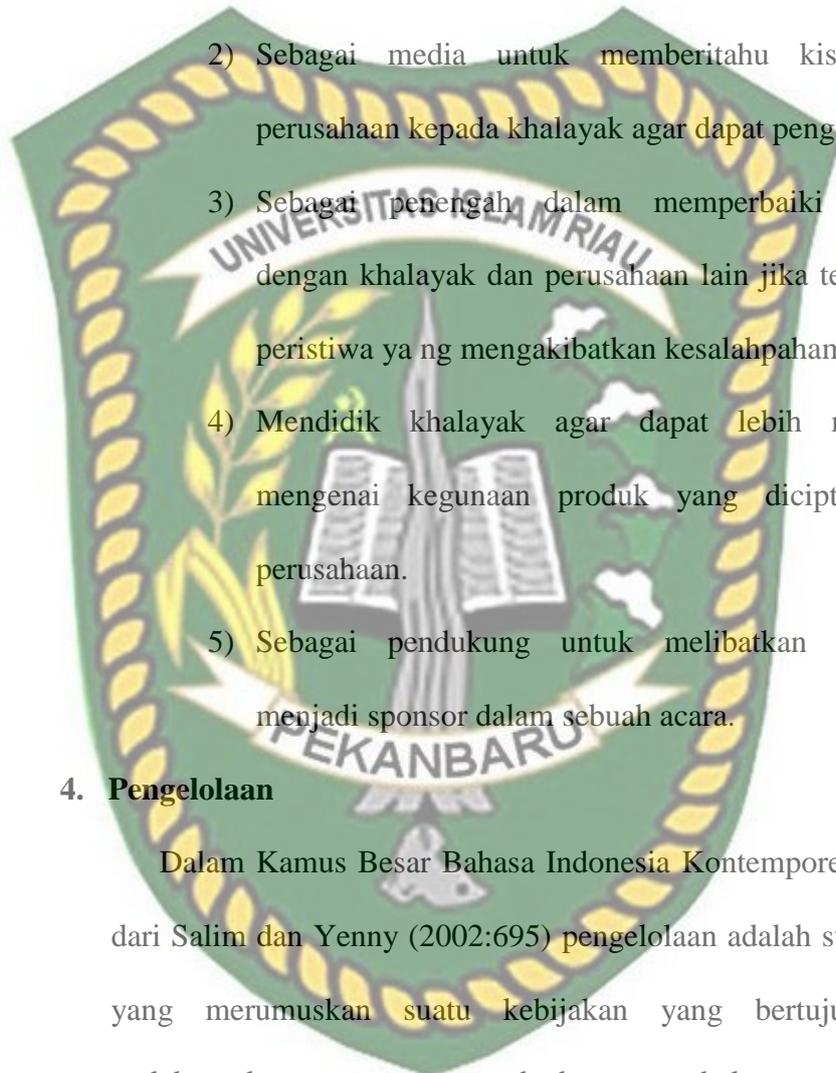
Tujuan dari pelaksanaan manajemen humas dalam perusahaan adalah untuk mempengaruhi perilaku khalayak dalam hal persepsi, opini, dan sikap terhadap kesuksesan dari suatu perusahaan serta untuk meningkatkan kredibilitas perusahaan dengan menerapkan tahapan-tahapan yang sudah direncanakan dengan matang sebelumnya. Seperti Menurut Warren J. Keegan dalam Suryani Musi, dkk (2020:20) tujuan dari humas dalam melaksanakan kegiatan manajemen humas itu adalah untuk memelihara dan untuk meningkatkan citra dari perusahaan kepada khalayaknya yang telah disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi dari khalayak.

Pada dasarnya tujuan dari manajemen humas itu sama seperti tujuan dari kegiatan yang dilakukan oleh humas pada suatu perusahaan. Seperti yang disampaikan oleh Frank Jefkins dalam Gassing dan Suryanto (2016:106) tujuan dari humas dalam suatu perusahaan itu terbagi menjadi beberapa yaitu:

- 1) Untuk merubah citra yang ada dimata khalayak mengenai seluruh aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan.
- 2) Sebagai media untuk memberitahu kisah sukses perusahaan kepada khalayak agar dapat pengakuan.
- 3) Sebagai penengah dalam memperbaiki hubungan dengan khalayak dan perusahaan lain jika terjadi suatu peristiwa yang mengakibatkan kesalahpahaman.
- 4) Mendidik khalayak agar dapat lebih mengetahui mengenai kegunaan produk yang diciptakan oleh perusahaan.
- 5) Sebagai pendukung untuk melibatkan perusahaan menjadi sponsor dalam sebuah acara.

4. Pengelolaan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer karangan dari Salim dan Yenny (2002:695) pengelolaan adalah suatu proses yang merumuskan suatu kebijakan yang bertujuan untuk melaksanakan pengawasan terhadap suatu hal seperti program-program yang telah dirancang agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu aktivitas yang dimulai dari suatu perencanaan, pengorganisasian, arahan, serta pengawasan terhadap suatu hal yang ikut dalam upaya untuk mencapai suatu tujuan.



Selain itu pengelolaan suatu aktivitas mobilisasi sumber-sumber yang pada suatu perusahaan seperti sumber daya manusia maupun program-program dengan tujuan agar sumber daya manusia dan program tersebut dapat memberikan manfaat bagi perusahaan.

Dalam memberikan manfaat bagi perusahaan, pengelolaan yang baik adalah suatu dasar yang sangat penting dalam pengembangan sebuah program yang sedang dikelola oleh perusahaan. Dimana dengan pengelolaan yang baik, maka dapat mengindikasikan bahwa suatu perusahaan memiliki sumber daya manusia yang kredibilitas dan integritas dalam mengelola sebuah program yang ada diperusahaan. Dari hal tersebut reputasi dari perusahaan juga akan baik dan meningkat. Seperti yang disampaikan oleh Nick Devas (1989:281) pengelolaan yang baik itu memiliki beberapa ciri-ciri yaitu:

- a. Mudah untuk dipahami dan sederhana.
- b. Dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai dari pengelolaan tersebut.
- c. Tidak kaku dan dapat menyesuaikan dengan keadaan dan situasi yang berbeda-beda.
- d. Lebih cepat dalam memberikan suatu hasil untuk perusahaan.

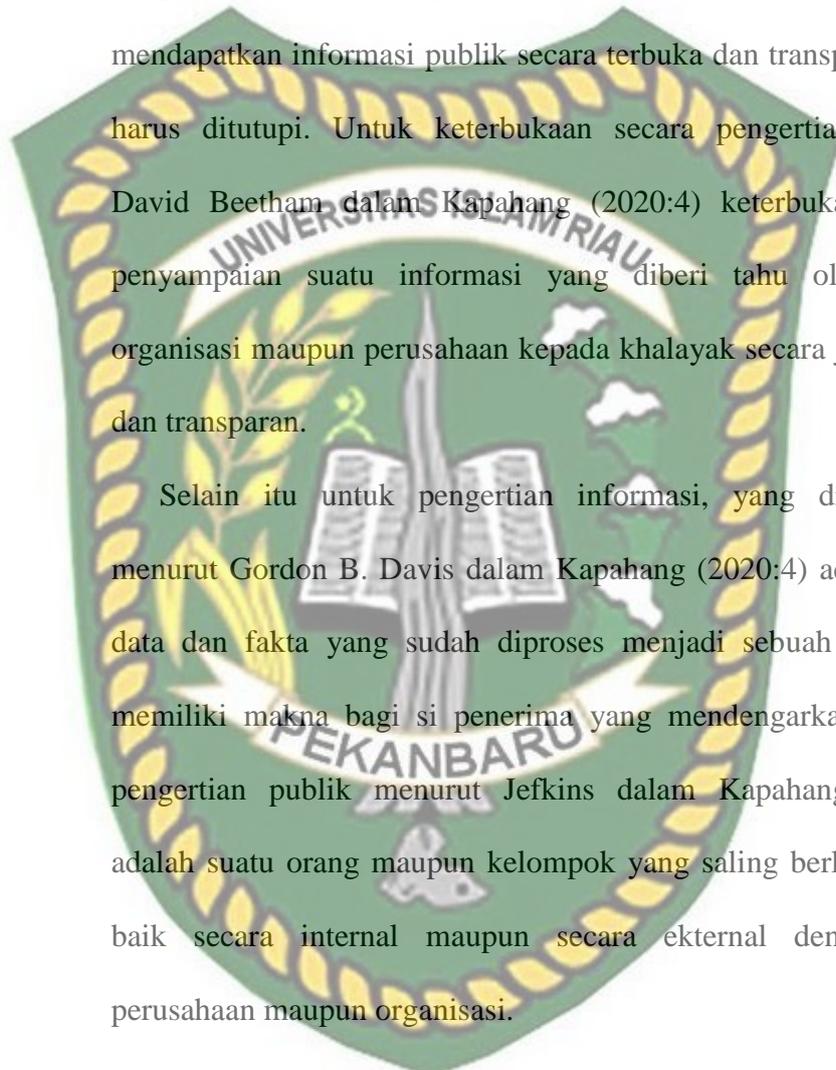


5. Keterbukaan Informasi Publik

Keterbukaan informasi publik adalah sebuah undang-undang yang menjelaskan mengenai keterjaminan khalayak untuk bisa mendapatkan informasi publik secara terbuka dan transparan tanpa harus ditutupi. Untuk keterbukaan secara pengertian menurut David Beetham dalam Kapahang (2020:4) keterbukaan adalah penyampaian suatu informasi yang diberi tahu oleh sebuah organisasi maupun perusahaan kepada khalayak secara jelas nyata, dan transparan.

Selain itu untuk pengertian informasi, yang disampaikan menurut Gordon B. Davis dalam Kapahang (2020:4) adalah suatu data dan fakta yang sudah diproses menjadi sebuah data yang memiliki makna bagi si penerima yang mendengarkannya. Dan pengertian publik menurut Jefkins dalam Kapahang (2020:5) adalah suatu orang maupun kelompok yang saling berkomunikasi baik secara internal maupun secara eksternal dengan suatu perusahaan maupun organisasi.

Jadi dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa keterbukaan informasi publik adalah suatu informasi yang diumumkan dan diberitahu oleh suatu perusahaan, organisasi, maupun lembaga publik kepada orang maupun kelompok dengan secara terbuka, jelas, nyata, dan transparan. Karena secara prinsip keterbukaan informasi publik itu sifatnya terbuka dan mudah untuk

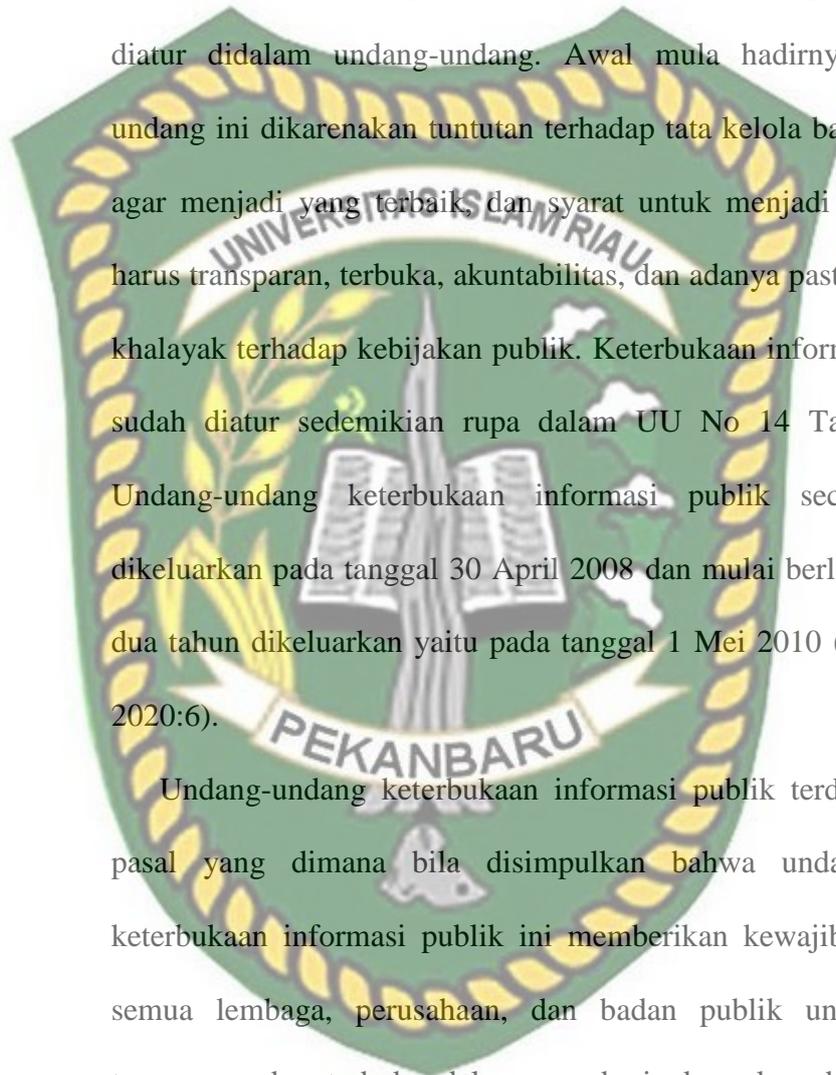


di akses oleh siapapun selama informasi tersebut merupakan informasi yang bukan untuk dirahasiakan.

