

## Hendri Kampai: Keterbukaan Informasi Publik, Pilar Utama Keberhasilan Public Relations

Updates. - KINERJA.CO.ID

Sep 17, 2024 - 14:44



**“TRANSPARENCY = TRUST”**

PENDIDIKAN - Dalam dunia komunikasi, *Public Relations* (PR) dan keterbukaan informasi publik memiliki keterkaitan yang sangat kuat. Keduanya memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan **transparansi** antara organisasi dan masyarakat. **Keterbukaan informasi** adalah **hak publik** untuk mengakses informasi yang relevan dan akurat dari berbagai lembaga, baik

itu pemerintah, perusahaan, atau institusi lainnya. Sementara itu, PR bertugas mengelola komunikasi dan membentuk citra positif organisasi. Hubungan antara PR dan keterbukaan informasi ini menjadi kunci dalam membangun reputasi yang kuat di mata publik.

**Transparansi** adalah landasan utama dalam strategi PR. Ketika organisasi bersikap terbuka dalam berbagi informasi, masyarakat cenderung merasa dihargai dan percaya bahwa organisasi tersebut dapat diandalkan. Langkah ini bukan hanya membangun reputasi positif tetapi juga menciptakan kredibilitas yang kuat. Selain itu, keterbukaan informasi sangat penting dalam situasi krisis. PR harus menyampaikan informasi yang jelas, akurat, dan komprehensif untuk meredam rumor serta menjaga kepercayaan publik. Dengan mengelola informasi secara terbuka, organisasi dapat memberikan klarifikasi dan penjelasan yang diperlukan sehingga potensi konflik dapat diminimalisir.

**Keterbukaan informasi** juga memungkinkan komunikasi dua arah antara organisasi dan masyarakat. PR memfasilitasi dialog ini dengan menyediakan platform bagi publik untuk memberikan umpan balik, mengajukan pertanyaan, dan menyampaikan keluhan. Respon yang cepat dan tepat dari organisasi terhadap masukan publik dapat memperkuat hubungan positif dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai program atau inisiatif yang diinisiasi organisasi.

Dalam konteks **kepatuhan terhadap regulasi**, keterbukaan informasi sering kali diatur oleh undang-undang, terutama bagi organisasi publik. PR memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa organisasi mematuhi regulasi ini dengan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh publik. Kepatuhan terhadap regulasi tersebut tidak hanya membantu organisasi menghindari sanksi hukum, tetapi juga memperkuat citra sebagai entitas yang menghormati hukum dan hak publik.

Selain itu, melalui keterbukaan informasi, PR dapat menyampaikan **pesan-pesan edukatif** yang membantu masyarakat memahami kebijakan, program, atau layanan yang ditawarkan. Dengan informasi yang jelas dan terbuka, kesadaran dan pemahaman publik tentang peran dan kontribusi organisasi akan meningkat, sekaligus mendorong partisipasi aktif mereka.

Keterbukaan informasi juga membuka peluang **kolaborasi antara organisasi dan masyarakat**. Dengan akses yang luas terhadap informasi, masyarakat lebih mudah terlibat dalam diskusi dan memberikan kontribusi dalam proses pengambilan keputusan. PR dapat memanfaatkan keterbukaan ini untuk membangun dialog yang konstruktif dan bekerja sama dengan komunitas dalam berbagai inisiatif yang menguntungkan semua pihak.

Pada akhirnya, keterbukaan informasi memungkinkan PR menyampaikan pesan yang lebih **efektif dan tepat sasaran**. Publik cenderung lebih responsif terhadap informasi yang disampaikan dengan transparansi dan kejujuran. Hal ini membuat upaya komunikasi organisasi menjadi lebih mudah diterima oleh publik dan mendukung tercapainya tujuan-tujuan organisasi.

**Kesimpulannya**, keterbukaan informasi publik adalah pilar penting dalam strategi PR yang efektif. Dengan mengadopsi prinsip keterbukaan, PR dapat

membangun citra positif, meningkatkan kepercayaan, mengelola krisis dengan baik, serta memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara organisasi dan masyarakat. Keterbukaan informasi publik menjadi kunci terciptanya hubungan yang harmonis dan kolaboratif antara organisasi dan publik, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan organisasi dalam jangka panjang.

### **Contoh Kasus: Keterbukaan Informasi dan Peran Public Relations dalam Krisis Pandemi COVID-19**

Saat pandemi COVID-19 merebak pada awal tahun 2020, pemerintah, perusahaan, dan berbagai organisasi dihadapkan pada tantangan besar dalam memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada publik. Salah satu contoh kasus yang dapat diambil adalah bagaimana pemerintah daerah dan instansi kesehatan mengelola keterbukaan informasi publik selama masa krisis ini dan peran Public Relations (PR) dalam memastikan komunikasi yang efektif.

#### **Latar Belakang**

Ketika pandemi mulai menyebar, masyarakat berada dalam kondisi panik dan cemas karena kurangnya informasi mengenai penyebaran virus, protokol kesehatan, hingga kebijakan pemerintah terkait lockdown dan pembatasan sosial. Di saat seperti ini, keterbukaan informasi menjadi sangat krusial. Pemerintah daerah, khususnya Dinas Kesehatan, harus memastikan masyarakat menerima informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami.

