



Judul Tugas Akhir Skripsi :

**OPTIMALISASI PERAN DAN FUNGSI MEDIA SOSIAL OLEH HUMAS
PEMERINTAH (Studi Kasus Akun Instagram LLDikti Wilayah III)**

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Nabila Gadis Caisa

NIM : 1810411026



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINILITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan dengan benar.

Nama : Nabila Gadis Caisa

NIM : 1810411026

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 Desember 2024

Yang menyatakan,



Nabila Gadis Caisa

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nabila Gadis Caisa

NIM : 1810411026

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Optimalisasi Peran dan Fungsi Media Sosial oleh Humas
Pemerintah (Studi Kasus Akun Instagram LLDikti Wilayah III)

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

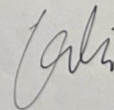
1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 20 Desember 2024

Yang menyatakan,



NABILA GADIS CAISA

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabila Gadis Caisa
NIM : 1810411026
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Optimalisasi Peran Dan Fungsi Media Sosial Oleh Humas Pemerintah (Studi Kasus Akun Instagram Lldikti Wilayah III)

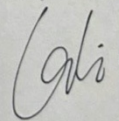
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Desember
2024

Yang menyatakan,



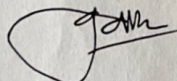
Nabila Gadis Caisa

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Nabila Gadis Caisa
NIM : 1810411026
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
JUDUL : Optimalisasi Peran dan Fungsi Media Sosial oleh Humas
Pemerintah (Studi Kasus Akun Instagram LLDikti Wilayah III)

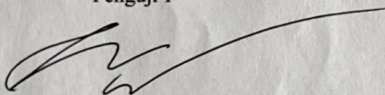
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



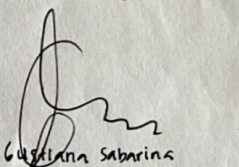
(Garsa Nurhanel)

Penguji 1



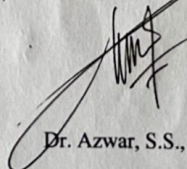
(Yani Hendrayani)

Penguji 2



(Gustiana Sabarina)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Dr. Azwar, S.S., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 7 Januari 2025

Optimalisasi Peran Dan Fungsi Media Sosial Oleh Humas Pemerintah (Studi Kasus Akun Instagram LLDikti Wilayah III)

Nabila Gadis Caisa

ABSTRAK

LLDikti Wilayah III sebagai lembaga pemerintah di bidang pendidikan memiliki eksistensi yang menjanjikan di media sosial utama mereka yaitu *Instagram*. Penurunan prestasi terjadi di tahun 2022, yang berbanding lurus dengan *engagement* dan *impressions*. Selain itu, komentar buruk dan perubahan interaksi dari LLDikti Wilayah III ditemukan pada kolom komentar di akun *Instagram* mereka. Penelitian ini mengkaji optimalisasi fungsi dan peran media sosial yang dikelola oleh humas LLDikti Wilayah III dalam perspektif model informasi publik atau *public information* terkait penurunan *engagement* dan *impression* dari *target audience* pada manajemen konten akun *Instagram @humas.lldikti3*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih dengan tipe penelitian deskriptif dan paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data yang dirasa cocok dengan metode penelitian ini yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi langsung.

LLDikti Wilayah III menjadikan penurunan prestasi mereka sebagai sebuah kesempatan untuk belajar melalui pengalaman, beberapa hal dilakukan oleh LLDikti Wilayah III sebagai upaya untuk melalui hambatan yang sebelumnya mereka alami, hingga hasil akhir yang mereka dapatkan adalah kembalinya prestasi mereka sebagai media sosial terbaik di tahun 2023.

Kata Kunci : Media Sosial, Humas Pemerintah, Instagram

Optimization of the Role and Function of Social Media by Government Public Relations (Case Study of LLDikti Instagram Account Region III)

Nabila Gadis Caisa

ABSTRACT

LLDikti Region III as a government institution in the field of education has a promising existence on their main social media, namely Instagram. The decline in achievement occurred in 2022, which is directly proportional to engagement and impressions. In addition, bad comments and changes in interaction from LLDikti Region III were found in the comment column on their Instagram account. This study examines the optimization of the function and role of social media managed by LLDikti Region III public relations in the perspective of a public information model related to the decrease in engagement and impression of the target audience in the content management of the @humas.lldikti3 Instagram account.

The research method used in this study is the case study method. The qualitative approach was chosen with the type of descriptive research and the constructivism paradigm. The data collection techniques that are considered suitable for this research method are interviews, documentation and direct observation.

LLDikti Region III makes the decline in their achievement an opportunity to learn through experience, several things are done by LLDikti Region III as an effort to overcome the obstacles they previously experienced, until the final result they get is the return of their achievements as the best social media in 2023.

Keywords: Social Media, Government Public Relations, Instagram

KATA PENGANTAR

Diawali dengan Bismillahirrohmanirrohim untuk memulai proposal, dan diakhiri dengan Alhamdulillah karena telah menyelesaikan proposal ini. Puji dan syukur peneliti sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberikan peneliti kekuatan serta hidayah dalam mengerjakan proposal ini begitu banyak melalui kesulitan. Atas berkat dan karunia yang diberikanNya peneliti bisa mengerjakan proposal ini yang insyaallah bisa menolong mahasiswa lainnya dengan menjadikan penelitian ini sebagai referensi. Pertama-tama peneliti telah menyelesaikan proposal yang berjudul : **“OPTIMALISASI PERAN DAN FUNGSI MEDIA SOSIAL OLEH HUMAS PEMERINTAH (Studi Kasus Akun Instagram LLDikti Wilayah III)”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Peneliti ingin mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada diri sendiri, meskipun banyak kesulitan, rintangan dan cobaan yang terjadi di setiap penelitian proposal ini namun peneliti dapat mengatasinya dengan solusi yang terbaik bagi dirinya sendiri sampai akhirnya solusi tersebut dapat membawa peneliti untuk menyelesaikan proposal ini.