Di Indonesia mengenai keterbukaan informasi publik sudah diatur didalam undang-undang. Awal mula hadirnya undang-undang ini dikarenakan tuntutan terhadap tata kelola badan publik agar menjadi yang terbaik, dan syarat untuk menjadi terbaik itu harus transparan, terbuka, akuntabilitas, dan adanya partisipasi dari khalayak terhadap kebijakan publik. Keterbukaan informasi publik sudah diatur sedemikian rupa dalam UU No 14 Tahun 2008. Undang-undang keterbukaan informasi publik secara resmi dikeluarkan pada tanggal 30 April 2008 dan mulai berlaku setelah dua tahun dikeluarkan yaitu pada tanggal 1 Mei 2010 (Kapahang, 2020:6).

Undang-undang keterbukaan informasi publik terdiri dari 64 pasal yang dimana bila disimpulkan bahwa undang-undang keterbukaan informasi publik ini memberikan kewajiban kepada semua lembaga, perusahaan, dan badan publik untuk secara transparan dan terbuka dalam memberi akses kepada khalayak untuk memperoleh informasi publik.

Keterbukaan informasi publik pada dasarnya berhubungan kepada sebuah aktivitas yang memberikan informasi semua program yang dibentuk oleh perusahaan dengan secara berkala baik itu mengenai informasi profil perusahaan, kebijakan

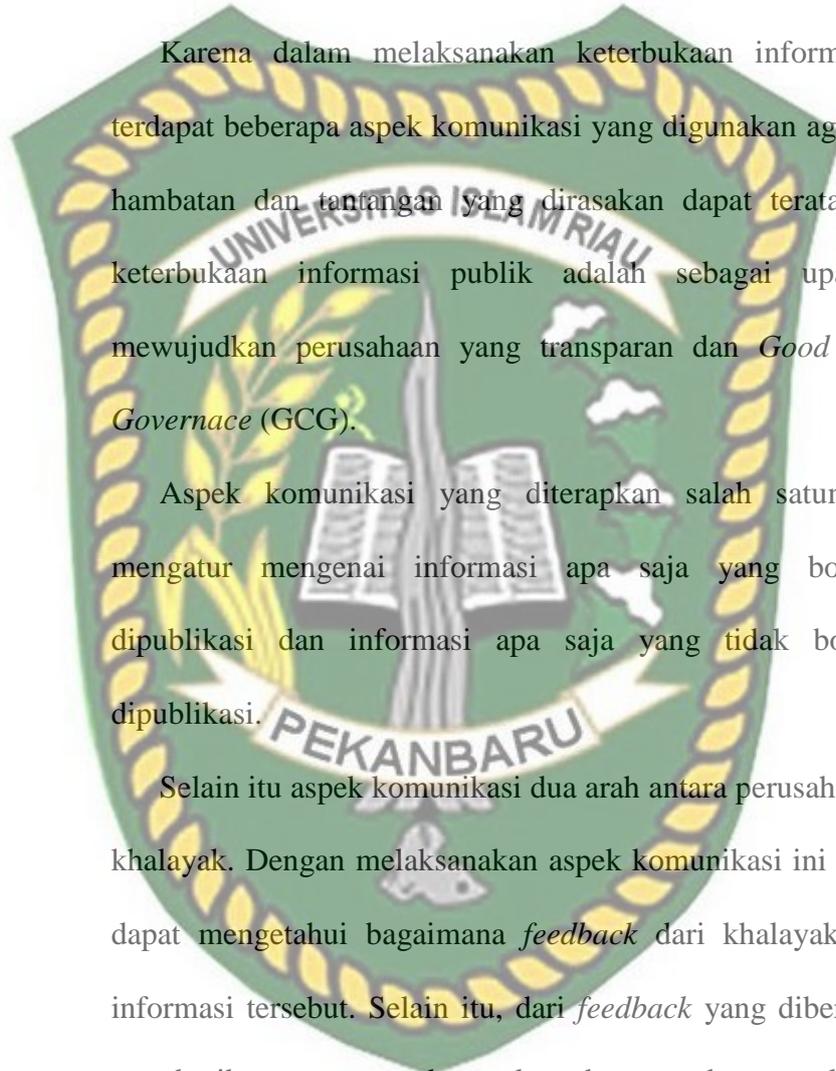


perusahaan, agenda kerja, kegiatan perusahaan, program perusahaan, dan lain-lain. Semua kegiatan tersebut dilakukan dengan menggunakan komunikasi.

Karena dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik terdapat beberapa aspek komunikasi yang digunakan agar berbagai hambatan dan tantangan yang dirasakan dapat teratasi. Karena keterbukaan informasi publik adalah sebagai upaya untuk mewujudkan perusahaan yang transparan dan *Good Corporate Governace* (GCG).

Aspek komunikasi yang diterapkan salah satunya adalah mengatur mengenai informasi apa saja yang boleh untuk dipublikasi dan informasi apa saja yang tidak boleh untuk dipublikasi.

Selain itu aspek komunikasi dua arah antara perusahaan dengan khalayak. Dengan melaksanakan aspek komunikasi ini perusahaan dapat mengetahui bagaimana *feedback* dari khalayak mengenai informasi tersebut. Selain itu, dari *feedback* yang diberikan dapat memberikan suatu gambaran kepada perusahaan apakah kinerja yang dilaksanakannya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh khalayak dan ini menjadi sebuah bahan evaluasi bagi perusahaan agar selalu memaksimalkan dan meningkatkan kinerjanya (Baharuddin, 2020:151).



6. Pelaksanaan Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik yang Bersifat Terpusat

Secara umum pelaksanaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan keseluruhan perencanaan yang telah diputuskan sebelumnya untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, biasanya terdapat suatu kegiatan yang dilakukan dengan mengelola sebuah program. Salah satu hal yang dikelola adalah pengelolaan keterbukaan informasi publik. pengelolaan keterbukaan informasi publik di badan publik adalah suatu kewajiban karena hal tersebut telah tertulis dalam Undang-Undang No 14 Tahun 2008. Pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik disetiap perusahaan biasanya tergantung dari kebijakan perusahaan masing-masing sesuai dengan karakteristik dan visi misi dari perusahaan.

Salah satu pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh perusahaan adalah pengelolaan keterbukaan informasi publik dengan bersifat terpusat. Dimana dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik yang bersifat terpusat adalah suatu kegiatan yang dimana memusatkan seluruh keputusan, kebijakan, perencanaan, pengorganisasian, hingga kepada evaluasi mengenai pengelolaan keterbukaan informasi publik itu berasal dari kantor pusat atau dari atas dan turun tersebar kepada unit kantor yang berada dibawahnya.

Tujuan dari pengelolaan keterbukaan informasi publik yang memusatkan kepada kantor pusat ini adalah untuk mengefektifitas, mengefisiensi, menyeragamkan pengelolaan, dan mempercepat suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan agar dapat berjalan dengan baik.

B. Definisi Operasional

1. Manajemen Humas

Manajemen humas merupakan suatu proses yang dimulai melalui perencanaan, pengorganisasi, pelaksanaan, hingga ke pengawasan terhadap sebuah kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh humas dan didukung oleh perusahaan. Namun dalam penelitian ini berfokus kepada pelaksanaan dari sebuah kegiatan manajemen humas yang dilakukan oleh humas.

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mempengaruhi kegiatan kelompok sebagai usaha untuk melaksanakan keseluruhan perencanaan yang telah diputuskan sebelumnya agar dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai.

3. Pengelolaan

Pengelolaan merupakan suatu alur yang merumuskan sebuah kebijakan yang bertujuan untuk melakukan sebuah pengawasan terhadap sebuah program yang telah di rencanakan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.



4. Keterbukaan Informasi Publik

Keterbukaan informasi publik adalah suatu informasi yang diumumkan dan diberitahu oleh suatu perusahaan, organisasi, maupun lembaga publik dengan secara terbuka, jelas, nyata, dan transparan kepada khalayak luas.

C. Penelitian Terdahului yang relevan

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Devintya Eka Sugiharso dan Vinda Maya Setianingrum. Ilmu Komunikasi. Universitas Negeri Surabaya (2021) Vol. 04, No. 3.	Manajemen Humas Perguruan Tinggi Negeri untuk Mewujudkan Reputasi Brand “World Class University”	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa UGM berfokus kepada mempublikasi sebuah konten pemberitaan riset internasional. Selain itu dengan memaksimalkan website universitas dengan berbasis bahasa indonesia maupun inggris sebagai media informasi untuk seluruh stakeholder yang ingin mencari tahu mengenai UGM.
2	Esther Seruny dan Daniel Tamburian. Ilmu Komunikasi. Universitas Tarumanagara. (2018) Vol. 2, No. 2.	Manajemen <i>Public Relations</i> Mall @ Alam Sutera dalam Membangun Reputasi	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa humas Mall @ Alam Sutera melakukan komunikasi dengan memberikan informasi kepada khalayak menggunakan media sosial agar dapat membangun reputasi dari dari Mall @ Alam Sutera. Selain itu

				humas Mall @ Alam Sutera melakukan survey kepada khalayak agar dapat menjadi tolak ukur dalam merencanakan sebuah program.
3	Alfatoni. Komunikasi Penyiaran Islam. Universitas Islam Negeri Suthan Thaha Saifudding Jambi. (2018)	Manajemen Humas dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan PT. Taspen Persero Provinsi Jambi	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini adalah dalam mempartahankan kualitas pelayanan. PT Taspen (Persero) memiliki beberapa cara yaitu dengan mempertahankan standar pelayanan sesuai dengan SOP, kemudian dengan menjalin hubungan dengan pemerintah daerah provinsi jambi, dan yang terakhir dengan menyediakan fasilitas penunjang kualitas pelayanan PT. Taspen (Persero) Provinsi Jambi.

Berikut perbandingan antara persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut:

- 1) **Devintya Eka Sugiharso. 2021.** Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Selain itu persamaan dari penelitian ini adalah dalam pengumpulan data yaitu sama-sama menggunakan teknik wawancara. Dan persamaan lainnya adalah sama-sama membahas mengenai manajemen humas. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu ini adalah dari

metode penelitiannya yaitu studi kasus, selain itu terlihat dimana lokasi penelitiannya yaitu di Universitas Gadjah Mada, dan waktu penelitian dilaksanakan pada Januari 2021 sampai Mei 2021. Perbedaan yang terakhir adalah mengenai fokus penelitian yang berbeda, dimana fokus penelitian terdahulu ini berfokus kepada dalam mewujudkan reputasi brand perguruan tinggi, yang dimana memiliki judul yaitu Manajemen Humas Perguruan Tinggi Negeri untuk Mewujudkan Reputasi Brand “World Class University” (Studi Kasus di Universitas Gadjah Mada).

- 2) **Esther Seruny dan Daniel Tamburian. 2018.** Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Selain itu persamaan dari penelitian ini adalah dalam pengumpulan data yaitu sama-sama menggunakan teknik wawancara. Dan persamaan lainnya adalah sama-sama membahas mengenai manajemen humas atau manajemen *Public Relations*. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu ini adalah dari metode penelitiannya yaitu studi kasus, selain itu terlihat dimana lokasi penelitiannya yaitu di Mall @ Alam Sutera, dan waktu penelitian dilaksanakan pada Oktober 2018. Perbedaan yang terakhir adalah mengenai fokus penelitian yang berbeda, dimana fokus penelitian terdahulu ini berfokus kepada dalam membangun reputasi, yang dimana memiliki judul yaitu Manajemen *Public Relations* Mall @ Alam Sutera dalam Membangun Reputasi.