#### **Peran Public Relations dalam Keterbukaan Informasi**

Dalam situasi ini, peran PR di pemerintah daerah sangat penting. Mereka bertanggung jawab untuk menyusun strategi komunikasi yang transparan dan tepat sasaran. Berikut beberapa langkah yang dilakukan oleh PR dalam menghadapi situasi tersebut:

#### **Menyediakan Informasi Akurat dan Tepat Waktu**

PR bekerja sama dengan tim kesehatan dan ahli epidemiologi untuk mengumpulkan data terbaru tentang jumlah kasus positif, pasien sembuh, dan angka kematian di wilayah mereka.

Mereka juga secara rutin mempublikasikan informasi mengenai langkah-langkah pencegahan, protokol kesehatan, dan kebijakan pemerintah seperti pembatasan kegiatan masyarakat. Misalnya, informasi terkait penggunaan masker, vaksinasi, pembatasan mobilitas, dan pembukaan pusat-pusat kesehatan darurat.

Data dan informasi ini disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti situs web resmi pemerintah, media sosial, siaran pers, konferensi pers, dan aplikasi pesan singkat untuk menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat.

#### **Mengelola Komunikasi Krisis**

Saat kasus positif meningkat, rumor dan berita palsu (hoaks) tentang virus dan vaksinasi dengan cepat menyebar di masyarakat, sehingga menimbulkan kebingungan dan ketakutan. PR berperan dalam meredam kepanikan dengan memberikan klarifikasi resmi dan menyanggah hoaks.

Dalam beberapa kasus, PR juga harus memberikan penjelasan terkait kebijakan yang diambil oleh pemerintah, seperti pembatasan kegiatan sosial dan ekonomi. PR menyusun pernyataan resmi dan mengadakan konferensi pers untuk

menjawab berbagai pertanyaan publik dan media.

### **Memfasilitasi Komunikasi Dua Arah**

PR membuka kanal-kanal komunikasi untuk mendengarkan keluhan, pertanyaan, dan masukan dari masyarakat. Mereka membuat hotline khusus serta memanfaatkan media sosial untuk menjawab pertanyaan terkait protokol kesehatan, penanganan kasus, dan kebijakan lainnya.

**Contohnya**, ketika ada kebingungan mengenai jadwal vaksinasi dan pendaftaran, PR berperan dalam menyediakan informasi dan petunjuk yang jelas, serta menanggapi keluhan masyarakat secara cepat dan responsif.

### **Mengedukasi dan Meningkatkan Kesadaran Publik**

PR menyusun kampanye edukasi tentang pentingnya menerapkan protokol kesehatan, seperti menjaga jarak, mencuci tangan, dan memakai masker. Kampanye ini disebarluaskan melalui berbagai media, termasuk iklan layanan masyarakat, poster, dan konten media sosial.

Mereka juga bekerja sama dengan influencer lokal dan media massa untuk menyampaikan pesan-pesan kesehatan secara luas dan efektif, sehingga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai bahaya COVID-19 dan pentingnya vaksinasi.

Kepatuhan terhadap Regulasi Keterbukaan Informasi

Selama masa pandemi, pemerintah diwajibkan untuk menyampaikan informasi terkait situasi dan langkah-langkah penanganan kepada publik secara terbuka sesuai peraturan perundang-undangan tentang keterbukaan informasi publik. PR bertanggung jawab memastikan kepatuhan ini dengan mempublikasikan data perkembangan kasus secara berkala dan transparan.

Mereka juga harus mengelola penyampaian informasi dengan bijaksana agar tidak menimbulkan keresahan atau kepanikan di masyarakat.

### **Hasil dari Keterbukaan Informasi yang Efektif**

Dengan keterbukaan informasi dan strategi PR yang efektif, beberapa daerah berhasil mengendalikan penyebaran virus dan menjaga stabilitas sosial.

Misalnya, pemerintah kota yang secara rutin memberikan update terkait situasi pandemi dan melibatkan masyarakat dalam diskusi kebijakan berhasil mendapatkan kepercayaan publik. Hal ini terbukti dari tingginya tingkat kepatuhan masyarakat terhadap protokol kesehatan dan partisipasi aktif dalam program vaksinasi.

Namun, daerah yang kurang transparan atau tidak memiliki strategi komunikasi yang baik justru mengalami situasi sebaliknya. Ketidakpastian dan ketidakjelasan informasi menyebabkan ketidakpercayaan, meningkatnya penyebaran hoaks, dan rendahnya kepatuhan masyarakat terhadap kebijakan kesehatan.

### **Kesimpulan**

Contoh kasus ini menunjukkan betapa pentingnya keterbukaan informasi dalam praktik PR, terutama saat menghadapi krisis. PR yang berperan sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat harus mampu menyediakan informasi yang akurat, menjawab pertanyaan publik, dan meredam kepanikan melalui komunikasi yang terbuka. Melalui langkah-langkah tersebut, organisasi

dapat membangun kepercayaan, meningkatkan pemahaman, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam menghadapi situasi sulit. Keterbukaan informasi yang dikelola dengan baik oleh PR menjadi kunci dalam membentuk opini publik dan mendukung keberhasilan kebijakan penanganan pandemi.

Jakarta, 17 September 2024

Hendri Kampai (Ketua Umum [Humas Indonesia](#))