Selanjutnya peneliti ingin berterima kasih kepada keluarga peneliti yaitu bunda peneliti Lisa Yulina, bapak peneliti Kaimin dan adik peneliti Mohammad Bagas Wicaksono yang telah membantu peneliti dalam mengerjakan proposal ini, bukan hanya bantuan secara keuangan namun juga secara mental dalam mendukung peneliti untuk mengerjakan proposal ini dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuan yang peneliti miliki tanpa adanya paksaan secara verbal ataupun non verbal.

Kemudian pada proses penelitian proposal ini, terdapat beberapa pihak yang jika kedua pihak ini tidak ada maka proposal peneliti belum tentu akan selesai pada semester ini. Terima kasih peneliti sampaikan kepada pembimbing peneliti bapak Garcia Krisnando Nathanael, S.Sos., M.Si. yang selalu membimbing peneliti dalam mengerjakan skripsi ini dengan penuh kesabaran saat memberikan masukan kepada peneliti.

Selain itu, peneliti juga ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III karena telah mengizinkan peneliti untuk menjadi objek penelitian dan melakukan observasi serta wawancara dengan beberapa pihak sampai akhirnya peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Seluruh Dosen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang sudah memberikan ilmu dan kesempatan untuk diajarkan pengetahuan yang berguna untuk nantinya dapat dibagikan kembali melalui peneliti kepada masyarakat luas.
3. Kepada pembimbing saya sebelumnya yaitu ibu Intan Putri Cahyani, M.I.Kom yang sudah membantu dan membimbing saya dari awal pengerjaan penelitian ini sampai saya bisa melewati sidang usulan proposal saya dengan bantuan beliau.
4. Kepada Ibu Dwi Murniati dan Bapak M. Purwardi yang sudah membantu peneliti saat meminjamkan buku referensi untuk skripsi serta menemani peneliti saat mengerjakan skripsi di ruang baca FISIP.
5. Jasmine Ramadhanesti dan Putrie Nurulia Wardhani karena telah menjadi sosok kakak yang baik karena selalu mendukung, memberikan motivasi, semangat dan bantuan kepada peneliti saat pengerjaan skripsi ini.
6. Nabilla Thalita Fadis, Laras Sari Jadra, Syena Meuthia, Rahadatul ‘Aisyh Khalda Noor Hamzah, dan Kiki Rizki Larasati sebagai teman peneliti selama menjalani dunia perkuliahan hingga skripsi ini selesai dengan memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti.
7. Kusuma Wijayaningsih, Syafa Camilla, Syarah Dwi Damayanthi, Indifa Sekar Andjani dan Revina Larasati yang mendukung peneliti agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu dalam kata pengantar ini, terima kasih sebesar-besarnya dukungan sekecil apapun untuk peneliti sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan yang berlipat-lipat lebih baik atas bantuan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhir kata, peneliti

mengucapkan terima kasih dan maaf jika penelitian masih jauh dari kata sempurna namun dengan segenap hati peneliti mendoakan semoga penelitian ini dapat membantu banyak pihak termasuk pembaca sekalian.

Jakarta, 20 Desember 2024

Nabila Gadis Caisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.5 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Konsep Penelitian.....	21
2.1.1 Peran Dan Fungsi Media Sosial Bagi Humas.....	21
2.1.2 <i>Instagram</i>	25
2.1.3 Humas Pemerintah	28
2.1.4 Manajemen Konten	30
2.1.5 Model <i>Public Informations</i>	32
2.2 Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Objek Penelitian	38
3.2 Jenis Penelitian	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4 Sumber Data	43

3.5 Teknik Analisis Data	44
3.6 Teknik Keabsahan Data	45
3.7 Tabel Rencana Waktu	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 SWOT LLDikti Wilayah III	47
4.1.2 Optimalisasi Peran dan Fungsi Media Sosial	57
4.1.3 Optimalisasi Media Sosial Instagram	59
4.1.4 Manajemen Konten Media Sosial Instagram.....	62
4.1.5 Faktor Pendukung dan Penghambat	65
4.1.6 Upaya Mengatasi Hambatan.....	67
4.1.7 Model Publikasi Informasi	69
4.2 Pembahasan	70
4.2.1 SWOT LLDikti Wilayah III	70
4.2.2 Optimalisasi Peran dan Fungsi Media Sosial	72
4.2.3 Optimalisasi Media Sosial Instagram	74
4.2.4 Manajemen Konten Media Sosial Instagram.....	75
4.2.5 Faktor Pendukung dan Penghambat	77
4.2.6 Upaya Mengatasi Hambatan.....	78
4.2.7 Model Publikasi Informasi	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1	37
Tabel 2	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	2
Gambar 2	2
Gambar 3	3
Gambar 4	4
Gambar 5	6
Gambar 6	7
Gambar 7	8
Gambar 8	8
Gambar 9	9
Gambar 10	10
Gambar 11	11
Gambar 12	11
Gambar 13	12
Gambar 14	13
Gambar 15	13
Gambar 16	14
Gambar 17	14
Gambar 18	15
Gambar 19	22
Gambar 20	27
Gambar 21	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	88
Lampiran 2	89
Lampiran 3	90
Lampiran 4	91
Lampiran 5	93
Lampiran 6	103
Lampiran 7	112
Lampiran 8	115
Lampiran 9	117
Lampiran 10	120
Lampiran 11	122
Lampiran 12	151
Lampiran 13	156
Lampiran 14	162