- 3) **Alfatoni, 2018.** Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Selain itu persamaan dari penelitian ini adalah dalam pengumpulan data yaitu sama-sama menggunakan teknik wawancara, dan dokumentasi. Dan persamaan lainnya adalah sama-sama membahas mengenai manajemen humas. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu ini adalah terlihat dimana lokasi penelitiannya yaitu di PT TASPEN (Persero) Provinsi Jambi, dan waktu penelitian dilaksanakan pada Desember 2017 hingga Maret 2018. Perbedaan yang terakhir adalah mengenai fokus penelitian yang berbeda, dimana fokus penelitian terdahulu ini berfokus kepada dalam mempertahankan fokus pelayanan, yang dimana memiliki judul yaitu Manajemen Humas dalam Mempertahankan Fokus Pelayanan di PT TASPEN (Persero) Provinsi Jambi.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang menghasilkan sebuah data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis dari subjek penelitian yang sedang diamati. Seperti yang dikemukakan oleh Bogdan dan Taylor dalam Ruslan (2003:215) penelitian kualitatif merupakan suatu penjelasan dengan secara terdalam yang berhubungan dengan kata-kata tertulis terhadap subjek penelitian yang sedang diamati. Dalam penelitian ini, akan mendapatkan sebuah hasil yang deskripsi mengenai gejala-gejala yang diamati. Penggunaan metode penelitian kualitatif ini dapat memungkinkan peneliti dalam mendapatkan jawaban lebih dalam mengenai hal apa yang dipikirkan dan yang dirasakan oleh peneliti sesuai dengan fenomena yang muncul dan berkembang saat ini.

Selain itu dengan menggunakan metode ini peneliti dapat mengkaji mengenai permasalahan yang didapat sesuai dengan fakta yang terjadi, norma yang berlaku, dan teori yang berkaitan dalam penelitian ini. Dalam mendukung metode penelitian kualitatif agar menghasilkan sebuah data yang objektif. Selanjutnya penggunaan metode penelitian deskriptif lebih sesuai karena seperti yang dikemukakan oleh Suryabrata (2013:75) tujuan dari penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang menggambarkan gambaran yang tersusun, fakta, dan terbaru mengenai sifat serta hubungan yang akan diteliti. Jadi, penelitian ini lebih mendeskripsikan mengenai

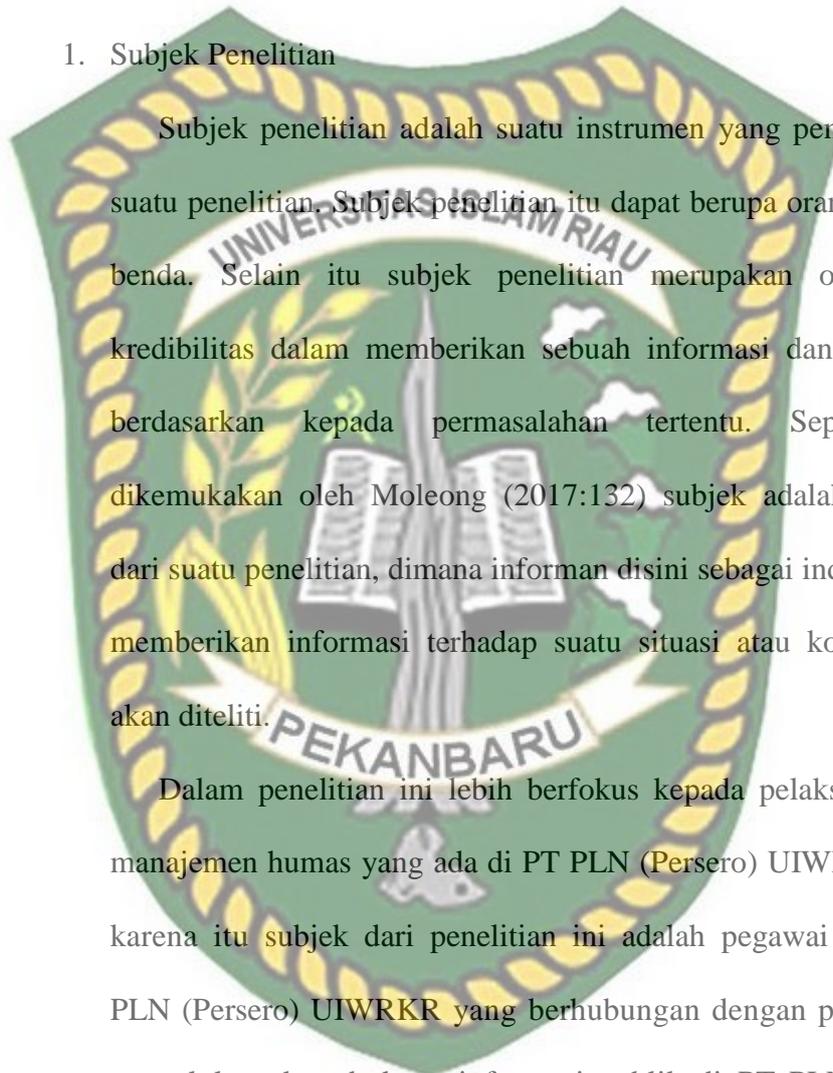
manajemen humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah suatu instrumen yang penting dalam suatu penelitian. Subjek penelitian itu dapat berupa orang atau pun benda. Selain itu subjek penelitian merupakan orang yang kredibilitas dalam memberikan sebuah informasi dan data yang berdasarkan kepada permasalahan tertentu. Seperti yang dikemukakan oleh Moleong (2017:132) subjek adalah informan dari suatu penelitian, dimana informan disini sebagai individu yang memberikan informasi terhadap suatu situasi atau kondisi yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini lebih berfokus kepada pelaksanaan dari manajemen humas yang ada di PT PLN (Persero) UIWRKR. Oleh karena itu subjek dari penelitian ini adalah pegawai humas PT PLN (Persero) UIWRKR yang berhubungan dengan pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR dan informan dari penelitian ini adalah 2 orang dari pegawai humas PT PLN (Persero) UIWRKR yaitu Asisten Manager Komunikasi selaku yang mengelola informasi publik, dan Staff Komunikasi selaku yang mempublikasi dan mengemas informasi publik di media sosial.



2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu hal yang menjadi landasan dalam kegiatan penelitian, atau biasa disebut sebagai sasaran dari penelitian yang sedang dilaksanakan. Hal tersebut serupa dengan disampaikan oleh Sugiyono (2016:42) objek penelitian adalah suatu sifat atau pun nilai dari suatu kegiatan yang ditetapkan sebagai landasan dari suatu penelitian.

Seperti Objek dari penelitian ini adalah Manajemen Humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam Pelaksanaan Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi dari tempat penelitian dilaksanakan. Lokasi dari penelitian ini adalah di PT PLN (Persero) UIWRKR yang berlokasi di Jl. Musyawarah RT.01/RW.09 Kel. Labuh Baru Barat, Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau. Pemilihan PT PLN (Persero) UIWRKR karena beberapa pertimbangan dan persoalan yang akan diteliti ada di lokasi ini.

2. Waktu Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian. Maka memerlukan waktu yang akurat. Berikut rencana waktu penelitian yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1

Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian

NO	JENIS KEGIATAN	BULAN DAN MINGGU KE (2021-2022)																											
		SEPT		OKT				NOV				DES			JAN				FEB		MARET				KET				
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	1	2	3	4					
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X	X	X	X	X	X	X																				
2	Seminar UP								X																				
3	Penelitian Lapangan									X	X	X	X																
4	Pengolahan dan Analisis Data													X	X	X													
5	Konsultasi Bimbingan Skripsi															X	X	X											
6	Ujian Skripsi																				X								
7	Revisi dan Pengesahan Skripsi																					X							
8	Penggandaan serta Penyerahan Skripsi																						X	X					

Sumber: Olahan Peneliti

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data dari subjek penelitian ini. Berdasarkan dari subjek penelitian ini terdapat dua jenis sumber data yaitu:

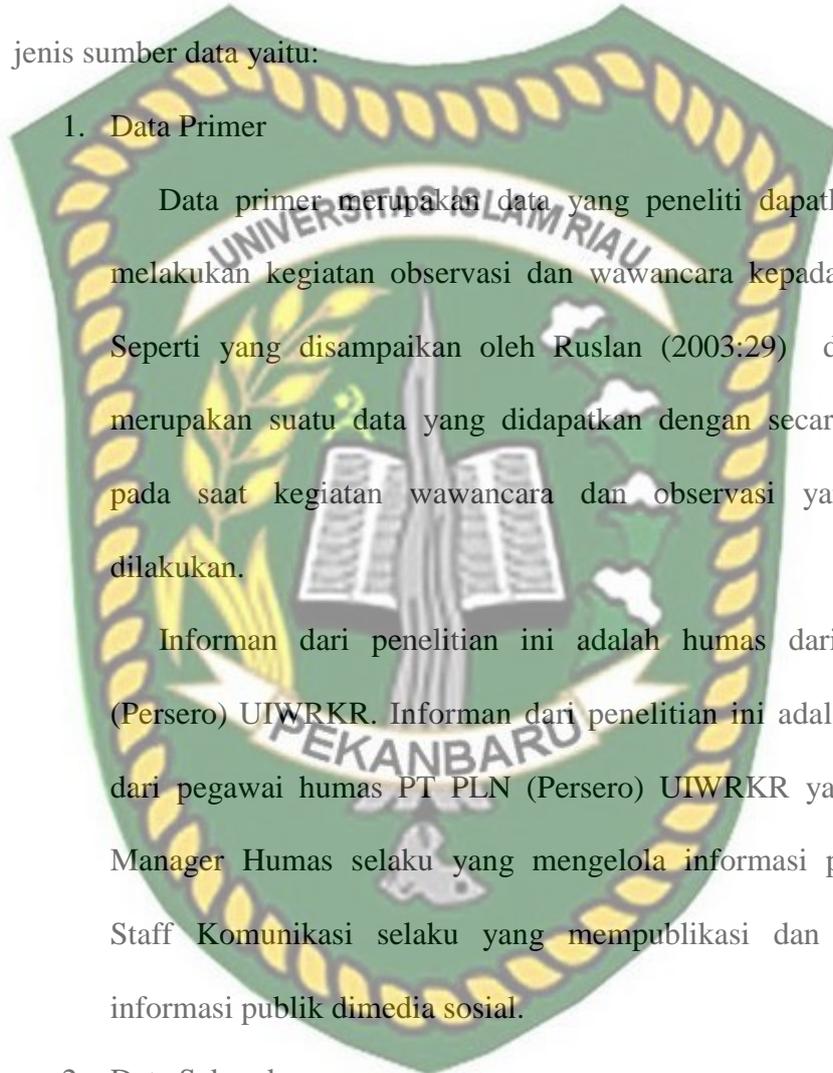
1. Data Primer

Data primer merupakan data yang peneliti dapatkan setelah melakukan kegiatan observasi dan wawancara kepada informan. Seperti yang disampaikan oleh Ruslan (2003:29) data primer merupakan suatu data yang didapatkan dengan secara langsung pada saat kegiatan wawancara dan observasi yang sedang dilakukan.

Informan dari penelitian ini adalah humas dari PT PLN (Persero) UIWRKR. Informan dari penelitian ini adalah 2 orang dari pegawai humas PT PLN (Persero) UIWRKR yaitu Asisten Manager Humas selaku yang mengelola informasi publik, dan Staff Komunikasi selaku yang mempublikasi dan mengemas informasi publik dimedia sosial.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang peneliti dapatkan dari pengamatan suatu peristiwa yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti yaitu Manajemen Humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam Pelaksanaan Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik. Pada dasarnya data sekunder itu



berasal dari sumber data yang sudah ada seperti buku, penelitian terdahulu, literatur, dan lain-lain. Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh Ruslan (2003:30) yang dimana data sekunder merupakan seluruh data yang didapatkan berdasarkan data publikasi seperti literatur, majalah, jurnal, dll.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian diperlukannya teknik yang tepat dalam mengumpulkan sebuah data, maka dari itu untuk mendukung penelitian ini peneliti menggunakan beberapa macam teknik dalam mengumpulkan sebuah data. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan dan dilakukan dalam bentuk percakapan atau mewawancarai para informan yang ditujukan untuk tujuan tertentu agar dapat menjadi sebuah sumber data dalam objek penelitian. Hal tersebut sama seperti yang disampaikan oleh Ruslan (2003:23) wawancara merupakan suatu aktivitas yang dilakukan dengan secara lisan dan berdasarkan kepada suatu pertanyaan yang diajukan kepada para informan untuk mendapatkan jawaban mengenai objek penelitian yang sedang diteliti.

Pada penelitian ini jenis wawancara yang digunakan adalah jenis wawancara secara mendalam atau biasa disebut dengan *in depth interview*. Tujuan peneliti menggunakan jenis wawancara

secara mendalam yaitu agar peneliti bisa mendapatkan data yang lebih detail dan spesifik. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan 2 orang dari pegawai humas PT PLN (Persero) UIWRKR yaitu Asisten Manager Humas selaku yang mengelola informasi publik, dan Asisten Analisis Komunikasi selaku yang mempublikasi dan mengemas informasi publik di media sosial.

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengamati suatu subjek dan objek penelitian melalui kerja panca indra peneliti. Menurut Indrianto dan Supomo dalam Ruslan (2003:34) observasi merupakan suatu proses pencatatan mengenai suatu subjek dan objek tanpa adanya komunikasi terhadap subjek dan objek yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti lebih banyak mengamati mengenai kinerja dari pegawai humas dalam menyebarluaskan dan membagikan informasi publik dengan mengamati media yang menjadi tempat dipublikasikannya informasi publik yaitu di media sosial PT PLN (Persero) UIWRKR.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dokumentasi merupakan suatu proses yang bertujuan untuk mendapatkan dan menggali data yang telah terjadi terjadi. Seperti yang disampaikan oleh Kriyantono (2006:308) dokumentasi pada dasarnya sangat berkaitan erat dalam

pengumpulan data yang berhubungan dengan jurnal, buku majalah, video, foto, rekaman, postingan media sosial dan internet, memo,dll. Dengan adanya dukungan data-data yang didapatkan dari teknik dokumentasi diharapkan dapat mendukung dalam proses menganalisis data penelitian.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dari penelitian ini adalah teknik triangulasi data. Menurut Sugiyono (2016:241) Teknik triangulasi data adalah suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang sifatnya menggabungkan dan membandingkan teknik pengumpulan data dan sumber data penelitian yang telah didapat. Tujuan pemeriksaan keabsahan data ini dilakukan bertujuan untuk mendapat semua informasi yang sah dan kredibilitas, sehingga keseluruhan hasil dari penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan. Teknik triangulasi dilaksanakan dengan cara menanyakan kembali kepada para informan yang di wawancarai berdasarkan kepada hasil data yang telah didapatkan sebelumnya.

Teknik triangulasi yang digunakan adalah teknik triangulasi metode, menurut Patton dalam Moleong (2017:331) triangulasi metode merupakan suatu usaha untuk mengecek mengenai kebenaran sebuah data yang telah didapatkan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan suatu data yang sama.

G. Teknik analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu proses yang dimana ketika data yang telah didapat melalui wawancara bersama informan maupun melalui pengamatan disusun secara beraturan dan sistematis yang bertujuan agar dapat menjadi sebuah informasi yang dapat diberikan kepada orang lain. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknis analisis data model *interactive model* yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Nugrahani (2004:173-176) meliputi tiga analisis data. Berikut tiga analisis data dari penelitian ini:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu proses yang dilakukan dengan cara memilih kembali data-data yang telah didapatkan sesuai dengan catatan yang telah dicatat pada saat observasi maupun wawancara. Pada tahapan reduksi ini semua data dirangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan data, dan memberikan kode kepada pokok-pokok tertentu. Hal ini bertujuan agar semua data tersebut mudah untuk dipahami dalam menyusun sebuah laporan penelitian.

2. Penyajian Data (*Display*)

Penyajian data merupakan suatu proses yang terencana dan berfungsi untuk memudahkan peneliti dalam memahami mengenai apa yang terjadi selama penelitian sedang dilaksanakan. Pelaksanaan penyajian data biasanya berbentuk seperti sebuah

kalimat yang sistematis dan logis, seperti dalam bentuk uraian singkat secara naratif, hubungan antar kategori, flowchart, denah, maktriks, grafik, dan bagan.

3. Kesimpulan/verifikasi data (*Conclusions drowing/verifiying*)

Kesimpulan atau verivikasi data adalah yaitu suatu proses yang dimana untuk memperoleh kebenaran dalam sebuah informasi dan data, semua data tersebut harus di verifikasi sehingga dapat memperoleh kebenaran data, kecocokan data yang baik dan dapat menjawab dari rumusan masalah yang telah dirumuskan. Pada dasarnya verifikasi data masih bersifat sementara, karena verifikasi data dapat berubah ketika data yang diperoleh tidak kuat untuk dibuktikan sebagai data yang valid. Namun apabila data yang diperoleh sesuai dengan bukti yang kuat maka suatu penelitian mendapatkan kesimpulan yang valid dan kredibilitas.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat PT PLN (Persero)

Peningkatan perkembangan perusahaan kelistrikan di Indonesia dimulai pada masa awal Perang Dunia II antara 1942-1945 yang dimana Belanda tunduk kepada tentara Jepang, dari kejadian tersebut terjadilah peralihan kekuasaan untuk seluruh perusahaan yang dikelola oleh Belanda beralih kepada Jepang. Namun tepat pada masa penghujung Perang Dunia II yaitu pada bulan agustus 1945 proses peralihan terjadi kembali yang dimana Jepang tunduk kepada sekutu.

Karena hal tersebut, para pemuda beserta buruh listrik bersama dengan pengurus KNI berinisiatif untuk menemui Presiden Indonesia yaitu Soekarno untuk mengalihkan seluruh wewenang kekuasaan perusahaan tersebut kepada Pemerintah Indonesia. Setelah peristiwa itu terjadi, tepat pada tanggal 27 Oktober 1945 Presiden Soekarno membentuk suatu bidang atau posisi yang dibawah langsung oleh Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga yaitu jawatan listrik dan gas yang memiliki kapasitas pembangkit listrik sebesar 157,5 MW.

Namun pada tanggal 1 Januari bidang tersebut secara resmi berganti menjadi BPU PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) dan secara resmi dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Dan pada saat yang sama secara resmi terbentuklah dua perusahaan yang dimiliki negara yaitu PLN (Perusahaan Milik Negara)

sebagai perusahaan negara yang satu-satunya mengelola mengenai kelistrikan dan PGN (Perusahaan Gas Negara) sebagai perusahaan negara yang satu-satunya mengelola mengenai gas.

Dan beberapa tahun berikutnya tahun 1972 secara resmi PLN status ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara yang memegang kuasa penuh dalam ketenagalistrikan dengan tugas sebagai penyedia tenaga listrik untuk keperluan khalayak umum. Seiring dengan perubahan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah sejak dari tahun 1994 status PLN kembali berubah, dimana PLN secara resmi berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) hingga saat ini.

2. Profil PT PLN (Persero) UIWRKR

PT PLN (Persero) UIWRKR atau biasa disebut dengan PLN Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau adalah suatu unit yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan mengenai pelayanan kelistrikan yang ada di wilayah dengan kantor pusat. PT PLN (Persero) UIWRKR memiliki tanggung jawab yang besar dalam pelayanan kelistrikan yang ada di Riau. Dimana hal tersebut dimulai pada tanggal 25 Mei 2001 berdasarkan Keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 mengenai rehabilitasi perusahaan PT PLN (Persero). Dan dari keputusan tersebut PT PLN (Persero) menerbitkan Keputusan Direksi PLN No. 113.K/010/DIR/2001 yang secara resmi berisi mengenai PLN Wilayah III berubah menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau.

Kemudian unit PLN tersebut dipisah menjadi dua yaitu PLN Wilayah Sumbar dan PLN Wilayah Riau yang secara resmi berdiri sendiri mulai tanggal 2 Juli 2002 sesuai dengan Keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002. Selanjutnya dan yang terakhir pada tanggal 19 November 2003 PT PLN (Perseo) menerbitkan kembali Keputusan Direksi No. 300.K/010/DIR/2003, yang dimana berisi mengenai tentang PT PLN (Persero) Wilayah Riau yang berubah menjadi Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang diharapkan dapat memberikan percepatan dalam pelayanan kelistrikan dengan secara efektif dan efisien.

Untuk saat ini PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Memiliki wilayah kerja yaitu di wilayah riau dan kepulauan riau yang termasuk didalamnya 2.547 pulau besar dan kecil dengan 2.178.497 pelanggan. Selain itu PLN UIWRKR memiliki beberapa aset seperti 516 mesin PLTD, 26 gardu induk dengan kapasitas 1880 MVA, dan 15.734 trafo distribusi dengan kapasitas 2083 MVA.

3. Visi dan Misi PT PLN (Persero) UIWRKR

PT PLN (Persero) UIWRKR merupakan suatu bagian atau pun unit dari PT PLN (Persero). PLN UIWRKR yang berkomitmen untuk selalu memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai komitmen tersebut PLN UIWRKR melaksanakan tugasnya sesuai dengan visi dan

misi dari PT PLN (Persero). Berikut Visi dan Misi dari PT PLN (Persero) yaitu:

a. Visi PT PLN (Persero)

PLN selalu berupaya menjadi perusahaan listrik yang terkemuka se-Asia Tenggara serta menjadi pilihan nomor satu bagi pelanggan untuk solusi energi. Dengan mengedepankan tata nilai AKHLAK yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Adaptif, dan Kolaboratif.

b. Misi PT PLN (Persero)

Sebagai perusahaan yang menjalankan bisnis mengenai kelistrikan serta bidang lain yang terkait berlandaskan kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham. Selain itu PT PLN (Persero) juga bertekad untuk menjadikan tenaga listrik sebagai media yang dapat menaikkan kualitas kehidupan masyarakat dan mengupayakan tenaga listrik menjadi pendorong untuk kegiatan ekonomi.

4. Bentuk dan Makna Logo PT PLN (Persero)

a. Bentuk Logo PT PLN (Persero)

Logo PT PLN (Persero) secara resmi digunakan sesuai dengan surat Keputusan Direksi PLN Pada tanggal 1 Juni 1976 dengan No : 031/DIR/76 mengenai pembakuan lambang atau logo dari PLN.

Gambar 4.1
Logo PT PLN (Persero)



PLN

Sumber : Dokumen PT PLN (Persero) UIWRKR

b. Makna Logo PT PLN (Persero)

1. Elemen Persegi

Dalam logo PT PLN (Persero) terdapat elemen persegi yang berwarna kuning polos tanpa ada garis pinggir yang ada di logonya. Untuk bidang persegi yang ada di logo PT PLN (Persero) memiliki makna bahwa PT PLN (Persero) merupakan suatu perusahaan yang terorganisir dengan secara sempurna.

Gambar 4.2

Elemen Persegi Logo PT PLN (Persero)



Sumber : Dokumen PT PLN (Persero) UIWRKR

Sedangkan untuk warna kuning yang ada di bidang persegi tersebut memiliki makna bawah PT PLN (Persero) diharapkan dapat memberikan pencerahan untuk kehidupan dimasyarakat Indonesia. Selain itu makna dari warna kuning ini sebagai bentuk semangat yang menyala-nyala yang dimiliki oleh seluruh pegawai yang ada di PLN.

2. Elemen Petir atau Kilat

Dalam logo PT PLN (Persero) terdapat elemen petir atau kilat yang berwarna merah dengan bentuk atasnya tebal serta bentuk bawah yang runcing yang memotong tiga gelombang. Untuk petir dan kilat yang ada di logo PLN memiliki makna bahwa tenaga listrik merupakan suatu produk jasa utama yang dihasilkan oleh PLN. Selain itu makna dari petir atau kilat dari logo PT PLN (Persero) bermakna kerja cepat dan tepat dari PLN dalam memberikan solusi terbaik untuk seluruh pelanggan.

Gambar 4.3

Elemen Petir atau Kilat Logo PT PLN (Persero)



Sumber : Dokumen PT PLN (Persero) UIWRKR

Sedangkan untuk warna merah yang ada petir dan kilat di logo PLN memiliki makna bahwa merepresentasikan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia yang dinamis dalam mengikuti dan menghadapi tantangan dalam perkembangan zaman.

3. Elemen Tiga Gelombang yang Ujungnya Menghadap Kebawah

Dalam logo PT PLN (Persero) terdapat elemen yang terletak ditengah pada elemen persegi yang berwarna yaitu tiga gelombang yang berwarna biru tersusun sejajar dengan yang ujungnya menghadap kebawah. Makna dari tiga gelombang tersebut adalah gaya rambat dari energi listrik yang dialirkan oleh PLN dengan tiga bidang usaha yaitu pembangkitan, penyaluran, dan distribusi yang beriringan dengan komitmen PLN untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.

Gambar 4.4

Elemen Tiga Gelombang Logo PT PLN (Persero)

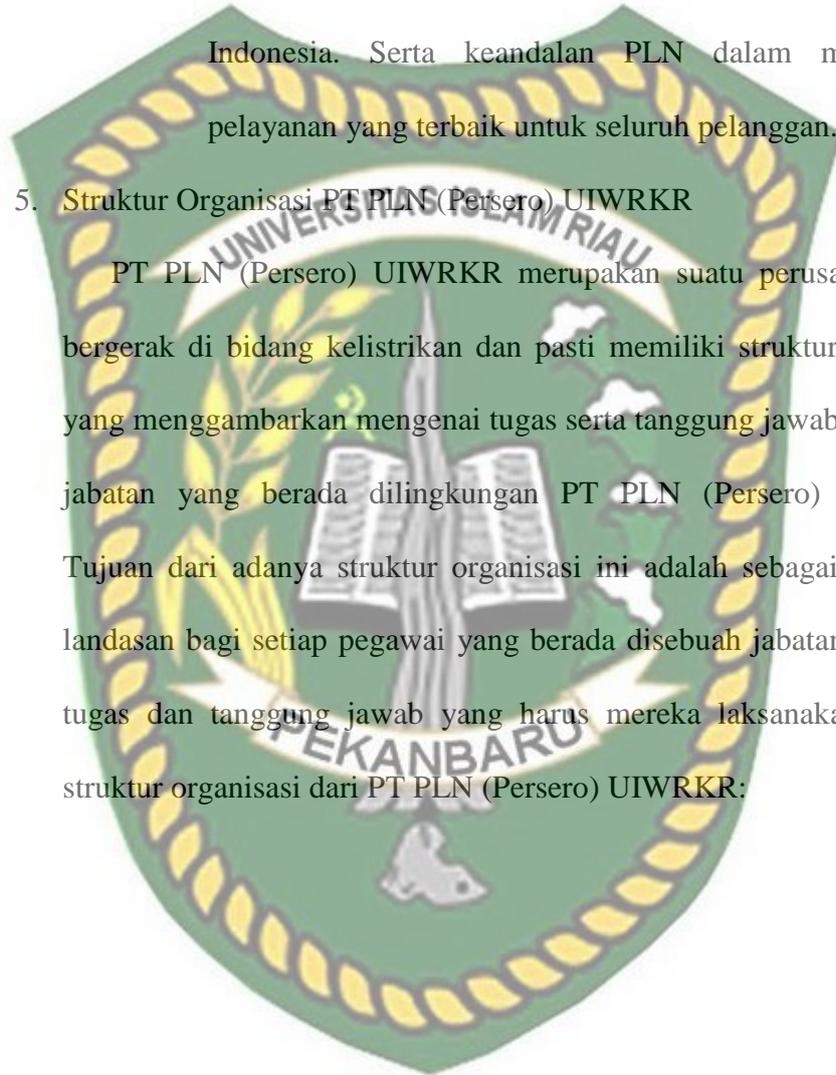


Sumber : Dokumen PT PLN (Persero) UIWRKR

Sedangkan untuk warna biru dari tiga gelombang ini memiliki makna kesetiaan serta pengabdian terhadap tugas untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Serta keandalan PLN dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk seluruh pelanggan.

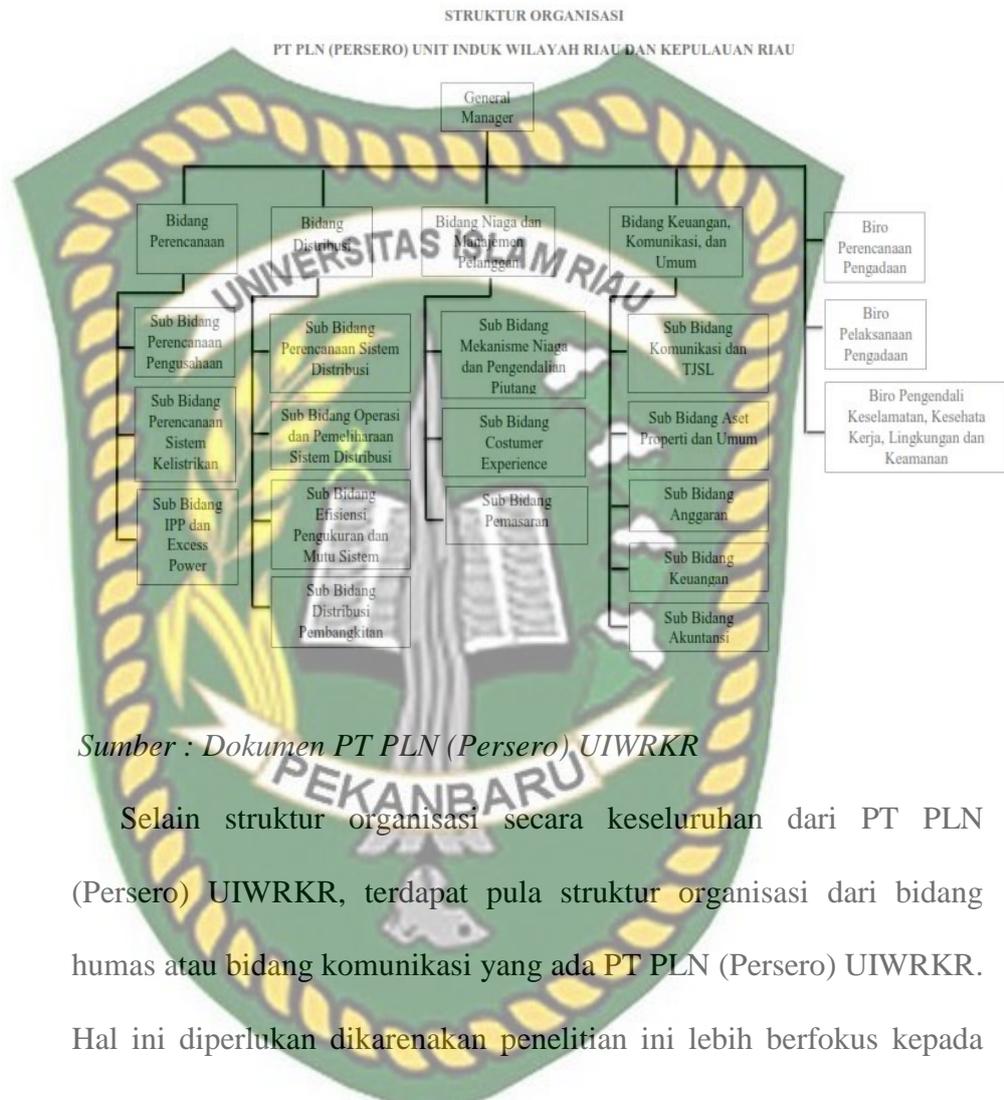
5. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UIWRKR

PT PLN (Persero) UIWRKR merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang kelistrikan dan pasti memiliki struktur organisasi yang menggambarkan mengenai tugas serta tanggung jawab dari setiap jabatan yang berada dilingkungan PT PLN (Persero) UIWRKR. Tujuan dari adanya struktur organisasi ini adalah sebagai dasar dan landasan bagi setiap pegawai yang berada disebuah jabatan mengenai tugas dan tanggung jawab yang harus mereka laksanakan. Berikut struktur organisasi dari PT PLN (Persero) UIWRKR:



Gambar 4.5

Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UIWRKR



Sumber : Dokumen PT PLN (Persero) UIWRKR

Selain struktur organisasi secara keseluruhan dari PT PLN (Persero) UIWRKR, terdapat pula struktur organisasi dari bidang humas atau bidang komunikasi yang ada di PT PLN (Persero) UIWRKR. Hal ini diperlukan dikarenakan penelitian ini lebih berfokus kepada mengenai humas yang ada di PT PLN (Persero) UIWRKR. Berikut Struktur Organisasi bidang humas atau bidang komunikasi yang ada di PT PLN (Persero) UIWRKR:

Gambar 4.6

Struktur Organisasi Sub Bidang Humas PT PLN (Persero) UIWRKR



B. Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti menyajikan mengenai hasil data yang telah didapatkan peneliti dari kegiatan wawancara yang mendalam serta melakukan observasi. Adapun masalah yang ada pada penelitian ini yaitu mengenai bagaimana manajemen humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik. Penelitian ini lebih berfokus kepada pelaksanaan atau *actuating* yang merupakan salah satu fungsi dari manajemen humas yang dilakukan oleh humas dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik yang biasa dikenal dengan POAC yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing*

(Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan).

Untuk memperoleh data tersebut, peneliti melakukan wawancara yang mendalam kepada narasumber yang memiliki kredibilitas dan yang berhubungan langsung dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR. Selain melakukan wawancara mendalam kepada narasumber yang memiliki kredibilitas dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR. Peneliti juga melakukan kegiatan observasi yang dimana peneliti lebih banyak mengamati mengenai kinerja dari pegawai humas dalam menyebarluaskan dan membagikan informasi publik dengan mengamati media yang menjadi tempat dipublikasikannya informasi publik yaitu di media sosial PT PLN (Persero) UIWRKR.

Pelaksanaan merupakan salah satu fungsi yang ada di manajemen humas. Pelaksanaan merupakan suatu tahapan yang sangat penting dalam sebuah program yang sedang dijalankan oleh perusahaan. Karena pelaksanaan sebuah suatu tahapan atau proses yang dapat menentukan seberapa berhasilkah perencanaan yang di organisasikan oleh perusahaan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai atau yang di ingin diperoleh oleh perusahaan. Setiap perusahaan pasti akan melakukan pelaksanaan dari sebuah program yang telah di rencanakan yang sebelumnya, termasuk PT PLN (Persero) UIWRKR pasti melakukan hal tersebut. Salah satu hal yang

dilakukan oleh PT PLN (Persero) UIWRKR dengan melakukan pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik.

Untuk mendapatkan data yang mendukung mengenai penelitian ini, maka peneliti telah melakukan wawancara dengan 2 orang informan yang memiliki kredibilitas dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR yaitu pegawai humas dari PT PLN (Persero) UIWRKR yaitu Usman Kharis Abdurrahman yang merupakan Asisten Manager Komunikasi selaku yang mengelola informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR dan Drawili Muhammad yang merupakan Staff Komunikasi selaku yang mempublikasi dan mengemas informasi publik di media sosial PT PLN (Persero) UIWRKR.

Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti, ada beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan yaitu, bagaimana pelaksanaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR dari awal hingga dipublikannya? Usman Kharis selaku Asisten Manager Komunikasi yang mengelola informasi publik mengatakan bahwa:

“Pelaksanaan keterbukaan informasi untuk di PLN itu telah memiliki aturannya sendiri yang telah diatur oleh kantor pusat. Karena PLN merupakan perusahaan yang sifatnya bersifat terpusat. Segala keputusan dan peraturan telah diatur oleh kantor pusat dan untuk tugas setiap unit kantor pusat juga telah mengaturnya dengan sedemikian rupa. Untuk pelaksanaan keterbukaan informasi publik di kantor PLN wilayah sendiri hanya lebih kepada mempublikasikan informasi ke media sosial dengan secara terbuka dan mengelola isi media tersebut agar dapat mudah dipahami dan dapat diketahui oleh masyarakat, yang disesuaikan dengan konsep agenda atau materi yang telah dibuat dan disusun oleh kantor pusat. Jadi proses awalnya biasanya kami menerima sebuah agenda atau konsep yang berisi sebuah tema-tema seperti apa saja yang akan di publikasikan dari kantor pusat. Dari tema tersebut kami mengelolanya dengan kreatif mungkin dan

menyesuainya dengan situasi dan *angle* apa yang lagi naik sekarang. Setelah tema tersebut selesai menjadi sebuah informasi, dan mendapatkan persetujuan dari atasan, informasi tersebut baru dipublikasikan di media sosial.” (Wawancara dengan Usman Kharis via Zoom pada tanggal 21 Januari 2022)

Hal tersebut juga ditambahkan oleh Drawili selaku Staff Komunikasi yang mengemas informasi publik di media sosial PT PLN (Persero) UIWRKR bahwa:

“Pelaksanaan keterbukaan informasi publik di pln wilayah itu sendiri lebih kepada mempublikasikan informasi di media sosial. Dimana biasanya tiap bulan kami menerima agenda bulanan yang di buat dan direncanakan langsung oleh kantor pusat. Dari agenda yang diterima tersebut biasanya terdapat tema informasi apa saja yang akan di publikasikan. Setelah menerima agenda tersebut saya selaku yang mengemas informasi dan mempublikasi informasi tersebut. Saya harus membuat informasi tersebut semenarik mungkin seperti dengan saya desain dengan menggunakan gambar animasi, atau menerapkan warna yang mencolok, dll. Karena perusahaan sendiri membebaskan unit wilayah untuk berkreasi dan bentuk desain informasi seperti apa yang akan dipublikasikan yang penting informasi tersebut relevan sama tema yang telah diberikan. Selain itu yang paling penting dan wajib adalah harus tetap menggunakan identitas perusahaan. Setelah desain tersebut jadi, informasi tersebut dilihat oleh atasan dan setelah disetujui atasan langsung saya publikasikan beserta penjelasannya captionnya di media sosial.” (Wawancara dengan Drawili Muhammad pada tanggal 11 Januari 2022)

Berdasarkan analisis peneliti terhadap hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik dilaksanakan oleh bidang komunikasi atau biasa disebut sebagai humas di PT PLN (Persero) UIWRKR. Pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR hanya lebih kepada mempublikasikan dan mengelola isi di media sosial salah satunya instagram dengan secara terbuka dan berlandaskan kepada seluruh agenda yang diatur dan direncanakan oleh kantor pusat. Dan untuk pelaksanaan

yang dilakukan ini humas diberikan kebebasan dalam berkreasi sesuai dengan tema yang telah diberikan dan lebih memfokuskan kepada informasi yang dipublikasi dan isi pesan yang dipublikasi. Seperti dengan mendesain informasi tersebut dengan warna-warna yang mencolok atau pun dengan gambar animasi. Hal tersebut bertujuan agar informasi yang diberikan oleh PLN dapat lebih mudah untuk dipahami, dimengerti, dan dapat menarik perhatian oleh masyarakat yang disesuaikan dengan agenda yang telah diberikan kantor pusat. Serta dapat memenuhi segala informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat mengenai suatu perusahaan dan dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Karena pada dasarnya setiap perusahaan pasti memiliki tujuan tersendiri dalam melaksanakan pengelolaan keterbukaan informasi publik. Begitu pula PT PLN (Persero) UIWRKR dimana seperti diungkapkan pula oleh Usman bahwa PT PLN (Persero) UIWRKR memiliki tujuan dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik yaitu bahwa:

“Tujuan dari pelaksanaan keterbukaan informasi untuk di PLN sendiri yang paling utama dan pasti itu, seperti menciptakan citra positif untuk perusahaan. Tapi selain itu terdapat pula tujuan pokoknya dari pelaksanaan keterbukaan informasi publik ini, salah satu diantaranya itu untuk dapat mewujudkan pelayanan informasi yang transparan dan efektif, dan sebagai penyedia layanan informasi yang berkualitas dengan cara mengelola informasi mengenai produk perusahaan, layanan perusahaan, hingga ke kegiatan perusahaan yang mudah dimengerti oleh masyarakat dan masyarakat pun menjadi tahu dan lebih mudah dalam mendapatkan informasi tersebut.” (Wawancara dengan Usman Kharis via Zoom pada tanggal 21 Januari 2022)

Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh Drawili bahwa:

“Tujuan pelaksanaan keterbukaan informasi publik lebih kepada agar masyarakat dapat lebih mudah untuk mendapatkan informasi dan

kebutuhan masyarakat terhadap informasi mengenai perusahaan dapat terpenuhi seperti informasi mengenai pelayanan perusahaan atau produk apa saja yang ada di perusahaan. dan untuk memenuhi tujuan tersebut biasanya humas PLN selalu berupaya untuk mengemas suatu informasi agar dapat mudah untuk dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Dan keterbukaan informasi publik yang transparan, dan efektif dapat tercapai dan citra perusahaan pun juga menjadi positif.” (Wawancara dengan Drawili Muhammad pada tanggal 11 Januari 2022)

Dari hasil wawancara tersebut dapat dianalisis bahwa PT PLN (Persero) UIWRKR selalu berupaya agar tujuan yang ingin dicapai dapat tercapai. Karena tujuan merupakan suatu hal yang dapat menimbulkan suatu komitmen dari suatu perusahaan. Dalam mencapai tujuan pelaksanaan keterbukaan informasi publik tersebut.

PLN UIWRKR selalu berupaya memberikan informasi kepada masyarakat yang mudah untuk dipahami dengan secara terbuka, agar kebutuhan masyarakat terhadap informasi mengenai perusahaan dapat terpenuhi dan citra perusahaan yang positif juga dapat tercipta. Untuk mencapai tujuan tersebut PLN UIWRKR sangat memanfaatkan media sosial sebagai media yang mempublikasikan informasi yang berhubungan dengan perusahaan. Berikut hasil observasi dan dokumentasi peneliti dalam hal usaha PLN UIWRKR untuk selalu memberikan informasi kepada masyarakat yang mudah untuk dipahami dengan secara terbuka.

Gambar 4. 7
Informasi publik yang dipublikasikan oleh PT PLN (Persero)
UIWRKR



Sumber: [Instagram.com/plnriaukepri](https://www.instagram.com/plnriaukepri)

Dalam mempublikasi informasi tersebut, PLN mengelola informasi perusahaan dengan memanfaatkan media sosial. Dimana dalam mengelola informasi tersebut, PLN mengelola isi pesan yang akan dipublikasikan dengan sedemikian rupa agar pesan yang akan disampaikan dapat mudah untuk dipahami.

Gambar 4. 8
Salah satu isi pesan informasi publik PT PLN (Persero) UIWRKR



Sumber: [Instagram.com/plnriaukepri](https://www.instagram.com/plnriaukepri)

Mengelola isi pesan merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh perusahaan karena, itu merupakan bagian dari komunikasi antara perusahaan dengan masyarakat atau khalayak. Agar tujuan dari di publikasinya informasi tersebut dapat tercapai dengan baik.

Pada penelitian ini, peneliti juga mencari tahu seberapa penting pelaksanaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR

Usman menjawab kembali bahwa:

“Pelaksanaan keterbukaan informasi publik sangat penting sekali, karena kan pelaksanaan keterbukaan informasi publik merupakan suatu bentuk upaya transparansi dan komunikasi perusahaan terhadap pemenuhan informasi di masyarakat dan sudah diatur juga diundang-undang. Jadi hal tersebut sangat penting dan sangat berdampak kepada perusahaan terutama kepada citra dari perusahaan. Jika transparansi dan informasi terpenuhi dimasyarakat maka, secara otomatis citra dari perusahaan pasti akan baik. dan hal yang sangat penting juga di zaman sekarang dengan memanfaatkan media sosial sebagai media untuk melaksanakan keterbukaan informasi publik.” (Wawancara dengan Usman Kharis via Zoom pada tanggal 21 Januari 2022)

Hal tersebut juga ditambahkan oleh Drawili bahwa:

“Kondisi di zaman saat ini yang sangat melek akan teknologi untuk pelaksanaan keterbukaan informasi publik di media sosial sangat penting. Dimana media sosial itu sendiri memiliki karakteristik yang berbeda seperti jangkauan yang lebih luas dan audiens nya lebih beragamnya dari semua kalangan yang dapat menikmati informasi. Dari jangkauan audiens yang sangat luas tersebut pasti akan dapat lebih memudahkan dalam memberikan informasi publik kemasyarakat dengan secara terbuka dan dapat meningkatkan citra dari perusahaan.”
(Wawancara dengan Drawili Muhammad pada tanggal 11 Januari 2022)

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan dari keterbukaan informasi publik itu sangat penting untuk dilaksanakan. Karena pelaksanaan keterbukaan informasi publik merupakan suatu hal yang sangat penting dan wajib untuk dilakukan perusahaan karena sudah diatur dalam undang-undang yang dapat menciptakan citra yang positif bagi perusahaan.

Selain itu juga pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik juga dapat mewujudkan sebagai perusahaan yang terbuka dan transparan terhadap masyarakat. Dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR peneliti melihat bahwa sudah dilakukan sangat baik dengan memanfaatkan media sosial sebagai medianya. Selain itu PT PLN (Persero) UIWRKR telah mengelola informasi publik sesuai dengan agenda yang yang dibuat oleh kantor pusat dan informasi-informasi tersebut telah dipublikasikan dimedia sosial PLN UIWRKR.

Setelah itu dengan semangat peneliti juga mengajukan pertanyaan kembali mengenai jenis-jenis informasi publik yang biasa dipublikasikan PLN UIWRKR dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik. Drawili selaku yang mengemas dan mempublikasikan informasi publik di PLN UIWRKR menjawab:

“Untuk diketerbukaan informasi publik sendiri informasi itu terbagi empat. Yang pertama ada informasi secara berkala, serta merta, informasi wajib setiap saat, dan informasi tahunan. Untuk di PLN wilayah sendiri lebih kepada mengelola informasi yang secara berkala seperti informasi produk kelistrikan, kegiatan perusahaan, edukasi mengenai listrik, layanan yang ada di PLN dan trus di PLN wilayah juga memberikan informasi serta merta seperti informasi bencana alam.” (Wawancara dengan Drawili Muhammad pada tanggal 11 Januari 2022)

Berdasarkan wawancara tersebut. Peneliti melihat bahwa jenis-jenis informasi keterbukaan informasi publik terbagi menjadi empat hal. Namun seperti yang disampaikan oleh Bapak Drawili untuk di PT PLN (Persero) UIWRKR hanya dua jenis informasi saja yang dipublikasi yaitu informasi secara berkala dan informasi serta merta. Pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik telah dilakukan oleh PT PLN (Persero) UIWRKR dengan secara terbuka dan mudah untuk dimengerti, dimana PT PLN (Persero) UIWRKR telah mempublikasi kedua jenis informasi tersebut dimedia sosialnya dengan dikelola dengan baik dan mudah untuk dimengerti oleh masyarakat ketika membacanya.

Dari pernyataan tersebut peneliti juga bertanya kepada Usman Kharis selaku Asisten Manager Komunikasi selaku yang mengelola informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR mengenai mengapa PLN wilayah

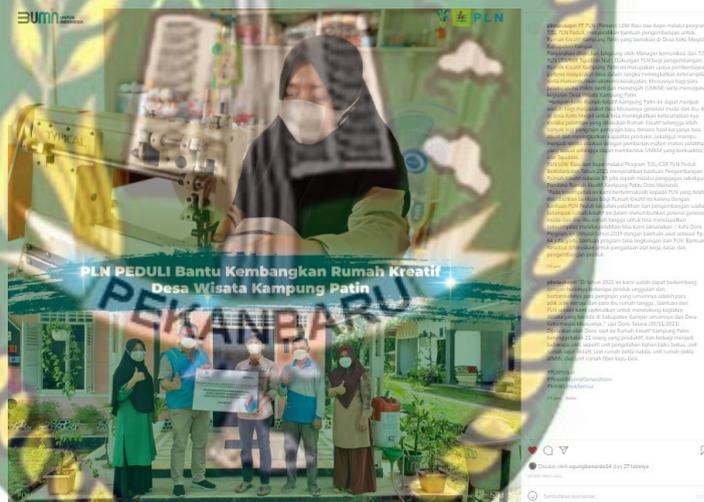
tidak bisa mengelola jenis informasi publik selain informasi secara berkala dan informasi serta merta untuk dipublikasi? Usman Menjawab:

“Untuk jenis informasi selain informasi secara berkala dan informasi serta merta yaitu informasi tahunan dan informasi wajib setiap saat itu, telah dikelola secara langsung oleh kantor pusat PLN dengan secara terpusat di website resmi. Hal yang menyebabkan kami hanya mengelola dua informasi itu saja. Karena PLN pusat sudah membagi porsi tugas nya masing-masing untuk setiap unit yang telah di atur dalam keputusan direksi. Dan untuk yang menginformasi jenis informasi tahunan dan informasi wajib setiap saat itu telah dipegang langsung oleh pusat. Untuk kantor wilayah hanya lebih kepada menginformasikan jenis informasi secara berkala dan informasi serta merta dengan secara terbuka melalui media sosial. Terus PLN wilayah hanya melihat sejauh mana informasi apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat, PLN sendiri perusahaan yang sifatnya terpusat dimana segala keputusan dan peraturan itu diatur oleh kantor pusat. Jadi segala tugas yang dilakukan telah diatur sesuai dengan porsinya masing-masing.” (Wawancara dengan Usman Kharis via Zoom pada tanggal 21 Januari 2022)

Dari wawancara tersebut peneliti dapat melihat bahwa di PT PLN (Persero) telah secara resmi dan jelas menetapkan mengenai pembagian tugas-tugas dari setiap unitnya berdasarkan kepada Keputusan Direksi. Begitu pula untuk pelaksanaan pengelolaan keterbukan informasi publik. PLN juga telah mengatur sedemikian rupa mengenai pembagian tugas yang dilaksanakan oleh kantor pusat dan kantor wilayah. Untuk PLN wilayah lebih berfokus kepada informasi secara berkala dan informasi serta merta. Dimana informasi tersebut dikelola dan dipublikasikan melalui media sosial PLN. Untuk selain jenis informasi tersebut secara mutlak dikelola langsung oleh kantor pusat yang dipublikasikan di website resmi PLN.

Berdasarkan dari hasil wawancara mengenai informasi secara berkala dan serta merta, pada hasil observasi dan dokumentasi terhadap informasi yang dipublikasikan di media sosial instagram, terdapat mengenai kegiatan perusahaan yang merupakan termasuk sebagai informasi secara berkala. PLN memiliki berbagai kegiatan yang ada, seperti mempublikasikan mengenai kegiatan TJSL PLN PEDULI.

Gambar 4. 9
Pelaksanaan KIP di PT PLN (Persero) UIWRKR
(Informasi Kegiatan)



Sumber: [Instagram.com/plnriaukepri](https://www.instagram.com/plnriaukepri)

Program TJSL PLN PEDULI merupakan sebuah kegiatan bantuan yang dilakukan oleh PLN UIWRKR untuk para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Dalam publikasi di instagram tersebut humas PLN UIWRKR menginformasikan jumlah bantuan yang diberikan dalam kolom *caption* yang ada di media sosial tersebut yaitu 69 Juta. Seluruh informasi kegiatan yang dijelaskan dalam instagram PLN tersebut adalah suatu bentuk pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang dikelola

dengan secara keterbukaan dan transparan oleh pihak PLN UIWRKR kepada masyarakat.

Selain mempublikasikan dan memberikan informasi mengenai kegiatan yang sedang dilaksanakan, PT PLN (Persero) UIWRKR juga wajib mempublikasikan informasi secara berkala lainnya seperti produk dan layanan yang ada di PLN, peningkatan energi, dan kerja sama. Selain informasi secara berkala, PT PLN (Persero) UIWRKR juga mempublikasikan informasi serta merta. Informasi serta merta merupakan suatu informasi yang bersifat spontan seperti berhubungan mengenai bencana alam yang sedang terjadi.

Gambar 4. 10
Pelaksanaan KIP di PT PLN (Persero) UIWRKR
(Informasi Produk dan Layanan, Informasi Peningkatan Energi,
dan Informasi Kerja Sama)



Sumber: [Instagram.com/plnriaukepri](https://www.instagram.com/plnriaukepri)

Gambar 4. 11
Pelaksanaan KIP di PT PLN (Persero) UIWRKR
(Informasi Bencana Alam)



Sumber: Instagram.com/plnriaukepri

Seluruh informasi yang dipublikasikan oleh PT PLN (Persero) UIWRKR tersebut, merupakan bentuk dari pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) UIWRKR. Selain itu seluruh informasi yang dipublikasikan tersebut tetap harus berlandaskan kepada Keputusan Direksi PLN tentang pedoman pelaksanaan komunikasi perusahaan, agar pesan yang disampaikan tersebut tetap sesuai dengan visi dan misi dari perusahaan. Dalam mempublikasikan informasi terdapat pesan informasi yang harus dihindari yaitu:

Gambar 4.12
Kebijakan Keputusan Direksi mengenai Pesan yang Dihindari



Sumber: Dokumen PT PLN (Persero) UIWRKR

Dalam proses pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik pasti memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat yang terjadi didalamnya. Dari hal tersebut peneliti sangat ingin mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang dirasakan oleh humas PT PLN (Persero) UIWRKR saat pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik.

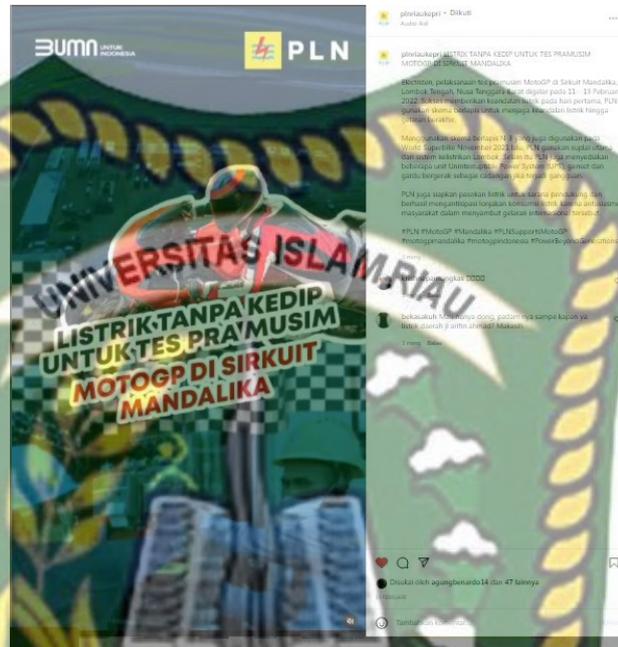
Untuk menjawab pertanyaan tersebut peneliti mengajukan pertanyaan yaitu apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang dirasakan oleh humas PLN UIWRKR saat pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik? Drawili menjawab selaku yang mengemas dan mempublikasikan informasi publik yaitu:

“Untuk faktor pendukungnya dari perusahaan adanya sarana dan prasarana yang mendukung dalam melaksanakan dan mengemas informasi publik tersebut agar dapat lebih menarik trus perusahaan membebaskan untuk berkreaitivitas asaal sesuai dengan standar pedoman dari perusahaan. Selain itu faktor pendorong nya juga karena adanya dorongan perusahaan yang selalu berupaya memberikan

informasi secara terbuka untuk masyarakat. Kalau untuk faktor hambatannya lebih kepada kita kadang memiliki kesulitan dalam menaikkan interaksi atau *engagement* sama masyarakat atau followers di media sosial. Karena pengguna media sosial kan kebanyakan anak muda jadi kita harus menyesuaikan informasi tersebut agar informasinya terkesan kekinian namun tetap mudah dipahami dan dapat menarik perhatian mereka.” (Wawancara dengan Drawili Muhammad pada tanggal 11 Januari 2022)

Berdasarkan wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor pendukung dari pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR sangat didukung oleh perusahaan dengan diberikannya fasilitas yang mendukung agar dapat memudahkan dalam proses pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik. sedangkan untuk faktor penghambat sendiri, lebih kepada adanya kesulitan humas dalam meningkatkan interaksi khalayak di media sosial, dimana humas PLN UIWRKR harus menyesuaikan pesan informasi tersebut sesuai dengan pengguna media sosial tersebut. Misalnya pengguna instagram kebanyakan anak muda maka, pesan yang diberikan tersebut harus disesuaikan dengan gaya dan trend yang sedang berkembang sekarang. Seperti hasil observasi dan dokumentasi berikut ini pihak PLN UIWRKR mempublikasikan informasi publik dengan tema yang hangat diberitakan saat ini, yaitu mengenai sirkuit mandalika. Ini merupakan bentuk dari usaha PLN untuk selalu meningkatkan interaksi khalayak di media sosial.

Gambar 4. 13
Informasi publik yang dikemas kekinian



Sumber: [Instagram.com/plnriaukepri](https://www.instagram.com/plnriaukepri)

Namun dalam wawancara telah dilakukan oleh peneliti dapat menggambarkan bahwa faktor penghambat ini telah di lalui dan masih bisa diatasi oleh humas PLN UIWRKR. Dimana hal tersebut dibuktikan bahwa seluruh informai tersebut telah dipublikasikan di media sosial dan telah dikemas sangat baik oleh humas PLN UIWRKR.

C. Pembahasan Penelitian

Dalam bab ini peneliti menganalisis mengenai bagaimana manajemen humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik. Dalam Penelitian ini peneliti lebih berfokus dan menjabarkan tentang pelaksanaan atau *actuating* yang merupakan salah satu fungsi dari manajemen humas yang dilakukan oleh humas

dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik yang biasa dikenal dengan POAC.

Pelaksanaan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan keseluruhan perencanaan yang telah diputuskan sebelumnya untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, biasanya terdapat suatu kegiatan yang dilakukan dengan mengelola sebuah program. Salah satu program yang dilaksanakan oleh perusahaan adalah pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik.

Pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik untuk badan publik telah diatur sedemikian rupa di dalam undang-undang Nomor 14 Tahun 2008. Untuk melaksanakan kewajiban undang-undang mengenai pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik, PT PLN (Persero) mengeluarkan peraturan direksi No. 501.KDIR2021 tentang pengelolaan keterbukaan informasi publik yang disesuaikan dengan aturan, karakteristik dan visi misi dari perusahaan.

Untuk di PT PLN (Persero) UIWRKR, pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik berfokus kepada mempublikasikan dan menyebarkan informasi publik kepada khalayak di media sosial. Pada dasarnya pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR bersifat terpusat. Dimana seluruh kegiatan yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) UIWRKR memusatkan seluruh keputusan, kebijakan, perencanaan, pengorganisasian, hingga evaluasi dilakukan oleh kantor pusat. Dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan

informasi publik, seluruh informasi publik yang dikelola oleh PT PLN (Persero) UIWRKR harus berdasarkan dari agenda yang telah direncanakan dan diberikan oleh kantor pusat.

Dari agenda tersebut pihak humas PLN UIWRKR mengelola dan mengemas tema tersebut menjadi suatu informasi yang mudah untuk dipahami dan dimengerti oleh masyarakat dengan memfokuskan kepada informasi yang dipublikasi serta isi pesan yang dipublikasi. Seperti dengan mendesain informasi dengan warna-warna yang mencolok serta dengan gambar animasi yang dapat menarik perhatian khalayak. Hal tersebut pada dasarnya disesuaikan dengan situasi dan *angle* sedang naik sekarang. Karena PLN memberikan kebebasan kepada unit seperti PLN UIWRKR untuk mengelola suatu informasi dengan kreatif mungkin. Setelah informasi tersebut selesai dan sesuai dengan pedoman perusahaan dan disetujui oleh atasan, maka informasi tersebut dipublikasikan di media sosial. Setelah informasi tersebut dipublikasikan diharapkan dapat memenuhi segala kebutuhan informasi masyarakat mengenai perusahaan.

Pengelolaan yang seperti ini pada dasarnya merupakan suatu pengelolaan yang baik. Dimana memiliki tahapan-tahapan yang harus dilewati sebelum dipublikasikan sebuah informasi publik. Selain itu pengelolaan yang baik dan berhasil pada dasarnya memiliki ciri-ciri selalu memberikan informasi yang mudah untuk dipahami, tidak kaku dan menyesuaikan dengan keadaan (Nick Devas, 1989:281). Ciri-ciri yang diungkapkan tersebut telah dipenuhi oleh PLN UIWRKR dalam

pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik. hal tersebut bisa dilihat dari informasi yang telah dipublikasikan oleh PT PLN (Persero) UIWRKR di media sosial.

Namun pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik yang dilakukan dengan secara terpusat di PT PLN (Persero) UIWRKR tetap memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri. Dimana kelebihannya untuk suatu perusahaan adalah adanya keseragaman pengelolaan yang dapat memudahkan, mempercepat dan mengefisiensi suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan agar dapat berjalan dengan baik. Karena posisinya kantor pusat yang mengatur segalanya dan unit yang berada dibawahnya hanya mengikuti segala arahan dan keputusan yang telah ditetapkan. Selain itu segala sesuatu perencanaan yang telah direncanakan oleh kantor pusat telah dikonsepsikan dengan sedemikian rupa dan kantor unit hanya tinggal mengelolanya saja.

Dan kekurangan dari pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik yang dilakukan dengan secara terpusat di PT PLN (Persero) UIWRKR adalah keterbatasan pihak PT PLN (Persero) UIWRKR dalam memberikan suatu inovasi dan ide terhadap suatu tema yang akan dipublikasikan dimedia sosial. Karena PT PLN (Persero) UIWRKR hanya menerima suatu agenda atau tema yang telah direncanakan oleh kantor pusat.

Pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik merupakan hal yang sangat penting untuk dilaksanakan, karena pelaksanaan pengelolaan

keterbukaan informasi publik merupakan suatu hal yang wajib untuk dilaksanakan dan sudah diatur dalam undang-undang. Selain itu pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik juga dapat mewujudkan perusahaan yang terbuka dan transparan dimata masyarakat. Dengan tujuan dapat memberikan informasi yang mudah dipahami untuk masyarakat dan citra perusahaan yang positif dapat tercipta. Karena kebutuhan masyarakat terhadap informasi perusahaan dapat terpenuhi.

Pada dasarnya mencapai sebuah tujuan merupakan suatu hal yang mutlak dalam melaksanakan atau pelaksanaan (*actuating*) dari sebuah program, termasuk pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik. Karena pelaksanaan atau *actuating* memiliki fungsi untuk menggerakkan seluruh sumber daya manusia yang ada diperusahaan agar dapat bekerja dengan efektif dan efisien untuk mencapai sebuah tujuan, serta untuk memberikan penjelasan secara rutin mengenai tuas yang telah ditetapkan (Mukarom & Muhibudin, 2015:106).

Untuk mencapai tujuan pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik. PLN sangat memanfaatkan media sosial seperti instagram sebagai media yang mempublikasikan informasi yang berhubungan dengan perusahaan. Dalam instagram PLN UIWRKR, humas mempublikasikan dua jenis informasi yaitu informasi secara berkala dan informasi serta merta. Informasi secara berkala merupakan informasi suatu informasi yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan, produk dan layanan yang ada di PLN, peningkatan energi, dan kerja sama. Sedangkan

informasi serta merta adalah informasi yang berhubungan dengan bencana alam.

Hal yang menyebabkan PLN UIWRKR hanya mengelola dan mempublikasi informasi tersebut karena PT PLN (Persero) yang merupakan kantor pusat. Telah mengatur sedemikian rupa mengenai pembagian tugas yang ada di setiap unit dalam Keputusan Direksi. Begitu pula pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR. Dimana hanya berfokus kepada mempublikasikan dan mengelola informasi yang berhubungan dengan jenis informasi secara berkala dan informasi serta merta di media sosial. Pengelolaan keterbukaan informasi publik yang memusatkan seperti ini pada dasarnya untuk mengefektifitas, mengefisiensi, menyeragamkan pengelolaan, dan mempercepat pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh perusahaan agar dapat berjalan dengan baik.

Dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik tersebut tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Kedua faktor tersebut merupakan suatu faktor yang dapat mempermudah, mempercepat, menunjang, dan membantu seluruh pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik. Faktor pendukung dalam hal ini diperoleh dari berbagai hal dan aspek. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dapat peneliti simpulkan bahwa faktor pendukung memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik. Dimana faktor pendukungnya adalah adanya fasilitas yang mendukung

agar dapat memudahkan dalam proses pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik.

Kemudian, faktor penghambat yang merupakan suatu faktor yang menghambat, menyulitkan jalan, dan memperlambat suatu kegiatan yang sedang dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti peroleh bahwa faktor penghambat dari pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik lebih kepada adanya kesulitan humas dalam meningkatkan interaksi khalayak dimedia sosial, Dimana adanya perbedaan dari pengguna yang menggunakan media sosial tersebut.

Untuk mengatasi tersebut pihak PLN melakukan penyesuaian dengan pengguna dari media sosial tersebut, seperti pengguna instagram kebanyakan anak muda yang menggunakan. Maka, pesan yang diberikan disesuaikan dengan gaya dan tren yang sedang berkembang sekarang. Dalam wawancara yang telah dilakukan sudah dapat menggambarkan bahwa faktor penghambat ini sudah dapat di lalui dan masih bisa diatasi oleh humas PLN UIWRKR. Hal tersebut terlihat dalam instagram PLN UIWRKR yang dimana informasi tersebut telah dikemas dengan sangat baik dan dipublikasikan di media sosial PLN UIWRKR.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan mengenai manajemen humas PT PLN (Persero) UIWRKR dalam pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik. Lebih berfokus dan menjabarkan tentang pelaksanaan atau *actuating*. Maka peneliti berhasil menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR dilaksanakan dengan secara terpusat. Dimana segala keputusan, perencanaan, dan peraturan berdasarkan dari kantor pusat. Untuk di PT PLN (Persero) UIWRKR, pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik berfokus kepada mempublikasikan dan menyebarkan informasi publik kepada khalayak di media sosial. Dimana PT PLN (Persero) UIWRKR hanya menerima suatu agenda atau konsep yang berisi mengenai tema-tema informasi dan PT PLN (Persero) UIWRKR mengelola tema tersebut menjadi sebuah informasi yang dipublikasikan. Selain itu PT PLN (Persero) UIWRKR hanya mengelola dan mempublikasikan dua jenis informasi publik yaitu informasi secara berkala dan informasi serta merta. Informasi secara berkala yang dipublikasikan PT PLN (Persero) UIWRKR yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan, produk dan layanan yang ada di PLN, peningkatan energi, dan kerja sama. Sedangkan serta merta adalah informasi yang sifatnya spontan seperti informasi bencana alam.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan informan dan berkaitan dengan kesimpulan. Maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran Praktis

Pegawai humas yang melakukan pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR memiliki kreativitas yang baik dalam mengelola sebuah informasi. Peneliti menyarankan bahwa pegawai humas selalu meningkatkan pengelolaan informasi publik yang sedang dikelola dengan selalu memberikan tampilan yang baru yang baru agar masyarakat selalu tertarik dengan informasi yang telah dipublikasikan di media sosial.

2. Saran Akademis

- a. Peneliti mengharapkan bagi yang ingin meneruskan penelitian ini, lebih baik meneliti dengan metode yang berbeda seperti menggunakan metode kuantitatif.
- b. Selain itu peneliti juga menyarankan bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini lebih baik dengan ruang lingkup yang berbeda seperti dalam pelaksanaan pengelolaan dalam pemerintahan daerah, provinsi, ataupun perusahaan yang bergerak dibidang lainnya. Dengan tujuan agar dapat melihat seperti apa pelaksanaan pengelolaan disuatu badan publik. Karena setiap badan publik pasti memiliki pelaksanaan pengelolaan yang berbeda-beda.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Manajemen Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ardianto, Elvinaro. 2004. *Public Relations Suatu Pendekatan Praktis*. Bandung: Pustaka Bani Quraxy.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- _____. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cangara, Hafied. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Daymond, Christine. 2008. *Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Bandung: Bentang.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Human Relation dan Public Relation*. Bandung: Mandar Melayu.
- Gassing, Syarifuddin s & Suryanto. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: C.V ANDI.
- Jefkins, Franks. 2003. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Prenamedia Grup.
- Maskur. 2018. *Manajemen Humas Pendidikan Islam: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zainal & Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Publik Relation*. Bandung: Pustaka Setia.

- Musi, Suryani.dkk. 2020. *Komunikasi dan Public Relations (Strategi Menjadi Humas Profesional)*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nurtjahjani, Fullchis & Shinta Maharani Trivena. 2018. *Public Relations, Citra & Praktek*. Malang: UPT Percetakan dan Polinema.
- Rismi, Somad & Donni. 2014. *Manajemen Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ruslan, Rosady. 2013. *Metode Penelitian: Public Relation & Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Salim, Peter & Yenny Salim. 2002. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press.
- Soemirat, Soleh & Elvinaro Ardianto. 2005. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Rosda.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumartias, Suwandi. 2016. *Dinamika Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: PT Balai Pustaka.
- Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Zamzam, Fakhry. 2018. *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

JURNAL

- Baharuddin, Tawakkal. 2020. Keterbukaan Informasi Publik: Studi pada Keberhasilan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara 2019. *Journal of Governance and Local Politics*. 2(2): 151-163.
- Dakhi, Yohannes. 2016. Implementasi POAC Terhadap Kegiatan Organisasi dalam Mencapai Tujuan Tertentu. *50(1)*: 1-7.
- Duhani, Elfridawati Mai. 2016. Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Studi Kasus di Madrasah Ibtidiyah Terpadu (MIT) As-salam Ambon. *Al-iltizam*. 1(1): 31-54.

Kapahang, Sheren Etika, dkk. 2020. Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara. Acta Diurna Komunikasi. 2(1): 1-13.

Sidik, Adi Permana & Agus Purnomo. 2019. Fungsi Manajemen Humas dalam Diseminasi Produk Unggulan Pelayanan Khusus di PD. Kebersihan Kota Bandung. Media Komunikasi. 4(2): 50-60.

INTERNET

<https://web.pln.co.id>

<https://bumn.go.id>

<https://instagram.com/>

WAWANCARA

Abdurrahman, Usman Kharis. (2022, Januari 21). Zoom Personal Interview.

Muhammad, Drawili. (2022, Januari 11). Personal Interview.

DOKUMEN LAIN

PT PLN (PERSERO). 2017. Pedoman Pelaksanaan Komunikasi Perusahaan.

_____.Panduan dan Aplikasi Identitas Perusahaan.

_____.Company Profile.



LAMPIRAN

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FIKOM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 176/ UIR / KPTS / FIKOM / 2021
TENTANG PENETAPAN SPONSOR PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

Bismillahirrahmanirrahim
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk membantu Mahasiswa dalam penulisan Skripsi perlu ditetapkan Sponsor yang akan memberi bimbingan sepenuhnya terhadap Mahasiswa.
2. Bahwa penetapan dosen sebagai Sponsor perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi.
3. Surat Keputusan Depdiknas No. 1078/D/T/2009, Tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi Ilmu Komunikasi di UIR.
4. Statuta UIR Tahun 2013.
5. Surat Keputusan Rektor UIR Nomor : 282/UIR/KPTS/2009, Tentang Kurikulum Baru Program Studi Di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
6. Surat Keputusan Rektor UIR No. 112 /UIR/KPTS/2016, Tentang Pengangkatan Dekan FIKOM UIR Masa Bakti 2016-2020.
7. Peraturan UIR No. 001 Tahun 2018, Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan.
8. Surat Rekomendasi Dari Ketua Program Studi Dan Pembantu Dekan Bidang Akademis.

Surat Rekomendasi Dari Ketua Program Studi Dan Pembantu Dekan Bidang Akademis.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : 1. Menunjuk dosen yang namanya tertera berikut ini :

Nama : Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom
NIP/NPK : 160702621
Pangkat/Jabatan : Penata / Lektor

Sebagai Sponsor Atas Proses Penulisan Skripsi Mahasiswa :

Nama : Indah Mardini Putri
NPM : 189110103
Jurusan / Prog. Study : Ilmu Komunikasi
Judul : "Manajemen Humas PT. PLN (Persero) UIWRKR Dalam Pelaksanaan Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik"

2. Pelaksanaan tugas Sponsor adalah berpedoman kepada SK Rektor Nomor 052/UIR/KPTS 1989, Tentang Pedoman Penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas dalam lingkungan Universitas Islam Riau, dan Buku Pedoman Penerbitan UP & Skripsi FIKOM UIR.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya di perhatikan usul dan saran dari team Seminar Proposal.
4. Kepada yang bersangkutan di berikan honorarium sesuai dengan Peraturan yang berlaku dalam lingkungan Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal di tetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera di tinjau kembali.



: Pekanbaru
: 29 November 2021

Dr. Muhd Ar. Imam Rizaan, M.I.Kom
NPK. 150802514

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth : Bapak Rektor UIR
2. Yth : Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth : Ka. Prodi
4. Arsip,-



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email: fikom@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor: PLAGIASI/SIKOM/2022

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Indah Mardini Putri
Npm : 189110103
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Humas PT. PLN (Persero) UIWRKR dalam Pelaksanaan Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik.
Persentasi Plagiasi : 2 %
Status : Lulus

Skripsi yang bersangkutan dinyatakan telah Lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan program Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 11 Februari 2022

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik


Cutra Astinda, M.I.Kom
NPK : 120202538

PEDOMAN WAWANCARA

1. Dalam menyampaikan informasi publik. PLN mempublikasi informasi seperti informasi kegiatan, produk dan layanan, informasi kerja sama, dll. Bagaimana proses PLN wilayah dalam pelaksanaan pengelolaan informasi publik tersebut sebelum informasi tersebut disebar?
2. Apa tujuan pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR?
3. Seberapa penting pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR?
4. Apa saja jenis-jenis informasi publik yang di publikasikan oleh PT PLN (Persero) UIWRKR?
5. Apa faktor penghambat dan faktor pendukung yang dirasakan ketika pelaksanaan pengelolaan keterbukaan informasi publik di PT PLN (Persero) UIWRKR?
6. Mengapa PT PLN (Persero) UIWRKR tidak bisa mengelola jenis informasi publik selain informasi secara berkala dan informasi serta merta untuk dipublikasi?

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DATA DOKUMENTASI

Lampiran 1 : Dokumentasi Narasumber Pertama



Foto Dokumentasi Drawili Muhammad (Staff Komunikasi) bersama Peneliti

Lampiran 2 : Dokumentasi Narasumber Kedua

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau



Foto Dokumentasi Usman Kharis Abdurrahman (Asisten Manager Komunikasi)

bersama Peneliti

RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama : Indah Mardini Putri
Tempat,Tanggal Lahir : Pekanbaru, 23 Maret 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Kesadaran Perum Alam Permai Blok A No.2
No. Hp : 082388074027
Email : indahmardinip804@gmail.com

PENDIDIKAN

TK SANDHY PUTRA TELKOM : 2005-2006 (Berijazah)
SDN 114 PEKANBARU : 2006-2012 (Berijazah)
SMP KEMALA BHAYANGKARI 1 PEKANBARU : 2012-2015 (Berijazah)
SMK NEGERI 6 PEKANBARU : 2015-2018 (Berijazah)
UNIVERSITAS ISLAM RIAU : 2018-2022

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Amdi Eka Putra
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Yunimar Z
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga