

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokus Penelitian

4.1.1 Identitas Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III

Nama Lembaga : Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi
Wilayah III

Alamat : Jalan SMA Negeri 14 RT 4 RW 9 Cawang
Jakarta Timur 13630

Nomor Telepon : 0821-2235-5330

E-mail : persuratan.lldikti3@kemdikbud.go.id

4.1.2 Profil Umum Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III atau yang biasa dikenal dengan LLDikti Wilayah III merupakan satuan kerja yang membantu meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi. Berdasarkan Permendikbudristek RI Nomor 35 Tahun 2021, LLDikti berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri. Pembinaan LLDikti secara teknis dilakukan oleh Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi dan Direktur Jenderal Pendidikan Vokasi sesuai dengan bidang tugasnya dan secara administratif dilakukan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian.

Awalnya LLDikti dikenal dengan nama Kopertis. Sejarah perkembangan Kopertis dimulai dengan terbitnya Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1/PK/1968 tanggal 17 Februari 1968. Sehubungan dengan makin bertambahnya pendirian perguruan tinggi terutama Perguruan Tinggi Swasta, maka Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 079/O/1975 tanggal 17 April 1975 yang membatasi ruang lingkup kerja Koordinator Perguruan Tinggi.

Sebagai amanah Undang-Undang Nomor 12/2012 tentang Pendidikan Tinggi, perlu dibentuk Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti) yang merupakan satuan kerja di lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) yang berada di wilayah. LLDikti memiliki tugas untuk membantu peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi (PT), baik PT Negeri (PTN) maupun PT Swasta (PTS), di wilayah kerjanya. LLDikti akhirnya terbentuk seiring dengan keluarnya Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Permenristekdikti) Nomor 15 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi pada Bulan April 2018. LLDikti merupakan transformasi dari Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis) yang dahulu mengkoordinasikan perguruan tinggi swasta di wilayahnya kerja masing-masing. Saat ini LLDikti Wilayah III memberikan pelayanan yang mencakup 4 Perguruan Tinggi Negeri dan 282 Perguruan Tinggi Swasta yang berada di DKI Jakarta.

4.1.3 Logo Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III



Gambar 4.1 Logo LLDikti Wilayah III

Sumber: <https://lldikti3.kemdikbud.go.id/v6/>

Logo pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III ialah lambang Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi sebagai Kementerian yang menaunginya. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menggunakan

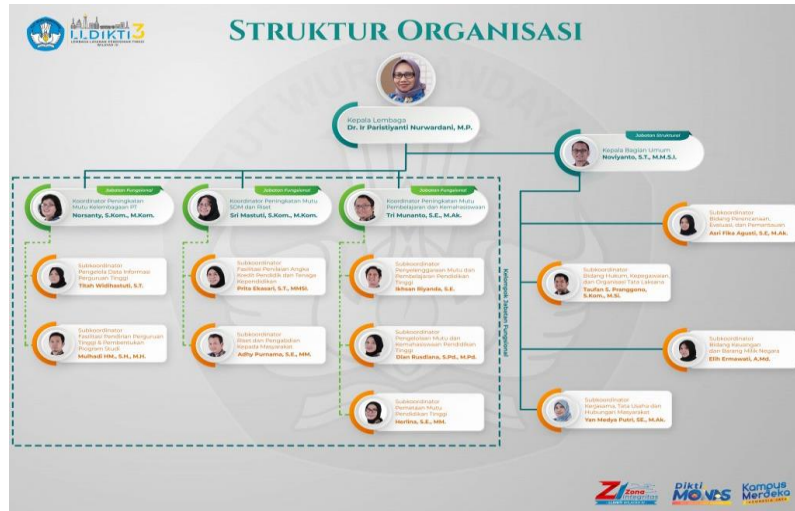
semboyan Tut Wuri Handayani yang merupakan semboyan dalam dunia pendidikan Indonesia yang dibuat oleh Bapak Pendidikan Republik Indonesia, yaitu Ki Hajar Dewantara.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tanggal 6 September 1977, No.: 0398/M/1977 tentang penetapan Lambang Departmen Pendidikan dan Kebudayaan. Bidang Segi Lima yang berwarna biru muda menggambarkan alam kehidupan Pancasila. Semboyan Tut Wuri Handayani digunakan oleh Ki Hajar Dewantara dalam melaksanakan suatu sistem pendidikan. Pencantuman semboyan ini memiliki arti bahwa penghargaan dan penghormatan terhadap almarhum Ki Hajar Dewantara yang hari lahirnya telah dijadikan Hari Pendidikan Nasional.

Belencong Menyala Bermotif Garuda Belencong merupakan lampu yang khusus dipergunakan pada pertunjukan wayang kulit yang mana Cahaya belencong membuat pertunjukan menjadi hidup. Burung Garuda (yang menjadi motif belencong) memberikan gambaran sifat dinamis, gagah perkasa, mampu dan berani mandiri mengarungi angkasa luas. Ekor dan sayap garusa digambarkan masing-masing berjumlah lima, yang memiliki arti 'satu kata dengan perbutan Pancasila'. Bentuk Buku yang ada pada logo mengartikan sumber bagi segala ilmu yang dapat bermanfaat bagi kehidupan manusia.

Warna yang ada pada logo ialah biru, kuning, dan putih. Warna putih pada ekor dan sayap garuda serta buku mengartikan suci, bersih tanpa pamrih. Warna kuning emas pada nyala api berarti keagungan dan keluhuran pengabdian. Warna biru muda pada bidang segi lima memiliki arti pengabdian yang tak kunjung putus dengan memiliki pandangan hidup yang mendalam sesuai pandangan hidup Pancasila.

4.1.4 Struktur Organisasi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III



Gambar 4.2 Struktur Organisasi LLDikti Wilayah III

Sumber: <https://lldikti3.kemdikbud.go.id/v6/>

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III Jakarta dipimpin oleh Kepala Lembaga Dr. Ir. Paristiyanti Nurwardani, MP., dengan Noviyanto, S.T., MMSi., sebagai Kepala Bagian Umum. Di bawah Bagian Umum terdapat beberapa kelompok kerja, salah satunya ialah Subkoordinasi Kerjasama, Tata Usaha dan Hubungan Masyarakat, yang dipimpin oleh Ibu Yan Medya Putri, SE., M.Ak.



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Humas LLDikti Wilayah III

Sumber: Arsip LLDikti Wilayah III

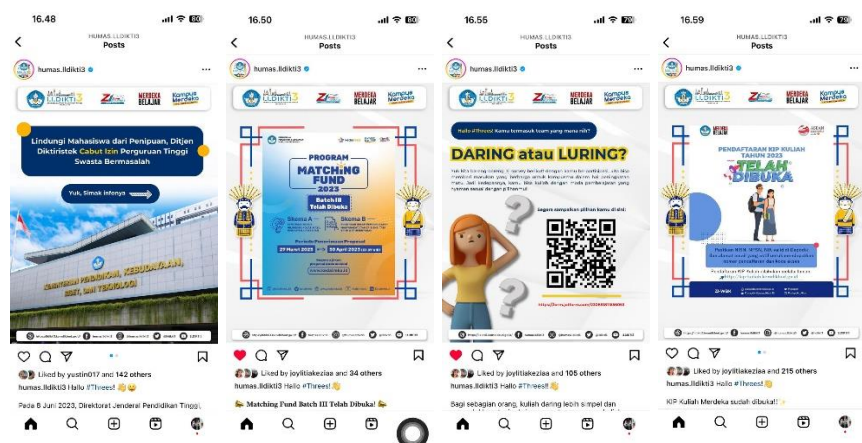
4.1.5 Objek Penelitian

Objek penelitian ini berada pada pengelolaan media sosial LLDikti Wilayah III, yang terdiri dari berbagai macam unggahan konten yang dimuat akun Instagram @humas.lldikti3.



Gambar 4.4 Objek Penelitian

Sumber: <https://instagram.com/humas.lldikti3>



Gambar 4.5 Konten Unggahan LLDikti Wilayah III

Sumber: <https://instagram.com/humas.lldikti3>

4.1.6 Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan informan untuk mengumpulkan informasi dan data. Proses pengumpulan informasi dan data dilakukan dengan mewawancarai secara mendalam para pihak-pihak yang telah ditentukan untuk dijadikan informan topik penelitian. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam *government public relations* yang mengelola media sosial @humas.lldikti3. Hal tersebut dipilih agar informan pada saat diwawancarai dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Informan diwawancarai dengan sejumlah pertanyaan yang dibuat secara terstruktur dan dikelompokkan ke dalam dua kelompok informan, yakni *key informan* atau informan kunci, informan I, II, dan informan triangulasi sebagai penguji triangulasi. Adapun data dari para informan ialah sebagai berikut:

- 1) **Noviyanto, ST., MMSI.,** sebagai *key informan*. Informan kunci ini merupakan Kepala Bagian Umum Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, yang membawahi Subkoordinasi Kerjasama, Tata Usaha dan Hubungan Masyarakat. Wawancara dilakukan pada tanggal 28 Juni 2023 secara daring via *zoom meeting* yang telah disetujui oleh pihak Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III.
- 2) **Dhita Widya Putri, S.I.Kom., M.Si.,** sebagai Informan I. Informan ini merupakan Penyusun Bahan Publikasi Humas Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, yang berada dibawah Subkoordinasi Kerjasama, Tata Usaha dan Hubungan Masyarakat. Kinerja *key informan* dibuktikan oleh penghargaan yang diraih pada Anugerah Diktiristek 2022 sebagai peraih gold medal pada kategori insan humas. Wawancara dilakukan pada tanggal 31 Mei 2023 secara tatap muka langsung dan pada tanggal 09 Juni 2023 melalui *Whatsapp* (online) yang telah

disetujui oleh pihak Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III.

- 3) **Sigit Nugroho, M.I.Kom.**, sebagai informan II. Informan ini merupakan Staff Humas dan Kerjasama Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, sekaligus *Person in Charge* (PIC) untuk pelayanan publik baik secara lisan maupun tulisannya dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan secara *offline* dan *online*. Wawancara dilakukan pada tanggal 31 Mei 2023 secara tatap muka langsung yang telah disetujui oleh pihak bersangkutan.
- 4) **Nasrullah, S.Sos., M.Si.**, sebagai informan triangulasi. Informan ini ialah sebagai penguji triangulasi yang merupakan Staf Khusus Mendikbud Komunikasi Publik 2016 – 2019 dan Dosen Pakar: Marketing Politik; Kajian *New Media*; dan *Media Studies*. Wawancara dilakukan pada tanggal 07 Juli 2023 secara daring via *WhatsApp* yang telah disetujui oleh pihak bersangkutan.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Pengelolaan Media Sosial Instagram LLDikti Wilayah III

A. Context

Pengelolaan media sosial Instagram pada lembaga pemerintahan mengambil peran penting dalam menjalin komunikasi dengan publiknya, yaitu masyarakat. Pada pengelolaan media sosial, penting untuk mengetahui konteksnya terlebih dahulu. Sesuai dengan namanya, yaitu Lembaga Layanan, LLDikti Wilayah III perlu menggunakan dan memanfaatkan media sosial secara baik dan teratur. Seperti yang dinyatakan oleh informan II, bahwa:

“Media sosial ini terutama Instagram, menjadi perhatian di lembaga layanan pendidikan tinggi wilayah 3. Pertama kita adalah lembaga layanan, sesuai namanya, pelayanan ini kan tidak terbatas ya artinya tidak terbatas dalam hal

penyampaian informasinya bisa melalui website melalui wa G dan melalui salah satunya adalah media sosial karena kita bersinggungan dengan pihak-pihak luar yang mana kita harus memberikan memberikan informasi yang komprehensif memberikan informasi yang kredibel dan memberikan informasi yang memang benar-benar dibutuhkan oleh stakeholder kita. Seperti misalnya tentang isu-isu perguruan tinggi, perkembangan-perkembangan perguruan tinggi, prestasi-prestasi perguruan tinggi.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Sejalan dengan pernyataan Informan II, informan I juga menyatakan bahwa:

“Saat ini kita nggak bisa menghindari bahwa media sosial itu sedang trend, yang kedua apalagi banyak di akses oleh mahasiswa dan juga dosen-dosen muda Nah itulah menjadi perhatian kita, gimana publik kita, pemangku kepentingan kita, yang mana diusia-usia produktif menggunakan media sosial untuk melihat informasi. Maka dari itu, pengelolaan media sosial Instagram menjadi perhatian kami gitu untuk menyebarkan program dan kebijakan Kementerian Dikti Ristek tadi itu.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Sebagai Lembaga Pemerintahan yang dibawah langsung oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Riset dan Teknologi, LLDikti Wilayah III pasti memiliki ketentuan yang berlandaskan peraturan maupun petunjuk teknis yang ada. Seperti yang disampaikan oleh *key informan*, bahwa:

“Kita sebagai institusi birokrasi itu kan pasti nggak lepas dari ketentuan peraturan perundang-undangan ya... Kalau misalnya kita menyusun informasi pasti kita harus menyesuaikan diri dengan peraturan yang sudah ditetapkan. Dalam hal ini kita punya namanya Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jadi informasi yang kita sajikan, kita publikasikan kepada stakeholder itu adalah informasi yang memang tidak melewati dari undang-undang Keterbukaan Informasi Publik itu.” (Hasil wawancara 28/06/23)

Tim Humas LLDikti Wilayah III berperan dalam hal mendiseminasikan informasi terkait program serta kebijakan Kemendikbudristek, baik berupa pengumuman, undangan, dan

informasi penting terkait kegiatan dan kebijakan. Seperti yang diungkapkan oleh informan II, yaitu:

“Biasanya pesan yang kita sampaikan berkaitan dengan kebijakan pemerintah, yaitu yang mana kita mensosialisasikan tentang Permendikbud gitu ya. Jika ada Permendikbud yang baru atau program-program nasional misalnya seperti Merdeka Belajar Kampus Merdeka atau MBKM, kemudian ada pertukaran pelajar, ada matching fund, dan kedaireka. Jadi kita mensosialisasikan kebijakannya, kita tuangkan dalam bentuk grafis dan kita siarkan melalui kanal-kanal media sosial gitu. Jadi kita sebetulnya sebagai pemerintah ya, sebagai usernya pemerintah, sebagai pemerintah dalam hal ini... kita pastinya menyuarakan, menggaungkan, dan juga memberitakan tentang program-program pemerintah dan program-program unggulan serta program-program yang harus dicapai oleh perguruan tinggi karena memang ini fungsi dari pemerintah selanjutnya.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Dari banyaknya informasi mengenai program dan kebijakan pemerintah, humas LLDikti Wilayah III berupaya menciptakan suasana yang kekinian dan menarik dari setiap unggahan di media sosial Instagramnya. Hal ini diungkapkan langsung oleh informan I bahwa:

“Dari seluruh media sosial yang dimiliki LLDikti Wilayah III, Instagram menjadi kanal utamanya. Hal ini dimaksudkan agar kami fokus pada expertise yang dimiliki dan keinginan audiens, terutama mahasiswa dan dosen muda yang merupakan pengguna aktif media sosial. Kami selalu membubuhkan sejumlah logo dalam setiap postingan: Kemendikbudristek, LLDikti Wilayah III Dikti Monas, G20, Kampus Merdeka, Merdeka Belajar. Font menggunakan Montserrat yang harmonis dan modern, font dipilih karena merepresentasikan keurbanan yang menunjukkan bahwa LLDikti Wilayah III berada di pusat Ibukota. Tone warna yang digunakan adalah dasar putih dengan elemen garis, ornament kotak, lonjong dan tulisan. Kombinasi warna ini dipilih untuk merepresentasikan tata nilai LLDikti Wilayah III yang melayani dengan hati. Dimana putih artinya kesempurnaan, tulisan yang berwarna biru artinya konsistensi dan kepercayaan, dan jingga artinya kreativitas. Setiap bulannya kami selalu membuat pembatas terdiri dari 3

postingan feeds yang berisikan motivasi dan inspirasi untuk para pengikut Instagram LLDikti Wilayah III. Pemilihan obyek gambar berupa foto-foto anak muda kekinian yang berasal dari staff LLDikti Wilayah III sendiri maupun dari bank foto di canva premium. Agar lebih akrab, kami juga memiliki panggilan/sapaan sendiri untuk admin yaitu 'el' dan 'Threes' untuk warganetnya, ini merupakan nama yang diambil dari term 'LLDikti Wilayah III'. Kami juga ingin melestarikan budaya berpantun khas D.K.I Jakarta yang kami tuangkan dalam caption. Inilah yang menjadi salah satu keunikan dari postingan Instagram LLDikti Wilayah III." (Hasil wawancara 31/05/23)

Selain dari format visual yang ditampilkan, instagram @humas.lldikti3 juga memiliki ketentuan lain dalam pengemasan pesan yang biasanya digunakan oleh tim humas. Seperti yang diungkapkan oleh informan II, yaitu:

"Pastinya untuk format-format tertentu ada ya yang kita formulasikan nih, jadi kita misalnya mengklasifikasikan dulu atau kita mengklarifikasikan itu pesan mana yang akan mau disampaikan. Sehingga orang itu tidak jenuh, kayak misalnya kita bikin rubrik-rubriknya tentang apa sih AADL (Ada Apa Sengan LLDikti 3), di terus kemudian banyak rubrik Kata Kita, terus kemudian ada juga rubrik Kalem Menjawab dari Klinik Dikti Monas. Nah... itu kan berdasarkan dari kebutuhan, jadi sebetulnya media sosial itu satu lagi ke tentang akun yang kita berbicara tentang akunnya pemerintah ya, itu tidak selalu harus narsis dalam arti ini loh LLDikti... terus ini loh ini... tapi kita bisa bermitra dan kita bisa berinteraksi dengan para stakeholder kita gitu. Jadi misalnya ada rubrik tentang Kalem menjawab, jadi ada question box (dengan tulisan) "Apa sih yang ingin ditanyakan" gitu, misalnya kalau 'Kak saya mau tanya dong tentang MBKM apa?' dan pertanyaan tersebut diproses sama tim humasnya sehingga menghasilkan grafis, Oh mbkm seperti ini ya... Oh yang mbkm seperti itu ya... dan kemudian ditambah logo atau foto gambar dari pimpinan kita. Jadi pimpinan kita yang menjawab langsung pertanyaan-pertanyaan yang ada atau yang muncul di question box (pada rubrik Klinik Dikti Monas). Jadi itu ya, jadi poinnya adalah pesan yang dibuat seperti itu." (Hasil wawancara 31/05/23)

Tim humas LLDikti Wilayah III memiliki format yang sudah diformulasikan sebelumnya, dengan mengklasifikasikan tiap informasi yang ada kedalam rubrikasi yang telah mereka buat. Hal ini dinyatakan langsung oleh informan II, bahwa:

“Kita mempunyai rubrik khusus jadi kita enggak selalu eee dicampur apa ya jadi seorang jadi orang-orang tuh tahu Oh misalnya hari Senin tentang kakak kita Oh hari Selasa tentang Ada apa dengan lldikti 3 Oh hari Rabu tentang eee misalnya kalau menjawab iya kan dan masih banyak lainnya tuh ya kan bisa dilihat nanti di laman Instagram @humas.lldikti3 ya begitu” (Hasil wawancara 31/05/23)

Hasil dari wawancara dengan sumber terkait ini menghasilkan bahwa *context* pada pengelolaan media sosial Instagram LLDikti Wilayah III didasari oleh perhatian humas mengenai trend yang ada disertai dengan survey yang dilakukan. Pada pengelolaannya, konteks penyampaian pesan berlandaskan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam elemen *context* ini, tim humas LLDikti Wilayah III memiliki format yang sudah diformulasikan sebelumnya, dengan mengklasifikasikan tiap informasi yang ada kedalam rubrikasi yang telah mereka buat. Mereka menggunakan tipe font yang sudah mereka tentukan, yaitu *Monsserrat* yang diharapkan dapat merepresentasikan keurbanan yang menunjukka bahwa LLDikti Wilayah III berada di pusat ibukota. Selain itu, Tim humas memilih kombinasi warna yang digunakan untuk merepresentasikan tata nilai LLDikti Wilayah III yang melayani dengan hati. Dimana terdapat warna putih yang berarti kesempurnaan, tulisan yang berwarna biru artinya konsistensi dan kepercayaan, dan jingga yang berarti kreativitas. Dalam konteks unggahan yang selalu humas LLDikti Wilayah III publikasikan, memiliki cara mereka sendiri dalam menyampaikan pesan kepada publiknya. Dimana tim humas LLDikti Wilayah III memiliki sapaan/panggilan sendiri untuk admin media sosialnya yaitu “el”

dan “Threes” untuk warganetnya, hal ini merupakan nama yang diambil dari term “LLDikti Wilayah III” itu sendiri. Selain itu, tim humas LLDikti Wilayah III juga menyisipkan budaya berpantun khas DKI Jakarta yang mereka tuangkan dalam *caption* pada unggahan media sosial Instagram @humas.lldikti3.

B. Communication

Pengelolaan media sosial Instagram pada lembaga pemerintahan mengambil peran penting dalam menjalin komunikasi dengan publiknya, yaitu masyarakat. Dengan media sosial ini lembaga pemerintahan dapat menyebarkan dan mensosialisasikan informasi publik yang bisa berupa kebijakan maupun program-program pemerintah. Dalam bagian ini termasuk pengelolaan media sosial dalam mendengarkan, merespon, dan mengembangkan pesan kepada publik. Seperti yang diungkapkan langsung oleh informan I, yaitu:

“Dari setiap unggahan konten, kami berusaha untuk selalu memberikan value. Baik konten yang diproduksi sendiri ataupun yang di-repost dengan tujuan untuk mengedukasi penikmat konten. Kami juga sebisa mungkin mengurangi bentuk komunikasi yang bersifat “sales speak”, lebih menekankan kepada kebutuhan followers, it’s all about YOU and THEM untuk merangkul followers, serta menunjukkan outcome dari program-program yang ada. Konten-konten yang dimuat haruslah memenuhi 5able: findable, readable, understandable, actionable, dan shareable. Setelah perencanaan konten dikemas, tim humas akan membaginya berdasarkan peran kerja: desainer grafis untuk memproses secara visual dan admin media sosial untuk proses pengunggahan konten serta layanan informasi.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Sejalan dengan yang diungkapkan oleh informan I sebelumnya, pengelolaan media sosial instagram tersebut dilakukan didasarkan oleh berbagai hal mulai dari fungsi dan tugas LLDikti

Wilayah III serta survey yang dilakukan. Hal ini dinyatakan langsung oleh informan I, bahwa:

“LLDikti wilayah 3 itu kan merupakan lembaga yang tugasnya adalah memfasilitasi peningkatan mutu perguruan tinggi di Jakarta. Sesuai dengan Permendikbud ristek Nomor 35 tahun 2021, dalam menjalankan tugas dan fungsi kami menjaga mutu perguruan tinggi di wilayah III DKI Jakarta. Tentunya kita butuh sarana dan prasarana serta pemanfaatan teknologi digital, yaitu dengan memanfaatkan media-media yang ada, dimana media itu kan ada banyak ya jenisnya, ada media cetak ada mungkin sifatnya media luar ruang gitu ya, ada juga kegiatan dan juga yang terakhir itu media digital yang dimainkan dalam berbagai bentuk misalnya media sosial ya dan juga media-media lainnya seperti yang misalnya WhatsApp atau website. Media sosial ini kenapa kita manfaatkan, karena di tahun 2021 kita pernah bikin yang namanya survei di mana hasil surveinya itu adalah 54% dari pemangku kepentingan LLDikti 3 itu memanfaatkan media sosial untuk mereka melihat berbagai macam informasi, nah sisanya dari media-media lain website dan lain sebagainya. Makanya kita butuh yang namanya penggunaan media sosial Instagram ini.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Berkaitan dengan hal penyebaran dan pengembangan pesan pada media sosial Instagram @humas.lldikti3, key informan juga mengungkapkan terjalannya komunikasi oleh LLDikti Wilayah III dengan publiknya, yaitu sebagai berikut:

“LLDikti 3 itu stakeholdernya atau pemangku kepentingan, itu perguruan bisa kita anggap perguruan tinggi. pimpinan perguruan tinggi, kemudian dosen, mahasiswa, orang tua mahasiswa, dan sebagainya. Berarti pesan yang kita sampaikan itu harusnya adalah pesan positif, yang sifatnya memberikan informasi terkait tugas dan fungsi LLDikti Wilayah III dalam fasilitasi peningkatan mutu pendidikan tinggi. Jadi yang paling baru ini mungkin saja tahu bahwa pemerintah ada kebijakan penyaluran beasiswa Kip namanya Kartu Indonesia Pintar. Nah... Baru aja kemarin sore kita publikasi informasi tersebut, dan ternyata respon dari stakeholder dalam hal ini pimpinan perguruan tinggi sangat beragam. Nah jadi kita inginnya pesan-pesannya itu adalah pesan yang memang sifatnya relevan dengan tugas

dan fungsi LLDikti Wilayah III demikian.” (Hasil wawancara 28/06/23)

Dalam hal mendengarkan dan merespon pesan pada media sosial Instagram @humas.lldikti3, tim humas secara teratur memantau aktivitas media sosial termasuk komentar dan pesan langsung atau *direct message*. Hal ini diungkapkan langsung oleh informan I, bahwa:

“Tim humas secara teratur memantau aktivitas media sosial, termasuk komentar dan pesan langsung yang diterima melalui akun resmi LLDikti 3 di Instagram untuk mengidentifikasi dan merespons pesan dengan cepat. Dalam membangun hubungan baik dengan pengguna media sosial, Tim humas mungkin memiliki kebijakan untuk merespons pesan dalam batas waktu paling lambat 24 jam. Tim Humas LLDikti 3 akan memastikan bahwa setiap tanggapan yang diberikan mengikuti prinsip etika dan profesionalisme yang tinggi, dengan menjaga bahasa yang sopan, informatif, dan relevan dalam setiap interaksi dengan pengguna, akurat, memberi solusi, mengatasi keluhan dengan merespons penuh empati, dan menjaga privasi/kerahasiaan pengguna.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Sejalan dengan pernyataan informan I, *key informan* juga mengungkapkan terkait kegiatan merespon pesan, yakni:

“Terkait pertanyaan tentang kuota beasiswa Kip masuk ke dalam dm instragram atau pun ada melalui apa ya komen di web misalnya. Nah itu kita juga Jawab sesuai dengan kebijakan yang berlaku di LLDikti Wilayah III. Seperti data-data yang dikecualikan di Undang Undang KIP (Keterbukaan Informasi Publik) misalnya tempat tanggal lahir terus informasi yang bersifat publik seperti nilai itu kan nilai itu private jadi data saja tidak akan tampil di publik untuk kondisi kondisi tersebut.” (Hasil wawancara 28/06/23)

Tim humas LLDikti Wilayah III akan memastikan bahwa setiap tanggapan yang diberikan mengikuti prinsip etika dan profesionalisme yang tinggi dengan menjaga bahasa yang sopan, Seperti yang diungkapkan oleh informan II, bahwa:

“Dalam merespon pesan biasanya kita ada sistem konfirmasi, nah ingat pesan atau yang kita utarakan di media

sosial, pesan yang kita sampaikan di media sosial itu merupakan representatif dari LLDikti 3. Dalam hal ini ketika kita ingin merespon sesuatu ya kan, Pertama tidak boleh menggunakan kata-kata yang mengandung unsur SARA, yang kedua tidak boleh gaduh pesannya ya. Jadi kalau misalnya ada yang komen 'Min Kok saya Nggak terdaftar di PD Dikti' dan segala macam, nah biasanya di LLDikti 3 ada yang namanya atau jawaban pertama biasanya admin akan menjawab 'Baik kak untuk perihal ini kita bantu di DM ya' Sehingga ada fast responnya dulu nih ya untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan seperti itu. Nah selanjutnya bisa lewat DM gitu, Jadi ada sebuah kepedulian nih gitu kan, jadi ada human interest-nya (antara LLDikti 3 dengan penanya), kemudian ada sisi emosionalnya itu yang kita bangun. Dari pesan yang udah kita dapat nih, biasanya kita langsung menanyakan 'Kakak dari mana? Namanya siapa? semester berapa? Mau bertanya apa?' sehingga dapat permasalahannya kita langsung konfirmasi dulu nih ke bagian terkait, bener nggak sih mahasiswa atas nama ini di cutikan gitu kan, bagaimana tindakan selanjutnya kita bahas lagi melalui DM. Jadi hal-hal yang kayak gitu bisa apa ya... membuat citra LLDikti 3 lebih dekat ya... Oh ternyata respon aku tuh disampaikan dengan baik ya, Oh ternyata aku dilayani dengan baik, setelah itu tujuannya itu jadi membuat kedekatan membuat apa sih namanya orang lain itu nyaman untuk bertanya dengan kita (@humas.lldikti3) ya." (Hasil wawancara 31/05/23)

Hasil dari wawancara ini, menjelaskan bahwa dalam hal penyeberan pesan, tim humas LLDikti Wilayah III pada setiap unggahan kontennya berusaha untuk selalu memberikan *value*. Dimana konten Instagram @humas.lldikti3 yang diproduksi sendiri ataupun yang di-*repost* memiliki tujuan untuk mengedukasi penikmat konten, yaitu publiknya. Tim humas juga sebisa mungkin mengurangi bentuk komunikasi yang bersifat "*sales speak*" dan lebih menekankan kepada kebutuhan publiknya, yaitu mahasiswa dan dosen beserta civitas akademika untuk merangkul mereka dengan juga menunjukkan *outcome* dari program-program yang ada. Tim humas LLDikti Wilayah III juga melakukan pengembangan pesan yang harus memenuhi *5able*, yaitu *findable*,

readable, understandable, actionable, dan shareable. Setiap unggahan yang pada media sosial Instagram LLDikti Wilayah III harus memuat hal-hal tersebut. Dalam hal mendengarkan dan merespon pesan pada media sosial Instagram @humas.lldikti3, tim humas LLDikti Wilayah III memiliki kebijakan untuk merespon pesan dalam batas waktu paling lambat 24 jam. Dimana dalam merespon pesan tersebut, tim humas menggunakan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik sebagai landasannya.

C. Collaboration

Pada pengelolaan media sosial Instagram @humas.lldikti3, LLDikti Wilayah III sering menjalin kolaborasi dengan para pemangku kepentingannya. Kolaborasi yang dilakukan mencakup kerjasama yang dilakukan antara pemberi dan penerima pesan, agar pesan yang disampaikan dapat lebih efektif dan efisien. Dimana Tim humas sering melibatkan perguruan tinggi dengan mengajak para mahasiswa untuk berpartisipasi dalam mengisi konten berupa kesan dan pesan terkhusus dari program dan manfaat kebijakan Kemendikbudristek. Seperti yang disampaikan oleh informan I, bahwa:

“LLDikti Wilayah III juga menjalin kolaborasi dengan pemangku kepentingan seperti co-creation content dan mengadakan forum kehumasan, bimtek, dan diskusi bersama para pakar di industri serta humas perguruan tinggi. Hal ini membantu mereka mendapatkan insight yang berguna dan memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan. Pada tahun 2021 bertajuk pameran pendidikan digital dari perguruan tinggi se-Jakarta melalui @gempitajakarta. Kolaborasi dalam pembuatan konten dan fasilitasi mutu pendidikan tinggi, selain dengan humas perguruan tinggi juga kami melibatkan media, maka dengan kolaborasi ini semua pihak mendapatkan manfaat. Misalnya saja: Kolaborasi Humas LLDikti Wilayah III dengan Humas Universitas Esa Unggul, juga RRI Radio dan Streaming dalam Festival Kehumasan. Selain itu juga, LLDikti Wilayah III membuat konten podcast yang melibatkan kampus-

kampus di wilayahnya yang diawali berkoordinasi lewat jaringan humas.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Sejalan dengan yang disampaikan informan I, informan II juga mengungkapkan kolaborasi yang dilakukan oleh LLDikti Wilayah III, yaitu:

“Jadi beberapa saat yang lalu kita berkolaborasi dengan JPM TV gitu kan, Terus kemudian kita berkolaborasi dengan dengan salah satu partner kita tentang info-info perguruan tinggi yaitu tentang info campus lah ya namanya, dan untuk nama acaranya pada saat itu ialah Gempita. Nah itu biasanya kita banyak yang dikolaborasikan, kayak misal kita pernah live bareng, kemudian kita pernah saling menge-tag gitu menandai, misalnya saya posting tentang pimpinan kita yang lagi ada syuting di JPM atau mungkin akan tayang di JPM dan JPM nge-tag kita, kita nge-tag JPM. Jadi kolaborasi itu yang dibangun, karena kalau enggak kayak gitu sulit. Walaupun kita instansi pemerintah, kita bisa berkolaborasi dan bisa saling menguatkan antara satu sama lain untuk tujuan yang positif begitu.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Kolaborasi atau kerjasama yang dijalankan, juga berkaitan erat dengan keterlibatan khalayak dalam unggahan instagram @humas.lldikti3. Seperti yang disampaikan oleh informan I, bahwa:

“Tim humas sering melibatkan perguruan tinggi dengan mengajak para mahasiswa untuk berpartisipasi dalam mengisi konten, yaitu capaian maupun prestasi. Cerita-cerita ini kemudian dibagikan melalui postingan dan cerita di akun Instagram LLDIKTI Wilayah III. Tim Humas juga menjalankan serangkaian kontes dan kuis interaktif. Mereka membagikan pertanyaan seputar pendidikan tinggi dan memberikan hadiah menarik kepada peserta yang menjawab dengan benar. Terkhusus pada program-program dan manfaat dari Kemendikbudristek, kami selalu mengunggah testimoni dari warganet ke rubrik KATA KITA. Untuk membangun komunikasi yang interaktif, kami juga membuat rubrik Klinik Dikti Monas, dimana netizen dapat bertanya dan langsung dijawab Ibu Kepala Lembaga. Hal ini berhasil meningkatkan keterlibatan dan partisipasi audiens dalam pengelolaan media sosial.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Berkaitan dengan pernyataan informan I, informan II juga mengungkapkan keterlibatan khalayak yaitu para pemangku kepentingannya dalam membuat konten instagram @humas.lldikti3, yaitu:

“Kita selalu melibatkan khalayak, kan dari konten kita pun itu kita melibatkan khalayak. yaitu Bagaimana ada yang namanya question box, dimana question box itu pertanyaannya dari khalayak. Kemudian kita ada live bareng sama misalnya eee salah satu tim terkait kita, tentang misalnya jabatan fungsional dosen. Dalam hal tersebut, kita melibatkan khalayak itu di mana?... bisa di komen, di pertanyaan-pertanyaan, kemudian di eee Pertanyaan langsung pada saat live. Nah pastinya ketika kita mau ngajak live bareng ya, kita janjian dulu misalnya tentang Pilmapres atau Pemilihan Mahasiswa Berprestasi. Wah Udah menang nih anak Pilmapresnya, kita janjian ‘Halo adik kamu pemenang Pilpres ya? mau nggak kita live bareng ngobrol-ngobrol tentang Pilmapres kemarin tuh gimana sih?’ gitu nanti kalau misalnya mau kita buat agendanya hari apa dan jam berapa, jadi kita tetap janjian dulu. Untuk konten-konten, kalau yang teratur biasanya itu terjadwal begitu, memang ada yang kerja (ditugaskan) jadwal, dan ada juga yang spontan untuk live, misalnya kalau ada penanya, oke kita undang (live) gitu, nah jadi dari situlah kita bisa ngajak bareng.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Terjalannya kolaborasi dengan para pemangku kepentingan, dengan memperhatikan kepuasan pemangku kepentingan. Tim humas LLDikti Wilayah III juga dapat menciptakan konten unggahan media sosial Instagram yang efektif, efisien, dan relevan. Seperti yang diungkapkan oleh informan I, yakni:

“Selain mencari reactions tinggi, LLDikti Wilayah III juga memprioritaskan keterlibatan aktivitas audiens. Kami berusaha untuk memberikan konten yang sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan dan mengikuti trend yang sedang berlangsung. Dengan memahami kebutuhan dan minat audiens mereka, LLDikti Wilayah III dapat menciptakan konten yang menarik dan relevan, sehingga meningkatkan keterlibatan dan interaksi dengan audiens. Secara keseluruhan, analisis tersebut menggambarkan pendekatan yang diambil oleh LLDikti Wilayah III dalam pengemasan konten media sosial mereka. Dengan

mengoptimalkan sumber daya yang ada, menjalin kolaborasi dengan pemangku kepentingan, melakukan perbaikan berkelanjutan, dan memperhatikan kepuasan pemangku kepentingan, LLDikti Wilayah III dapat menciptakan konten yang efektif, relevan, dan memiliki dampak yang signifikan.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Informan I juga menambahkan manfaat dan keuntungan bagi LLDikti Wilayah III dalam kegiatan kolaborasi yang mereka lakukan, yaitu:

“Dengan berkolaborasi, LLDIKTI Wilayah III dapat memperluas jangkauan dan kualitas konten yang diproduksi, sambil tetap menjaga efisiensi biaya. Kolaborasi dengan pemangku kepentingan dapat melibatkan mereka dalam proses pembuatan konten, sehingga meningkatkan keterlibatan dan relevansi konten yang disampaikan.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Sejalan dengan hal tersebut, informan II juga mengungkapkan tujuan yang ingin dicapai oleh LLDikti Wilayah III dalam melakukan kolaborasi, yakni:

“Ya pastinya tujuan yang dicapai adalah untuk sebuah Inovasi dan pastinya sebagai akun pemerintah kita tidak selalu narsis ya. Dimana kita mempunyai stakeholder-stakeholder yang bisa kita kolaborasikan, yang kita bisa ajak bareng (kerjasama) gitu kan. Hal ini dapat memperkuat humas pemerintahnya juga nih, dan pastinya memperkuat hubungan dengan stakeholder dan hubungan dengan civitas akademika. Nah ini yang perlu banget dilakukan untuk kita berkolaborasi begitu, ya jadi ingat pesan pimpinan (Dr. Ir. Paristiyanti Nurwardani, MP) kolaborasi kolaborasi dan tak ada inovasi tanpa kolaborasi” (Hasil wawancara 31/05/23)

Pernyataan tujuan kegiatan kolaborasi ini diperkuat langsung oleh key informan, bahwa:

“Jadi Mas Menteri Nadiem Makarim menyampaikan bahwa tiada inovasi tanpa kolaborasi. Makanya namanya sebagai manusia itu adalah makhluk sosial, pasti kita butuh kerjasama, dan kolaborasi adalah jawaban terhadap hal tersebut. Intinya begini, ketika saya ingin memiliki atau menjangkau sesuatu yang lebih luas, berarti saya harus

punya kolaborasi. Saya ingin misalnya kebijakan terkait sosialisasi usulan jabatan fungsional mulai dari Asisten Ahli, Lektor Kepala, dan Guru Besar itu bisa menjangkau semua dosen. Padahal misalnya Aula LLDikti Wilayah III hanya bisa menampung 100 orang, pasti kan itu tidak efektif ya hanya 100 dosen yang bisa dikumpulkan. Tetapi ketika saya bisa bekerja sama dengan perguruan tinggi yang memiliki Aula yang besar kan kita bisa punya jangkauan yang lebih luas. Nah seperti itu contoh kolaborasi yang saya maksudkan. Artinya sekali lagi seperti yang saya sampaikan di depan, kolaborasi itu menghasilkan Inovasi, dan itu memang didukung oleh pimpinan di Kementerian Pendidikan Kebudayaan riset dan teknologi Indonesia.”
(Hasil wawancara 28/06/23)

Hasil dari wawancara dengan pihak yang berkaitan, LLDikti Wilayah III sering melakukan kolaborasi dengan para pemangku kepentingannya. Tim humas menggunakan *co-creation content* yang melibatkan akun media sosial Instagram @humas.lldikti3 dengan akun lainnya. Kolaborasi tersebut dilakukan dalam pembuatan konten unggahan dan fasilitasi mutu pendidikan tinggi, dimana selain itu humas LLDikti Wilayah III turut melibatkan media. Pada pengelolaan media sosial Instagram @humas.lldikti3, tim humas sering melibatkan perguruan tinggi dengan mengajak para mahasiswa untuk berpartisipasi dalam mengisi konten berupa kesan dan pesan terkhusus dari program dan manfaat kebijakan Kemendikbudristek. Selain mencari *reactions* tinggi di media sosial Instagram, LLDikti Wilayah III juga memprioritaskan keterlibatan aktivitas publiknya.

D. Connection

Mengelola media sosial perlu memperhatikan hubungan yang terjalin dan terbina secara berkelanjutan antara pemberi dan penerima pesan yang ada di media sosial. Pentingnya membina hubungan secara berkelanjutan sehingga pengguna merasa lebih dekat. Dalam menjalin hubungan baik dengan publiknya dalam

media sosial instagram, tim humas LLDikti Wilayah III melakukan berbagai interaksi aktif dengan audiensnya. Hal ini diungkapkan langsung oleh informan I, bahwa:

“Interaksi aktif dengan audiens. Dengan membalas komentar, menanggapi pesan pribadi, dan terlibat dalam diskusi. Selain itu juga, memberikan dukungan dan jawaban atas pertanyaan atau masalah yang diajukan oleh audiens untuk menunjukkan kepedulian dan menghargai partisipasi netizen. LLDikti wilayah III juga meningkatkan kualitas konten yang berkualitas dan relevan, informatif, dan edukatif agar hubungan baik dengan publik bisa terjalin. Kami juga terus berupaya untuk meningkatkan interaksi dan responsif terhadap audiens dengan menanggapi komentar, pesan, dan umpan balik audiens dengan cepat dan ramah.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Informan I juga menambahkan bahwa media sosial Instagram @humas.lldikti3 dapat digunakan untuk memelihara hubungan yang sudah terbina sebelumnya. Hal ini disampaikan langsung oleh Informan I, bahwa:

“Membangun hubungan yang kuat dengan pemangku kepentingan: seperti perguruan tinggi, mahasiswa, dosen, dan masyarakat. Melibatkan mereka dalam proses pembuatan konten media sosial instagram, ajukan pertanyaan, dan beri dukungan yang relevan dengan kebutuhan mereka. LLDikti Wilayah III juga terus menjaga konsistensi desain dan layout demi membangun citra yang kuat dan memperkuat hubungan dengan audiens.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Sejalan dengan hal tersebut, informan II juga mengungkapkan dengan keterlibatan para pemangku kepentingan dapat memelihara hubungan baik, yakni:

“Kita memelihara hubungan baik yang sudah terbina sebelumnya yang pasti, ya itu tadi kita akan terus melakukan kolaborasi. Kemudian juga bukan hanya kita aja nih yang misalnya mau berkolaborasi gitu, tapi kita juga terkadang minta media sosial lainnya untuk bisa memposting atau merepost postingan dari media sosial kita. Jadi kita bantu feedbacknya atau kita minta tolong ke akun media sosial lain juga, untuk bisa membantu untuk posting atau siaran tentang

apa yang ingin kita butuhkan. Hal ini merupakan salah satu cara menjaga hubungan baik gitu, walaupun sudah terjalin hubungan sebelumnya. Nah itu tetap harus dipupuk harus di maintenance, harus sering-sering berinteraksi begitu.”
(Hasil wawancara 31/05/23)

Dalam membina hubungan baik dengan publiknya secara berkelanjutan, tim humas LLDikti Wilayah III juga turut mengadakan perbaikan berkelanjutan. Mereka tidak cepat puas dengan dampak positif yang telah dicapai. Tim humas terus berupaya untuk meningkatkan kualitas konten dan strategi yang digunakan. Seperti yang diungkapkan oleh informan I, bahwa:

“Tim Humas LLDIKTI Wilayah III tidak puas dengan dampak positif yang telah dicapai. Mereka terus berupaya untuk meningkatkan kualitas konten dan strategi yang digunakan. Dalam hal ini, pendekatan trial and error digunakan untuk mengevaluasi strategi dan taktik yang diterapkan. Data analytics menjadi sumber informasi yang penting untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, sehingga LLDIKTI Wilayah III dapat terus memperbaiki dan mengoptimalkan konten media sosial. Evaluasi Kepuasan Pemangku Kepentingan: LLDIKTI Wilayah III menyadari pentingnya mengukur kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan yang mereka berikan. Oleh karena itu, mereka secara rutin melakukan survei kepuasan layanan sebagai bahan evaluasi. Dengan memperhatikan umpan balik dari pemangku kepentingan, LLDIKTI Wilayah III dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan mereka, serta memperbaiki aspek yang perlu ditingkatkan. Selanjutnya relevansi dan keterlibatan audiens, dimana selain mencari reactions tinggi, LLDIKTI Wilayah III juga memprioritaskan keterlibatan aktivitas audiens. Mereka berusaha untuk memberikan konten yang sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan dan mengikuti tren yang sedang berlangsung. Dengan memahami kebutuhan dan minat audiens mereka, LLDIKTI Wilayah III dapat menciptakan konten yang menarik dan relevan, sehingga meningkatkan keterlibatan dan interaksi dengan audiens. Secara keseluruhan, analisis tersebut menggambarkan pendekatan yang diambil oleh LLDIKTI Wilayah III dalam pengemasan konten media sosial mereka. Dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada, menjalin kolaborasi dengan pemangku kepentingan, melakukan

perbaikan berkelanjutan, dan memperhatikan kepuasan pemangku kepentingan, LLDIKTI Wilayah III dapat menciptakan konten yang efektif, relevan, dan memiliki dampak yang signifikan.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Sejalan dengan penjelasan yang disampaikan oleh informan I, *key informan* juga menambahkan bahwa sebagai Kepala Bagian Umum LLDikti Wilayah III yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan kehumasan, beliau memberika keleluasaan kepada tim humas untuk dapat berimprovisasi dan berinovasi. Hal tersebut *key informan* sampaikan secara langsung, yakni:

“Nah jadi saya sebagai Kepala Bagian Umum yang memang dalam tugas dan fungsi rincian tugas LLDikti itu punya kewenangan, dalam pengelolaan kehumasan saya memberikan keleluasaan kepada tim humas LLDikti Wilayah 3 untuk dapat berimprovisasi dan berinovasi dalam pelaksanaan tugas mereka. Jadi saya tidak akan istilahnya apa ya... secara langkah kemudian apa ya... melakukan arahan secara kaku. Jadi tidak mungkin saya misalnya mas Ugo, Mbak Dhita, ini harus begini ini harus begini. Nah... jadi intinya pengelolaan media online dilakukan oleh tim, untuk mereka dapat melakukan improvisasi dan inovasi dibuktikan dengan adanya... kemarin itu kita mendapatkan Anugerah Diktiristek untuk humas kita... mungkin begitu.” (Hasil wawancara 28/06/23)

Hasil dari wawancara ini, menjelaskan bahwa Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III menjalin hubungan baik dengan publiknya dalam media sosial instagram, tim humas LLDikti Wilayah III dengan melakukan berbagai interaksi aktif dengan audiensnya. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, tim humas sering membalas komentar dan menanggapi pesan pribadi, serta terlibat dalam diskusi di media sosial Instagram @humas.lldikti3. Tim humas LLDikti Wilayah III juga turut mengadakan perbaikan berkelanjutan. Mereka tidak cepat puas dengan dampak positif yang telah dicapai. Tim humas terus berupaya untuk dapat terus memperbaiki dan mengoptimalkan konten unggahan media sosial mereka.

4.2.2 Fungsi *Government Public Relations* dalam mengelola media sosial Instagram LLDikti Wilayah III

A. Mengamankan kebijakan pemerintah

Dalam mengamankan kebijakan, humas pemerintah harus mampu menyampaikan informasi kebijakan atau program pemerintah dengan jelas dan efektif kepada publik. Dimana humas pemerintah mengkomunikasikan kebijakan pemerintah dan menjelaskan tujuan, manfaat, dan langkah-langkah yang akan diambil untuk menerapkan kebijakan pemerintah. Sesuai dengan namanya, yaitu Lembaga Layanan, LLDikti Wilayah III perlu menggunakan dan memanfaatkan media sosial secara baik dan teratur. Seperti yang dinyatakan oleh *key informan*, bahwa:

“Kita sebagai institusi birokrasi itu kan pasti nggak lepas dari ketentuan peraturan perundang-undangan ya... Kalau misalnya kita menyusun informasi pasti kita harus menyesuaikan diri dengan peraturan yang sudah ditetapkan. Dalam hal ini kita punya namanya Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jadi informasi yang kita sajikan, kita publikasikan kepada stakeholder itu adalah informasi yang memang tidak melewati dari undang-undang Keterbukaan Informasi Publik itu.” (Hasil wawancara 28/06/23)

Dari peraturan perundang-undangan dalam menyusun informasi, Ibu Dhita Widya Putri (*informan I*) juga ikut menjelaskan lingkup kebijakan pemerintah baik peraturan maupun program-programnya yang harus LLDikti Wilayah III amankan ialah: Peraturan dan Kebijakan yang berasal dari Kemendikbudristek dan Ditjen Diktiristek. Seperti yang diungkapkan *informan I*, bahwa:

“Lingkup peraturan dan kebijakan yang LLDikti 3 amankan itu: Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Standar Nasional Pendidikan; Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 335 Tahun 2021

Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi; serta, Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3/M/2021 Tentang Indikator Kinerja Utama Perguruan Tinggi Negeri dan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.” (Hasil wawancara 09/06/23)

Disamping itu, informan II juga menyatakan kebijakan pemerintah yang ada di lingkup LLDikti Wilayah III yang harus diketahui publik, yakni:

“Iya baik, untuk lingkup LLDikti 3 yang harus diketahui publik ya biasanya sih kita itu memberitakan tentang yang saya sudah sebutkan di awal, misalnya tentang kebijakan-kebijakan, tentang Permendikbud yang baru, tentang yang digaungkan oleh Mas menteri ini yaitu Merdeka Belajar Kampus Merdeka atau MBKM. Kemudian juga tentang program flagship mbkm kemudian program kedaireka, matching fund gitu kan... Itu banyak banget yang bisa kita (LLDikti 3) utarakan dan kita bisa siarkan gitu, apalagi buat adik-adik yang masih dalam semester 6 semester 7 mereka bisa ikut pertukaran pelajar juga begitu. Bagi mahasiswa yang masih periode magang pun, mereka bisa magang di Industri yang mana nanti nilainya bisa dikonversi gitu. Untuk para dosen juga, ada misalnya penelitian bareng industri kemudian bikin kegiatan-kegiatan bareng industri, nah itu semua disampaikan semua diberitakan semua disiarkan ya baik dari melalui media sosial khususnya Instagram @humas.lldikti3 dan segala macamnya.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Dalam mengamankan kebijakan pemerintah melalui media sosial instagram, secara teknis LLDikti Wilayah III memiliki format atau ketentuan khusus dalam pengelolaannya. Pengelolaan media sosial Instagram ini mencakup aturan dan standar yang harus diikuti oleh semua yang terlibat pada pembuatan konten unggahan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pesan dan aktivitas yang dilakukan pada media sosial Instagram @humas.lldikti3 sejalan dengan kebijakan pemerintah. informan II menjelaskan bahwa:

“Pastinya untuk format-format tertentu ada ya yang kita formulasikan nih, jadi kita misalnya mengklasifikasikan dulu atau kita mengklarisasikan itu pesan mana yang akan mau

disampaikan. Agar orang itu tidak jenuh, kita mempunyai rubrik khusus jadi kita enggak selalu eee dicampur apa ya jadi seorang jadi orang-orang tuh tahu Oh misalnya hari Senin tentang Kata Kita Oh hari Selasa tentang Ada apa dengan lldikti 3 Oh hari Rabu tentang eee misalnya Kalem Menjawab iya kan dan masih banyak lainnya tuh ya kan bisa dilihat nanti di laman Instagram @humas.lldikti3 ya begitu” (Hasil wawancara 31/05/23)

Dalam pelaksanaan mengamankan kebijakan pemerintah melalui media sosial, LLDikti Wilayah III dibawah koordinasi Kepala Bagian Umum, yaitu Subkoordinator Humas, Tata Usaha dan Kerjasama. *Key informan*, sebagai Kepala Bagian Umum yang membawahi tim humas menjelaskan bahwa:

“Nah jadi saya sebagai Kepala Bagian Umum yang memang dalam tugas dan fungsi rincian tugas LLDikti itu punya kewenangan, dalam pengelolaan kehumasan saya memberikan keleluasaan kepada tim humas LLDikti Wilayah III untuk dapat berimprovisasi dan berinovasi dalam pelaksanaan tugas mereka. Jadi saya tidak akan istilahnya apa ya... secara langkah kemudian apa ya... melakukan arahan secara kaku. Jadi tidak mungkin saya misalnya mas Ugo, Mbak Dhita, ini harus begini ini harus begini. Nah... jadi intinya pengelolaan media online dilakukan oleh tim, untuk mereka dapat melakukan improvisasi dan inovasi dibuktikan dengan adanya... kemarin itu kita mendapatkan Anugerah Diktiristek untuk humas kita... mungkin begitu.” (Hasil wawancara 28/06/23)

Selain itu, informan II selaku tim humas dan kerjasama mengatakan bahwa:

“Iya... Karena kita di dalam pemerintahan, pastinya LLDikti wilayah 3 mempunyai struktur nih ya. Pertama dimulai dari kepala terus kepala bagian umum, Nah di dalam kepala bagian umum itu ada kelompok kerjanya, salah satunya ada humas, kerjasama, dan tata usaha. Nah di dalam bagian inilah, humas (khususnya) yang mengelola (media sosial). Jadi ada staffnya yang mengelola media sosial, ada penunjuknya, yaitu ada bu Dhita gitu ya. Terus untuk konten-kontennya, ada tim yang lain yang mengelola.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III mempunyai tim khusus, yaitu humas yang bertanggung jawab atas pengelolaan media sosial. Tim humas LLDikti Wilayah III memiliki pemahaman yang baik mengenai kebijakan pemerintah, berkomunikasi dengan baik, dan mampu merespons dengan cepat dan tepat terhadap persoalan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah. Kepala Bagian Umum LLDikti Wilayah III, yaitu *key informan* menyatakan bahwa:

“Kalau LLDikti 3 itu namanya stakeholder atau pemangku kepentingan, itu perguruan bisa kita anggap perguruan tinggi. pimpinan perguruan tinggi, kemudian dosen, mahasiswa, orang tua mahasiswa, dan sebagainya. Berarti pesan yang kita sampaikan itu harusnya adalah pesan positif, yang sifatnya memberikan informasi terkait tugas dan fungsi LLDikti Wilayah III dalam fasilitasi peningkatan mutu pendidikan tinggi. Jadi yang paling baru ini mungkin saja tahu bahwa pemerintah ada kebijakan penyaluran beasiswa Kip namanya Kartu Indonesia Pintar. Nah... Baru aja kemarin sore kita publikasi informasi tersebut, dan ternyata respon dari stakeholder dalam hal ini pimpinan perguruan tinggi sangat beragam. Nah jadi kita inginnya pesan-pesannya itu adalah pesan yang memang sifatnya relevan dengan tugas dan fungsi LLDikti Wilayah III demikian.” (Hasil wawancara 28/06/23)

Kegiatan mengamankan atau mensosialisasikan kebijakan pemerintah bukan hanya mengenai pemerintahnya, namun juga semua stakeholder yang terlibat. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III dapat memanfaatkan pengelolaan media sosial sebagai alat untuk berkolaborasi. LLDikti Wilayah III pernah menjalin kolaborasi dengan pemangku kepentingan seperti mengadakan forum kehumasan, bimtek, dan diskusi bersama para pakar di industri serta humas perguruan tinggi. Hal ini dijelaskan langsung oleh informan I, mengenai kolaborasi yang pernah dilakukan oleh LLDikti Wilayah III, yaitu:

“Pada tahun 2021 bertajuk pameran pendidikan digital dari perguruan tinggi se-Jakarta melalui @gempitajakarta.

Kolaborasi dalam pembuatan konten dan fasilitasi mutu pendidikan tinggi, selain dengan humas perguruan tinggi juga kami melibatkan media, maka dengan kolaborasi ini semua pihak mendapatkan manfaat. Misalnya saja: Kolaborasi Humas LLDikti Wilayah III dengan Humas Universitas Esa Unggul, juga RRI Radio dan Streaming dalam Festival Kehumasan. Selain itu juga, LLDikti Wilayah III membuat konten podcast yang melibatkan kampus-kampus di wilayahnya yang diawali berkoordinasi lewat jaringan humas.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Kegiatan mengamankan atau mensosialisasikan kebijakan pemerintah bukan hanya mengenai pemerintahnya, namun juga semua stakeholder yang terlibat. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III dapat memanfaatkan pengelolaan media sosial sebagai alat untuk berkolaborasi. LLDikti Wilayah III pernah menjalin kolaborasi dengan pemangku kepentingan seperti mengadakan forum kehumasan, bimtek, dan diskusi bersama para pakar di industri serta humas perguruan tinggi. Hal ini dijelaskan langsung oleh informan I, mengenai kolaborasi yang pernah dilakukan oleh LLDikti Wilayah III, yaitu:

“Pada tahun 2021 bertajuk pameran pendidikan digital dari perguruan tinggi se-Jakarta melalui @gempitajakarta. Kolaborasi dalam pembuatan konten dan fasilitasi mutu pendidikan tinggi, selain dengan humas perguruan tinggi juga kami melibatkan media, maka dengan kolaborasi ini semua pihak mendapatkan manfaat. Misalnya saja: Kolaborasi Humas LLDikti Wilayah III dengan Humas Universitas Esa Unggul, juga RRI Radio dan Streaming dalam Festival Kehumasan. Selain itu juga, LLDikti Wilayah III membuat konten podcast yang melibatkan kampus-kampus di wilayahnya yang diawali berkoordinasi lewat jaringan humas.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Terjalinnnya kerjasama atau kolaborasi yang dilakukan oleh LLDikti Wilayah III dalam mengamankan kebijakan pemerintah ini memiliki tujuan yang ingin dicapai. *key informan* menjelaskan tujuan dilakuakn kolaborasi dengan para pemangku kepentingan, yakni:

“Jadi Mas Menteri Nadiem Makarim menyampaikan bahwa tiada inovasi tanpa kolaborasi. Makanya namanya sebagai manusia itu adalah makhluk sosial, pasti kita butuh kerjasama, dan kolaborasi adalah jawaban terhadap hal tersebut. Intinya begini, ketika saya ingin memiliki atau menjangkau sesuatu yang lebih luas, berarti saya harus punya kolaborasi. Saya ingin misalnya kebijakan terkait sosialisasi usulan jabatan fungsional mulai dari Asisten Ahli, Lektor Kepala, dan Guru Besar itu bisa menjangkau semua dosen. Padahal misalnya Aula LLDikti Wilayah III hanya bisa menampung 100 orang, pasti kan itu tidak efektif ya hanya 100 dosen yang bisa dikumpulkan. Tetapi ketika saya bisa bekerja sama dengan perguruan tinggi yang memiliki Aula yang besar kan kita bisa punya jangkauan yang lebih luas. Nah seperti itu contoh kolaborasi yang saya maksudkan. Artinya sekali lagi seperti yang saya sampaikan di depan, kolaborasi itu menghasilkan Inovasi, dan itu memang didukung oleh pimpinan di Kementerian Pendidikan Kebudayaan riset dan teknologi Indonesia.”
(Hasil wawancara 28/06/23)

Hasil dari wawancara sumber terkait ini menghasilkan bahwa pengelolaan media sosial Instagram LLDikti Wilayah III secara garis besar lingkup kebijakan pemerintah yang diamankan LLDikti Wilayah III ialah Peraturan dan Kebijakan pemerintah dari Kemendikbudristek dan Ditjen Diktiristek. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, dalam pengelolaan media sosialnya juga memiliki format atau kriteria khusus dalam membuat konten unggahan bagi tiap program pemerintah yang ada, seperti rubrik pada hari senin yang berisikan kesan dan pesan mahasiswa yang pernah mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Belajar yang diusung oleh Mas Menteri Pendidikan, Nadiem Makarim. Selain itu LLDikti Wilayah III juga memiliki tim khusus yang bertanggung jawab atas pengelolaan media sosial, yaitu kelompok kerja Humas yang berada dibawah Kepala Bagian Umum. Tim humas memiliki pemahaman yang baik tentang kebijakan pemerintah dan mampu memberikan respon dengan cepat dan tepat terkait kebijakan dan program-program pemerintah. Dari hasil

wawancara ini juga, didapatkan bahwa LLDikti Wilayah III sering melakukan kolaborasi dengan para pemangku kepentingannya. Keterlibatan para pemangku kepentingan ini dilakukan karena upaya humas LLDikti Wilayah III dalam menghasilkan inovasi seperti yang didukung oleh pimpinan Kemendikbudristek. Selain itu, humas LLDikti III juga berupaya untuk memberikan konten yang sesuai dengan kebutuhan agar meningkatkan relevansi dengan konten yang disampaikan.

B. Memberikan pelayanan informasi

Pelayanan informasi oleh Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III merupakan salah satu upaya lembaga pemerintahan dalam menyediakan informasi yang diperlukan masyarakat. Pelayanan informasi yang diberikan bertujuan untuk memberikan akses mudah, transparansi, dan kejelasan informasi mengenai kebijakan, program-program pemerintah, peraturan, dan berbagai layanan publik yang terkait dengan fungsi dan tugas lembaga pemerintahan.

Sebagai lembaga layanan, LLDikti Wilayah III menyediakan berbagai layanan yang dapat diakses oleh publiknya. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III menerbitkan publikasi, laporan, dan dokumen resmi lainnya yang menyuguhkan informasi rinci tentang kebijakan, program, kegiatan, hingga pencapaian lembaga. Dalam memberikan pelayanan informasi, pengelolaan media sosial Instagram dilakukan oleh LLDikti Wilayah III. Seperti yang disampaikan oleh informan I:

“Dalam melayani informasi terkait kebijakan atau program pemerintah, media sosial Instagram @humas.lldikti3 menampilkan konten-konten program Kemendikbudristek yaitu Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Seperti kita menampilkan kesan dan pesan mengikuti program MBKM dari mahasiswa di lingkungan LLDikti Wilayah III, lalu informasi seputar program-program MBKM lainnya yang

berupa fakta unik, kutipan Mas Menteri, manfaat dan keuntungannya, hingga pengumuman atau seleksi program MBKM tersebut.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Sejalan dengan pernyataan informan I, informan II juga mengungkapkan bahwa:

“Media sosial kita (@humas.lldikti3) bersinggungan dengan pihak-pihak luar, yang mana kita harus memberikan informasi yang komprehensif, memberikan informasi yang kredibel, dan memberikan informasi yang memang benar-benar dibutuhkan oleh stakeholder kita. Biasanya pesan yang kita sampaikan berkaitan dengan kebijakan pemerintah, yaitu yang mana kita mensosialisasikan tentang Permendikbud gitu ya. Jika ada Permendikbud yang baru atau program-program nasional misalnya seperti Merdeka Belajar Kampus Merdeka atau MBKM, kemudian ada pertukaran pelajar, ada matching fund, dan kedaireka.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Pelayanan informasi oleh Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III penting dilakukan, agar publik dapat memahami dan terlibat dalam kebijakan serta program-program pemerintah. Hal ini dijalankan agar publik dapat memperoleh informasi mengenai kebijakan dan program pemerintah secara transparan serta terakuntabilitas. Seperti yang disampaikan oleh *key informan*, bahwa:

“Kebijakan kita itu kan pasti kebijakan terkait yang ruang lingkungannya adalah para pemangku kepentingan. Dalam hal ini dosen mahasiswa dan juga kelembagaan perguruan tinggi. Mereka perlu tahu misalnya untuk mendirikan perguruan tinggi, syaratnya apa saja... untuk mendapatkan tunjangan sertifikasi dosen para dosen ini syaratnya seperti apa aja... dan para mahasiswa kalau mau mendapatkan beasiswa kip kuliah itu syaratnya seperti apa ya... Nah jadi kebijakan kita dalam publikasi informasi itu seperti, proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh perguruan tinggi secara gradual atau periodik di pangkalan data pendidikan tinggi. Jadi tergantung stakeholdernya saja dan stakeholder pendidikan tinggi itu luas.” (Hasil wawancara 28/06/23)

Sedangkan, informan II mengatakan pelayanan informasi yang biasanya disampaikan ialah:

“Kita sebagai usernya pemerintah, sebagai pemerintah dalam hal ini... kita pastinya menyuarakan, menggaungkan, dan juga memberitakan tentang program-program pemerintah dan program-program unggulan serta program-program yang harus dicapai oleh perguruan tinggi karena memang ini fungsi dari pemerintah.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Selain itu, informan I juga menjelaskan keterikatan pelayanan informasi yang dilakukan dengan tugas pokok Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, yakni:

“Pesan yang disampaikan terdiri dari; yaitu mengenai 8 IKU PT, Transformasi Pendidikan Tinggi, MBKM, Matching Fund, Competitive Fund, Kedaireka, Tridharma dan inovasi Perguruan Tinggi capaian, kegiatan, dan prestasi dari Perguruan Tinggi, informasi dari Kemendikbudristek serta satuan kerja terkaitnya. Dimana dalam mewujudkan fasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi, LLDikti Wilayah III melaksanakan kegiatan publikasi di media sosial yang terdiri dari mengumpulkan, mengolah, dan mempublikasikan informasi. Demi tercapainya Indikator Kinerja Utama (IKU) Perguruan Tinggi, Kehumasan LLDikti Wilayah III berperan dalam hal mendiseminasikan informasi terkait program serta kebijakan Kemendikbudristek, baik berupa pengumuman, undangan, dan informasi penting terkait kegiatan dan kebijakan. LLDikti Wilayah III juga menyampaikan konten yang memberikan nilai tambah bagi audiens. Seperti memfokuskan pada konten yang edukatif, informatif, atau inspiratif yang relevan dengan pendidikan tinggi dan kebutuhan audiens. Selain itu tips, panduan, atau informasi terbaru yang dapat membantu para pemangku kepentingan.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Dalam kegiatan memberikan pelayanan informasi, LLDikti Wilayah III melakukan pengelolaan media sosial Instagram. Hal ini didasarkan oleh survey Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III kepada para pemangku kepentingannya. Seperti yang dinyatakan oleh informan I menjelaskan bahwa:

“Dari seluruh media sosial yang dimiliki LLDikti Wilayah III, Instagram menjadi kanal utamanya. Hal ini dimaksudkan agar kami fokus pada expertise yang dimiliki dan keinginan audiens, terutama mahasiswa dan dosen muda yang merupakan pengguna aktif media sosial. Penggunaan media sosial Instagram juga membantu LLDikti Wilayah III dalam menjalankan tugasnya secara efektif dan efisien. Melalui media tersebut, LLDikti Wilayah III dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada semua pihak terkait, serta memfasilitasi kolaborasi dan kerjasama antarlembaga pendidikan tinggi untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi di wilayah III. Selain itu, di tahun 2021 kita pernah bikin yang namanya survey, di mana hasil surveinya itu adalah 54% dari pemangku kepentingan LLDikti 3 itu memanfaatkan media sosial untuk mereka melihat berbagai macam informasi, nah sisanya dari media-media lain website dan lain sebagainya. Makanya kita butuh yang namanya penggunaan media sosial Instagram ini.”
(Hasil wawancara 31/05/23)

Selain dengan survey yang dilakukan oleh Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, pengelolaan media sosial Instagram dalam memberikan pelayanan informasi juga dinyatakan oleh informan II, menyampaikan bahwa pengelolaan media sosial Instagram ini digunakan juga berdasar pada jangkauannya yang luas serta visual dan kreasinya yang dapat menciptakan kedekatan LLDikti Wilayah III dengan para publiknya.

“Pentingnya melalui media sosial Instagram, Pertama jangkauannya luas ya... dalam hal ini kita bisa menjangkau seluruh stakeholder kita. Terus kemudian ada kedekatan, Oh iya banyak yang beraktivita dengan menggunakan Instagram ya udah kita menggunakan Instagram, Jadi ada kedekatan. Kemudian kita juga perlu menyampaikan melalui media sosial biasanya pesan yang sudah diolah di media sosial itu adalah hal yang mudah dicerna, misal ada kebijakan menteri tentang MBKM, teknisnya kan ada tuh ya tentang mereka belajar nanti buka aja di YouTube ada episodenya episode 1 episode 2 sampai seterusnya, yang dibikin serius gitu kan. Nah kita menuangkan kebijakan-kebijakan itu manual kan, peraturan-peraturan itu menuangkan teknik-teknik itu, dalam bentuk gambar yang menarik sehingga orang bisa melihat pesannya dan itu harus disampaikan begitu. Jadi jangkauannya lebih luas khalayaknya dapet, kekiniannya

juga dapat, Nah itulah yang kita kejar di LLDikti 3 begitu.”
(Hasil wawancara 31/05/23)

Pelayanan informasi yang dilakukan oleh Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III memiliki mekanismenya tersendiri, mulai dari perizinan dan konfirmasi hingga ke tahap publikasi. *key informan* menyatakan bahwa:

“Jadi... kalau kita bicara mekanisme, namanya mekanisme pasti harus melalui standar operasional prosedur yang berlaku secara internal, artinya kalau misalnya saya publikasi data tentang kuota beasiswa Kip berarti teman-teman humas ketika publikasi itu sudah melalui proses review dulu oleh pimpinan. Dalam hal ini, Kelompok kerja yang berkepentingan yaitu Kelompok kerja pembelajaran mahasiswa dan saya selaku Kepala Bagian Umum. Jadi sebelum berita naik ataupun sebelum dipublikasikan, secara internal, Saya pasti ditanya ‘Pak izin... ini berita yang akan ditayangkan, Apakah kata-katanya sudah sesuai?’ Saya review sebentar saya nyatakan sesuai, Oke itu naik ke media sosial dan website.” (Hasil wawancara 28/06/23)

Sedangkan secara strategi hingga tahap evaluasi, *informan I* menjelaskan bahwa:

“Setiap awal bulan, tim humas selalu mengadakan rapat untuk membahas tema dan pembuatan konten media sosial yang bersumber dari; laman LLDikti Wilayah III, bank pemberitaan dari Perguruan Tinggi di lingkungan LLDikti Wilayah III yang kami kumpulkan melalui Gdrive, serta dari berbagai koordinasi bagian (Sumber Daya Perguruan Tinggi, Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan dan Sistem Informasi). Setiap program yang dijalani, strategi yang diformulasikan, dampak yang positif tidak membuat Tim Humas LLDikti Wilayah III cepat puas. Berbagai upaya seperti trial and error, tindaklanjut dari strategi dan taktik yang berasal dari hasil data analytics terus menjadi bahan untuk perbaikan. Dimana setiap bulannya juga kami menjangking survey kepuasan layanan dari pemangku kepentingan sebagai bahan evaluasi.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Selain dengan strateginya, informan II juga menjelaskan secara teknis pelaksanaan pelayanan informasi pada media sosial instagram, yakni:

“Nah ini dia yang menariknya, ketika kita melayani informasi yang pastinya ketika kita berbicara media sosial itu, ada unsur warna, unsur gambar, serta unsur teks yang itu kita bisa jadikan satu paduan dalam postingan. Hal-hal tersebut bisa menjadi sebuah desain infografis ya kan, reels IG (fitur Instagram) atau mungkin cuplikan-cuplikan statement dari Mas menteri yang menarik kita bisa masukkan ya ke dalam media sosial Instagram untuk melayani informasi publik, untuk menjawab tentang hal-hal yang ingin diketahui publik. Maka dari itu, dari Instagram itu yang dilihat, desainnya seperti apasih, menarik atau tidak, baru selanjutnya adalah captionnya gitu.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Pelayanan informasi yang dilakukan pada media sosial Instagram @humas.lldikti3 sudah memiliki ketentuan dan formatnya tersendiri. Hal ini diungkapkan langsung oleh informan I menyatakan bahwa:

“Kami selalu membubuhkan sejumlah logo dalam setiap postingan: Kemendikbudristek, LLDikti Wilayah III Dikti Monas, G20, Kampus Merdeka, Merdeka Belajar. Font menggunakan Montserrat yang harmonis dan modern, font dipilih karena merepresentasikan keurbanan yang menunjukkan bahwa LLDikti Wilayah III berada di pusat Ibukota. Tone warna yang digunakan adalah dasar putih dengan elemen garis, ornament kotak, lonjong dan tulisan. Kombinasi warna ini dipilih untuk merepresentasikan tata nilai LLDikti Wilayah III yang melayani dengan hati. Dimana putih artinya kesempurnaan, tulisan yang berwarna biru artinya konsistensi dan kepercayaan, dan jingga artinya kreativitas. Setiap bulannya kami selalu membuat pembatas terdiri dari 3 postingan feeds yang berisikan motivasi dan inspirasi untuk para pengikut Instagram LLDikti Wilayah III. Pemilihan obyek gambar berupa foto-foto anak muda kekinian yang berasal dari staff LLDikti Wilayah III sendiri maupun dari bank foto di canva premium. Agar lebih akrab, kami juga memiliki panggilan/sapaan sendiri untuk admin yaitu “el” dan “Threes” untuk warganetnya, ini merupakan nama yang diambil dari term “LLDikti Wilayah III”. Kami juga ingin melestarikan budaya berpantun khas D.K.I

Jakarta yang kami tuangkan dalam caption. Inilah yang menjadi salah satu keunikan dari postingan Instagram LLDikti Wilayah III.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Dari hasil wawancara dengan sumber terkait, terlihat bahwa pelayanan informasi yang dilakukan oleh Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III menggunakan pengelolaan media sosial Instagram. Dimana dalam pelaksanaan pelayanan informasinya, tim humas LLDikti Wilayah III memiliki format atau kriteria khusus dalam membuat konten unggahan bagi tiap program pemerintah yang ada. Penggunaan format tersebut memungkinkan publik dapat mengakses informasi dengan cara yang menarik dan cepat, serta memberikan kesempatan kepada publik agar bisa berpartisipasi dalam dialog dengan lembaga pemerintahan. Dari hasil wawancara ini juga menghasilkan bahwa pelayanan informasi tersebut, memiliki mekanisme bahwa tim humas memerlukan izin dan *review* dari Kepala Bagian Umum terlebih dahulu sebelum bisa diterbitkan atau dipublikasikan melalui berbagai kanal digital, khususnya media sosial Instagram sebagai kanal utamanya. Dimana pengelolaan media sosial Instagram pada pelayanan informasi dijalankan agar memungkinkan LLDikti Wilayah III dapat menjangkau lebih banyak dan lebih luas dengan cara yang lebih efisien.

C. Menjembatani kepentingan lembaga dengan publiknya

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, sebagai komunikator dan mediator proaktif dalam menjembatani kepentingan lembaga pemerintah dengan publiknya merujuk pada upaya untuk memfasilitasi komunikasi dan menampung aspirasi serta keinginan publiknya terhadap pemerintah. Hal ini ditujukan untuk membangun hubungan yang baik antara lembaga pemerintahan dengan publiknya, serta memastikan bahwa kebijakan

dan program pemerintah yang ada mencerminkan kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Dalam perihal menjembatani kepentingan lembaga, LLDikti Wilayah III perlu menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses kepada publiknya.

Pengelolaan media sosial Instagram LLDikti Wilayah III sebagai mediator proaktif dapat dilihat dari penyampaian berbagai informasi terkait program serta kebijakan Kemendikbudristek. Seperti yang dijelaskan informan I, bahwa:

“Dimana secara proaktif kami terus menyampaikan program-program dan kebijakan pemerintah, seperti 8 IKU PT, Transformasi Pendidikan Tinggi, MBKM, Matching Fund, Competitive Fund, Kedaireka, Tridharma dan inovasi Perguruan Tinggi capaian, kegiatan, dan prestasi dari Perguruan Tinggi, informasi dari Kemendikbudristek serta satuan kerja terkaitnya.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Sejalan dengan pernyataan informan I, informan II juga menjelaskan mengenai hal yang dilakukan LLDikti Wilayah III sebagai mediator proaktif dalam menjembatani kepentingan lembaga pemerintah dengan publiknya, yakni:

“Pastinya kan kita ya, balik lagi ke harfiah kita ya... Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi, berarti kan kita mekanismenya menyampaikan pesan, menyampaikan inovasi, menyampaikan kebijakan-kebijakan, serta menyampaikan program-program yang memang itu diusung oleh pemerintah khususnya Kemendikbudristek dan Dikti Ristek yang memang program itu diprioritaskan secara nasional.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Selain itu, bapak Sigit Nugroho juga menyampaikan bahwa LLDikti Wilayah III tidak hanya sebagai komunikator untuk informasi mengenai perguruan tinggi saja. Namun juga sebagai mediator proaktif pada isu-isu atau keadaan yang sifatnya situasional. Hal ini diungkapkan langsung oleh informan II bahwa:

“Kita di lingkungan pendidikan tinggi ya... terkadang tidak hanya sebagai mediator proaktif untuk Perguruan Tinggi saja tapi kita juga pernah waktu itu (pandemic Covid-19) beririsan dengan program ‘Ayo vaksinasi’ dimana LLDikti 3

bisa menjadi sentra vaksin. Kita juga bisa memberikan dan mengajak dalam program ‘Ayo cuci tangan’, jadi hal-hal seperti itu yang bisa kita lakukan sebagai salah lembaga pemerintah yang proaktif. Jadi semua program pemerintah pastinya kita berbicara yang baik-baik ya, untuk program-program itu sendiri itu kita (LLDikti 3) mengedepankan peran aktifnya. Dimana LLDikti 3 bisa dikatakan sangat mengedepankan proaktif, sekarang kita sebagai humas government harus satu suara yang mensuarakan program-program tentang kebijakan yang telah dibuat pemerintah.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Pada fungsinya sebagai mediator proaktif, diperlukannya mekanisme agar pelaksanaan menjembatani kepentingan lembaga pemerintah dan publiknya dapat berjalan dengan baik. Tim humas LLDikti Wilayah III, setiap awal bulan mengadakan rapat untuk membahas tema dan pembuatan konten media sosial. Hal ini dijelaskan oleh informan I bahwa:

“Setiap awal bulan, tim humas selalu mengadakan rapat untuk membahas tema dan pembuatan konten media social. Dimana konten-konten yang dimuat haruslah memenuhi 5able: findable, readable, understandable, actionable, dan shareable.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Sedangkan menurut informan II, mekanisme dalam pelaksanaan menjembatani kepentingan lembaga pemerintah dan publiknya dijelaskan bahwa:

“Kita sebagai lembaga pemerintah pastinya kita mengikuti juknis-juknis. Nah juknis ini adalah petunjuk teknis yang dikeluarkan oleh pemerintah, sehingga kita (LLDikti Wilayah III) bisa menerapkannya. Jadi kita mekanismenya itu ya mengikuti juknis yang sudah dibuat, panduan-panduan yang sudah dibuat. Maka dari itu, dalam memakai mekanisme untuk menjembatani kepentingan lembaga pemerintah dengan publiknya itu sudah ada petunjuk teknisnya itu sendiri. Tetapi disamping itu, LLDikti 3 juga bisa menterjemahkan atau merepresentasikan kembali misalnya dalam bentuk gambar dalam bentuk infografis dan lainnya yang lebih menarik.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Pengelolaan media sosial Instagram LLDikti Wilayah III juga terus mendorong partisipasi aktif publiknya dalam proses pembuatan konten informasi di Instagram @humas.lldikti3. Hal ini dilakukan melalui konsultasi publik mengenai kebutuhan, permasalahan, hingga aspirasi publik terhadap lembaga pemerintahan. Secara lebih spesifik, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III dapat melibatkan publik dalam implementasi bahkan bisa dari mulai tahap perencanaannya. Informan I menjelaskan bahwa;

“Media sosial Instagram @humas.lldikti3 ini merupakan akun resmi dari Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, dimana akun ini digunakan untuk menyampaikan informasi seputar lembaga dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan. Selain itu, kami juga menggunakan @humas.lldikti untuk berkomunikasi dengan publik kami yaitu mahasiswa dan dosen di lingkungan LLDikti 3, komunikasi yang dilakukan baik mendengarkan masukan dan menanggapi kekhawatiran atau aspirasi yang diungkapkan oleh publik kepada kami sebagai lembaga pemerintah. Setiap bulannya juga kami menjangkau survey kepuasan layanan dari pemangku kepentingan sebagai bahan evaluasi. Kami menyadari bahwa mendapatkan reactions tinggi memang bonus, namun harus lebih concern pada keterlibatan aktivitas audiens dengan memberikan konten serta informasi sesuai kebutuhan mereka.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Selain itu, pada kegiatan menampung aspirasi publik melalui media sosial Instagram @humas.lldikti3, informan I juga menambahkan bahwa:

“Tim humas secara teratur memantau aktivitas media sosial, termasuk komentar dan pesan langsung yang diterima melalui akun resmi LLDikti 3 di Instagram untuk mengidentifikasi dan merespons pesan dengan cepat. Dalam membangun hubungan baik dengan pengguna media sosial, Tim humas mungkin memiliki kebijakan untuk merespons pesan dalam batas waktu paling lambat 24 jam. Tim Humas LLDikti 3 akan memastikan bahwa setiap tanggapan yang diberikan mengikuti prinsip etika dan profesionalisme yang tinggi, dengan menjaga bahasa yang sopan, informatif, dan

relevan dalam setiap interaksi dengan pengguna, akurat, memberi solusi, mengatasi keluhan dengan merespons penuh empati, dan menjaga privasi/kerahasiaan pengguna.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Disamping itu, informan II juga menambahkan mengenai mekanisme atau langkah yang dilakukan humas LLDikti Wilayah III dalam pengelolaan media sosial Instagram sebagai *tools* untuk menampung aspirasi publik, yakni:

“Biasanya untuk menampung aspirasi publik itu, kita menggunakan fitur DM, kita pakai fitur balas komentar. Nah itu biasanya kita melakukan apa ya namanya, ya penampungan-penampungan aspirasi misal ‘Min saya kok KIP-nya belum turun ya’ gitu Nah langsung dibalas dulu sama admin kita misalnya kalau dia langsung nge-DM ‘Halo Kak, mohon izin untuk perihal ini boleh kita cek terlebih dahulu Nama Kakak siapa? NIM-nya berapa? dari kampus mana? kita akan mengecek ke bagian terkait guna keperluan data.’ Tapi kita harus bilang juga ke dalam DM tersebut bahwa informasi tersebut dijaga kerahasiaannya, dimana kita harus jamin informasinya, kita harus menutupi namanya dan beredarnya namanya, NIM, dan nama universitasnya dari tangan-tangan yang tidak bertanggung jawab. Jadi kita harus bisa memberikan suatu pelayanan yang aman dan pelayanan yang cepat, Nah dari DM itu kita teruskan ke bagian terkait dan juga bagian terkait menjawab kepada kita, yang nantinya kita sampaikan begitu.”
(Hasil wawancara 31/05/23)

Sejalan dengan penjelasan informan I dan II, *key informan* memaparkan pendapatnya mengenai media sosial Instagram @humas.lldikti3 dalam menampung aspirasi, yaitu:

“Seperti yang kita ketahui bersama namanya media sosial itu kan termasuk penyebarluasan informasi, informasi terkait tugas dan fungsi LLDikti adalah hal yang utama. Kalau misalnya kita anggap menampung, menampung bagi saya mungkin simpelnya adalah ada pertanyaan-pertanyaan dari publik terkait hal-hal yang dipublikasikan oleh LLDikti baik melalui web maupun Instagram ya Nah kalau misalnya ada Akan berusaha menjawab pertanyaan tersebut sesuai dengan tugas dan fungsi LLDikti Wilayah III misalnya ‘Pak ini jabatan usulan jabatan fungsional lektor kami itu sudah sebulan belum ada progresnya...’ Saya akan meminta

kepada tim sumber daya agar segera menyelesaikan permasalahan tersebut. Contoh yang lain adalah pertanyaan-pertanyaan tadi ya tentang kuota beasiswa Kip masuk ke dalam dm-nya mistrogram atau pun ada melalui apa ya komen di web Nah itu kita juga Jawab sesuai dengan kebijakan yang berlaku di LLDikti Wilayah III.” (Hasil wawancara 28/06/23)

Dari hasil wawancara dengan sumber terkait, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III berperan sebagai komunikator dan mediator proaktif dalam menjembatani kepentingan lembaga pemerintah dengan publiknya. Pengelolaan media sosial Instagram dalam hal ini membantu LLDikti Wilayah III untuk menyajikan komunikasi yang terbuka dan transparan. Transparansi ini dapat membangun kedekatan dan kepercayaan antara lembaga pemerintah dengan publiknya. Dari wawancara dengan pihak terkait pula membuktikan bahwa Lembaga pemerintah selalu berusaha untuk mendengarkan dan merespon kebutuhan, masalah, dan aspirasi publik khususnya mengenai kebijakan dan program pemerintah lingkup Kemendikbudristek dan Ditjen Diktiristek, seperti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka; Beasiswa KIP-Kuliah; Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen; dan lain sebagainya. Dimana LLDikti Wilayah III mengedepankan responsif terhadap masukan dan umpan balik yang diberikan oleh publiknya, sehingga dapat tercipta dialog terbuka antara lembaga pemerintah dan publiknya. Disamping pelaksanaan komunikasi dua arah pada media sosial Instagram @humas.lldikti3, terdapat pula mekanisme yang jelas dan mudah bagi publik untuk mengajukan pengaduan atau bahkan pertanyaannya mengenai kebijakan atau layanan pemerintah.

D. Menciptakan stabilitas keamanan politik

Stabilitas keamanan politik merupakan hal yang harus dicapai bagi seluruh perangkat pemerintah. Dalam hal ini, Lembaga

Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III harus berperan serta dalam menciptakan stabilitas keamanan politik, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Pengelolaan media sosial Instagram @humas.lldikti3 merupakan alat untuk menyampaikan informasi, membangun kesadaran, serta melibatkan dan berinteraksi dengan publik.

Dalam menciptakan stabilitas keamanan politik, LLDikti Wilayah III terus mengedepankan unggahan pada media sosialnya agar tidak menimbulkan kegaduhan. Seperti yang diungkapkan langsung oleh *key informan*, bahwa:

“Sekali lagi institusi pemerintahan atau institusi birokrasi itu sifatnya seperti menjaga keamanan masyarakat supaya semuanya berjalan baik-baik saja. Nah dalam hal ini, kalau ada informasi-informasi yang sifatnya sensitif di lingkup pendidikan tinggi... Ya karena memang tugas dan fungsi kita di situ, kita perlu berhati-hati agar informasi tersebut, ketikannya, jadi ketika disebarluaskan tidak menimbulkan kegaduhan. Seperti misalnya kalau Soja mengikuti berita kemarin itu, ada berita terkait penutupan atau pencabutan izin 21 perguruan tinggi di seluruh Indonesia, 5 diantaranya adalah di wilayah Jakarta. Nah... supaya itu tidak menimbulkan kegaduhan, kita perlu berhati-hati dalam publikasi informasi tersebut misalnya 5 perguruan tinggi itu tidak kita sebutkan, tetapi kita langsung berusaha menyelesaikan permasalahan, misalnya mahasiswa yang berada pada perguruan tinggi yang dicabut izinnya itu kita upayakan bisa dipindahkan supaya perkuliahan tetap berjalan dan sebagainya dan sebagainya mungkin begitu.”
(Hasil wawancara 28/06/23)

Sejalan dengan yang diungkapkan oleh *key informan*, informan II juga menyampaikan untuk tidak menimbulkan dalam unggahan konten media sosial Instagramnya, yakni:

“Nah pastinya tadi, kita sebagai humas pemerintah tidak boleh memposting yang hal-hal yang bersifat atau dapat menimbulkan kegaduhan. Kemudian kita tidak boleh menggunakan kata-kata yang bisa berpotensi membuat kerusuhan atau kegaduhan, dikarenakan media sosial ini ketika kita sudah upload itu akan bersifat abadi walaupun sudah kita hapus, entah kamu sudah screenshot, kamu sudah

nge-share ke media yang lain, nah ini hal-hal yang kita apa sih namanya kita jaga. Media sosial itu sifatnya adalah jangka panjang dan bisa jadi arsip. nah... jadi karena umur media sosial media ini panjang, jadi kita harus bisa memfilter postingan yang tidak gaduh, dengan memilih diksi-diksi kata yang tepat tidak mengandung unsur SARA atau tidak mengandung hal-hal yang memicu atau menimbulkan potensi-potensi tertentu. Begitu ya kita harus bisa menciptakan stabilitas dan keamanan nasional ya gitu, humas LLDikti 3 itu menggunakan diksi-diksi kata yang tepat untuk menjelaskan mengenai informasi-informasi yang disampaikan.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Bentuk pengamanan politik yang dilakukan oleh humas LLDikti Wilayah III pada pengelolaan media sosial Instagram ini ditandai dengan konten unggahannya. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III menggunakan media sosial sebagai saluran untuk mengkomunikasikan kebijakan, keputusan, dan aktivitas politik secara terbuka dan transparan kepada publik. LLDikti Wilayah III dapat membagikan informasi mengenai kebijakan publik, pertemuan, dan perkembangan program pemerintah dalam format yang mudah dipahami oleh publik, Seperti yang dinyatakan informan II, yakni:

“Sebenarnya kalau untuk pengamanan politik, dalam hal ini ya media sosial Instagram kita, di LLDikti 3 selama ini atau misalnya tahun pemilu ya... kita tidak pernah memposting tentang partai politik, kita tidak pernah memposting tentang hal-hal yang bisa menimbulkan kegaduhan lah gitu ya. Jadi kita juga harus ikut menstabilkan keamanan nasional dan pastinya kita harus merujuk sama iku-ikunya kita, iku itu adalah Indikator Kinerja Utama. Dimana ketika iku-nya LLDikti tidak berbicara tentang partai politik, ya maka kita tidak tidak memposting tentang hal itu. Jadi kita lebih fokus memposting tentang pendidikan, khususnya Pendidikan Tinggi. Kita (LLDikti 3) posting tentang bagaimana perguruan tinggi, bagaimana perkembangannya, bagaimana prestasi-prestasi dan inovasi kedepannya. Jadi yaa... lebih seperti itu, untuk bentuk pengamanan politik oleh LLDikti 3 berlandaskan IKU itu sendiri ya.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Pengelolaan media sosial Instagram dalam menciptakan keamanan politik, LLDikti Wilayah III melakukan penyebaran fakta dan pematahan hoaks. Dimana pada media sosial Instagram @humas.lldikti3 digunakan untuk menyebarkan fakta, data, dan informasi yang dapat dipercaya sebagai respons terhadap penyebaran informasi yang tidak akurat. Seperti yang dipaparkan oleh informan II, mengungkapkan bahwa:

“Dikarenakan media sosial Instagram ini adalah wajahnya LLDikti 3, pastinya juga harus diamankan oleh Pimpinan, dan pimpinan yang bertanggung jawab. Jadi ketika ada kebijakan baru, ketika kita mau mensosialisasikan program baru, pastinya itu sudah melalui step by step atau tahapan-tahapan untuk bisa dikonfirmasi terlebih dahulu kebenarannya oleh Pimpinan (Kepala Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III) sebelum kita posting gitu, agar menghindari yang namanya ketidakpastian informasi. Jadi kita ada step by step ada tahapan-tahapan yang perlu kita lalu sebelum kita memposting, dan ini juga tanggung jawabnya ada di humas.” (Hasil wawancara 31/05/23)

Selain dari bentuk pengamanan politik pada konten unggahannya, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III juga mengadakan kegiatan yang bertujuan untuk menciptakan stabilitas keamanan politik. Hal ini dipaparkan langsung oleh informan I bahwa:

“Dalam menjaga stabilitas dalam keamanan politik, LLDikti Wilayah III mengadakan pertemuan dalam rangka penandatanganan ikrar dan pakta integritas netralitas ASN dalam Pemilihan Umum Tahun 2024. Pertemuan tersebut diikuti oleh Dosen PNS (Pegawai Negeri Sipil) di lingkungan Perguruan Tinggi secara hybrid (luring dan daring). Kepala Lembaga Pendidikan Tinggi Wilayah III menyampaikan bahwa melalui pertemuan ini diharapkan seluruh pegawai ASN di lingkungan LLDikti Wilayah III DKI Jakarta wajib menjaga netralitas dan profesionalisme. Dalam pertemuan ini juga, kami memberitahu hal-hal yang bisa diantisipasi dalam tindakan pelanggaran netralitas ialah tidak menghadiri partai politik dan juga tidak menggunakan media sosial yang bertendensi politis, serta pastinya tidak bergabung dalam struktur pemenangan/media propaganda

parpol/ lembaga survey yang berafiliasi pada parpol tertentu/ relawan tim pemenangan bakal calon peserta pemilu dan pemilihan.” (Hasil wawancara 09/06/23)

Dalam bentuk pengamanan politik, humas LLDikti Wilayah III berupaya untuk meningkatkan pendidikan dan kesadaran publik mengenai proses politik. Dengan kegiatan yang mengedukasi masyarakat tentang pentingnya partisipasi politik yang positif dan aktif, LLDikti Wilayah III dapat menyediakan penjelasan resmi serta membagikan sumber daya yang terverifikasi. Seperti yang dilakukan pada pertemuan dalam rangka Penandatanganan Ikrar dan Pakta Integritas Netralitas ASN, informan I menjelaskan bahwa dalam kegiatan ini melibatkan orang yang ahli pada bidangnya, agar membantu publik dalam mendapatkan informasi yang terverifikasi. Beberapa narasumber yang dihadirkan, informan I paparkan pada pernyataan berikut:

“Dalam kegiatan penandatanganan ikrar dan pakta integritas netralitas ASN sekaligus sosialisasi ini, kami berkolaborasi dengan salah satu perguruan tinggi di lingkungan LLDikti 3 yaitu Universitas Gunadarma sebagai penyedia tempat dan juga beberapa media untuk meliput kegiatan ini. Acara ini turut menghadirkan Direktur Pengawasan dan Pengendalian IV Badan Kepegawaian Negara, Ibu Yani Rosyani, S.Kom., M.A., sebagai narasumber untuk membahas mengenai Normatif Manajemen ASN dan juga Asisten Komisioner Bidang Nilai Dasar, Kode Etik dan Kode Perilaku ASN (KASN), Dr. Iip Ilham Firman, SSTP, M.Si., sebagai narasumber untuk Netralitas ASN dalam Menghadapi Pemilu dan Pemilihan 2024. Segala bentuk keterlibatan ini ialah hasil kolaborasi dari LLDikti Wilayah III dengan pihak-pihak terkait.” (Hasil wawancara 09/06/23)

Hasil dari wawancara ini, menjelaskan bahwa Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III memiliki berbagai cara dalam menciptakan stabilitas keamanan politik. Mulai dari konten unggahan di Instagram @humas.lldikti3 yang dikonfirmasi langsung oleh pimpinan (Kepala Lembaga), yang mana hal ini dilakukan agar media sosial Instagram LLDikti Wilayah III memiliki

informasi yang dapat dipercaya dan menghindari informasi yang tidak akurat. Selain itu pemilihan diksi kata yang tepat, yang tidak menimbulkan kegaduhan merupakan hal yang terpenting diperhatikan dalam setiap unggahan kontennya. Bukan hanya pada unggahan media sosialnya saja, namun LLDikti Wilayah III juga melakukan inovasi dalam menciptakan keamanan stabilitas politik. Di tahun pemilu ini, LLDikti Wilayah III telah mengadakan pertemuan dan sosialisasi dalam rangka penandatanganan ikrar dan pakta integritas netralitas ASN dalam Pemilihan Umum Tahun 2024. Dari hasil wawancara dengan pihak berkaitan, LLDikti Wilayah III juga berupaya untuk meningkatkan pendidikan politik dan kesadaran publik. Dalam hal ini LLDikti Wilayah III menyediakan penjelasan resmi dari sumber daya yang terverifikasi dalam mendukung dan membantu publik untuk memahami serta mengikuti proses politik dengan baik.

4.2.3 Hasil Wawancara Triangulasi Sumber

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan LLDikti Wilayah III, peneliti juga mewawancarai seorang pakar ahli dibidang *marketing* politik, Kajian *new media*, dan *media studies*. Hal ini dilakukan untuk memastikan dan mengukur apakah dari semua pengelolaan media sosial yang telah dilakukan oleh LLDikti Wilayah III sudah cukup efisien dan berhasil untuk memperkuat fungsi *government public relations*. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Nasrullah, S.Sos., M.Si., selaku Staf Khusus Kemendikbud Komunikasi Publik 2016 – 2019 sekaligus pakar ahli dibidang *marketing* politik; Kajian *new media*; dan *media studies*, beliau menyatakan bahwa:

“Ada istilah government social media. itu adalah turunan dari government public relations. Government social media juga harus mengikuti kaidah manajemen media sosial pada umumnya, tetapi tujuannya lebih untuk pemerintahan.

Sebagaimana media sosial lain, maka government public relations harus menjamin interaktivitas, transparan dan kaya akan isi yang bermanfaat bagi sasaran publiknya. interaktivitas dapat dicek lewat engagement. Transparan bisa diukur dari informasinya terbuka untuk komen dan kritik, termasuk jika dibantah. Kaya akan isi yang bermanfaat artinya memanfaatkan hyperlink yang dimiliki untuk mencari info lebih lanjut. Terakhir tentu si karakter media sosial harus menyenangkan dan mencerahkan.” (Hasil wawancara 07/07/23)

Dari pernyataan tersebut dijelaskan bahwa untuk pengelolaan media sosial yang tepat untuk memperkuat fungsi *government public relations* ialah dengan menjamin interaktivitas, transparan, dan kaya akan isi yang bermanfaat bagi sasaran publiknya. Dalam pengelolaan media sosial Instagram dengan memfasilitasi informasi mengenai kebijakan dan program pemerintah, humas LLDikti Wilayah III mengemasnya dengan gaya kekinian dan simpel serta format yang sudah ditentukan.

“Karena media sosial beda dengan media massa yang searah. Media sosial memiliki karakteristik user generated content, dimana siapapun bisa memproduksi pesan sehingga pesan yang menarik akan banyak dipakai, baik dikutip, di re-share atau sekedar disuka. Dan itu menaikkan engagement. Dimana LLDikti harus konsisten dengan brandnya, sebagai ciri khasnya langsung terlihat dari visual yang sekilas terlihat oleh warganet. Harus ada diferensiasi dari akun media sosial lain.” (Hasil wawancara 07/07/23)

Setelah format unggahan sudah ditentukan dengan baik, perlu dengan bijak mengisi konten unggahan pada akun media sosial lembaga pemerintahan. Humas LLDikti Wilayah III sering melibatkan para pemangku kepentingannya yakni perguruan tinggi pada khususnya untuk berpartisipasi dalam mengisi konten, baik itu capaian prestasi hingga testimoni dalam mengikuti program pemerintah.

“Beda dengan media konvensional yang pesannya monopolistik, maka media sosial harus berkolaborasi, siapapun bisa ambil bagian. Tetapi harus diingat bahwa

tidak semua konten media sosial itu sesuai, jadi stakeholdernya harus selektif untuk diajak kolaborasi. Hal ini untuk menjaga tujuan government social media sebagai bagian dari government public relations.” (Hasil wawancara 07/07/23)

Pada pengelolaan media sosial yang dilakukan lembaga pemerintahan, memiliki mekanismenya tersendiri dalam melakukan pelayanan informasi kepada masyarakat. Perihal perizinan dan *review* yang ketat biasa dilakukan, sebelum lanjut pada tahap publikasi.

“Dibanyak instansi pemerintah memang humas biasa dibawah langsung oleh kepala bagian umum. Sepanjang fungsi government public relations bisa dilaksanakan dengan baik disitu, maka boleh-boleh saja. Kita mengenal public relations sebagai state of being dan methods of communication. Jika public relations tidak terlembaga dengan baik di instansi tersebut, maka method of communications harus berjalan dengan baik. Jadi wajar jika harus ada validasi dari pimpinan. Tetapi jika mekanismenya telah berjalan, maka biasanya bisa otomatis dengan mempercayakan kepada admin untuk mensortir sendiri dengan sense of government public relations nya. Jadi prosedur izin dan persetujuan itu bisa diperpendek dengan mengedepankan kepekaan si admin terhadap isu atau informasi yang mana yang bisa di-up langsung dan mana yang perlu izin. Sebab media sosial itu perlu kecepatan.” (Hasil wawancara 07/07/23)

Dari pernyataan tersebut dijelaskan bahwa humas pemerintah perlu peka dan mengedepankan *sense of government public relations*nya. Humas LLDikti Wilayah III tidak hanya sebagai komunikator untuk informasi mengenai perguruan tinggi saja. Namun juga sebagai mediator proaktif terhadap isu atau keadaan yang sifatnya situasional.

“Beda dengan public relations konvensional, public relations yang menggunakan government social media itu harus menjadi forum interaktif dan menjamin terbentuknya masyarakat komunikatif, masyarakat yang terbuka untuk dikusi, serta transparan.” (Hasil wawancara 07/07/23)

Dari pernyataan-pernyataan diatas nantinya bisa dikumpulkan apakah pengelolaan media sosial dalam memperkuat fungsi *government public relations* yang dilakukan oleh LLDikti Wilayah III dapat dikatakan berhasil atau tidak, dengan melihat berbagai aspek dan penilaian yang ada.

“Mengacu pada asumsi pertanyaan yang sudah dipaparkan, saya dapat berpendapat sudah tepat. Dimana sepanjang kriteria-kriteria pada terjaminnya interaktivitas, transparan dan kaya akan isi yang bermanfaat bagi sasaran publiknya sudah terpenuhi, maka government social media untuk government public relations ini sudah bagus.” (Hasil wawancara 07/07/23)

4.3 Pembahasan

Hasil penelitian ini ialah berbentuk data dan fakta kebenaran secara keseluruhan mengenai pengelolaan media sosial instagram LLDikti Wilayah III dalam memperkuat fungsi *government public relations*. Proses pengumpulan informasi atau data dari penelitian ini dilakukan dengan cara dokumentasi dan wawancara pada informan yang telah peneliti tentukan, serta pengamatan dan analisis. Pembahasan ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Kepala Bagian Umum LLDikti Wilayah III sebagai informan kunci atau *key informan*, Penyusun Bahan Publikasi LLDikti Wilayah III sebagai informan I, dan Staff Humas dan Kerjasama LLDikti Wilayah III sebagai informan II. Data dukungan lainnya peneliti peroleh dari dokumentasi yang diberikan langsung oleh pihak LLDikti Wilayah III dan juga media sosial Instagram @humas.lldikti3.

Disamping itu, verifikasi keabsahan data juga dilakukan wawancara mendalam dengan triangulasi sumber, yaitu pakar ahli dalam bidang media sosial, Bapak Nasrullah, S.Sos., M.Si.

Pada penelitian ini, berfokus pada “Pengelolaan Media Sosial Instagram LLDikti Wilayah III dalam Memperkuat Fungsi *Government Public Relations*.” Berikut akan diinterpretasikan mengenai hasil penelitian yang telah dilaksanakan, yaitu sebagai berikut:

4.3. 1 Pengelolaan Media Sosial

Dari hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan sebelumnya terkait dengan indikator pengelolaan media sosial sudah dilakukan sebagaimana mestinya sesuai dengan teori Chris Heuer dalam Solis (2010:263) yaitu *context: how we frame our stories, communications: The practice of sharing our story as well as listening, responding, and growing, collaboration: working together to make things better and more efficient and effective*, dan yang terakhir *connections: the relationships we forge and maintain*. Pengelolaan media sosial yang dijalankan oleh tim humas pemerintah LLDikti Wilayah III dan juga Kepala Bagian Umum LLDikti Wilayah III sebagai bagian yang membawahi tim humas, hal tersebut tentu menjadi nilai positif untuk memperkuat fungsi *government public relations* LLDikti Wilayah III.

A. Context

Pada pengelolaan media sosial, penting untuk mengetahui konteksnya terlebih dahulu. Dimana konteks ini ialah cara atau bentuk kita dalam menyampaikan pesan kepada publik dengan format tertentu. Hal ini dapat berfokus pada grafik, warna, dan perancangan fitur yang menarik dalam unggahan media sosial.

Dalam elemen *context* ini, humas LLDikti Wilayah III sadar akan siapa target khalayaknya sehingga bentuk penyampaian pesan pada media sosial Instagram @humas.lldikti3 dapat terlihat menarik. Sejalan dengan bagian informasi yang ada pada karakteristik media sosial (Nasrullah, 2020:15), Tim humas LLDikti Wilayah III memiliki format yang sudah diformulasikan sebelumnya, dengan mengklasifikasikan tiap informasi yang ada kedalam rubrikasi yang telah mereka buat.

Tim Humas LLDikti Wilayah III berperan dalam hal mendiseminasikan informasi terkait program serta kebijakan Kemendikbudristek, baik berupa pengumuman, undangan, dan

informasi penting terkait kegiatan dan kebijakan. Dari banyaknya informasi mengenai program dan kebijakan pemerintah, humas LLDikti Wilayah III berupaya menciptakan suasana yang kekinian dan menarik dari setiap unggahan di media sosial Instagramnya. Dimana hal ini sejalan dengan teori 4C yang dipaparkan Chris Heuer dalam (Solis, 2010:263).

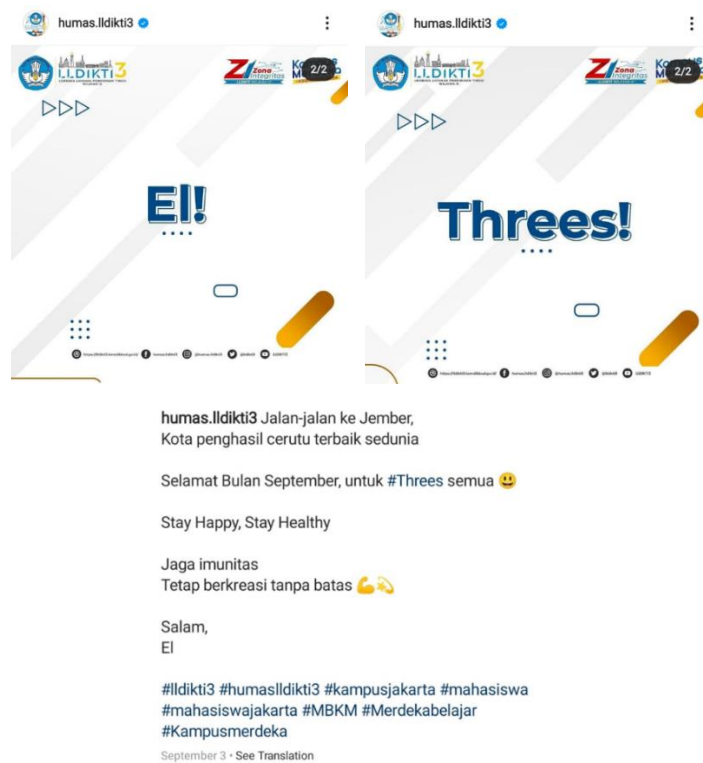
Pada teori 4C yang dipaparkan Chris Heuer dalam (Solis, 2010:263) menjelaskan bahwa *context is how we frame our stories*. Dalam hal ini, humas LLDikti Wilayah III mengemas informasi mereka dengan format tertentu. Mereka menggunakan tipe font yang sudah mereka tentukan, yaitu *Monsserrat* yang diharapkan dapat merepresentasikan keurbanan yang menunjukkan bahwa LLDikti Wilayah III berada di pusat ibukota. Selain itu, Tim humas memilih kombinasi warna yang digunakan untuk merepresentasikan tata nilai LLDikti Wilayah III yang melayani dengan hati. Dimana terdapat warna putih yang berarti kesempurnaan, tulisan yang berwarna biru artinya konsistensi dan kepercayaan, dan jingga yang berarti kreativitas.



Gambar 4.6 Tampilan visual dan konsistensi desain

Sumber: Arsip humas LLDikti Wilayah III

Dalam konteks unggahan yang selalu humas LLDikti Wilayah III publikasikan, memiliki cara mereka sendiri dalam menyampaikan pesan kepada publiknya. Dimana tim humas LLDikti Wilayah III memiliki sapaan/panggilan sendiri untuk admin media sosialnya yaitu “el” dan “Threes” untuk warganetnya, hal ini merupakan nama yang diambil dari *term* “LLDikti Wilayah III” itu sendiri. Selain itu, tim humas LLDikti Wilayah III juga menyisipkan budaya berpantun khas DKI Jakarta yang mereka tuangkan dalam *caption* pada unggahan media sosial Instagram @humas.lldikti3. Hal tersebut sejalan dengan fungsi media sosial yang diungkapkan Kotler dan Keller (2017), yaitu membangun *personal branding*.



Gambar 4.7 Konteks gaya bahasa

Sumber: Arsip humas LLDikti Wilayah III

Berdasarkan teori Chris Heuer dalam (Solis, 2010:263) pada bagian *context* ini, bahwa yang dilakukan oleh LLDikti Wilayah III sudah berjalan baik dilihat dari pengelolaan yang telah dilakukan

oleh tim humas LLDikti Wilayah III dalam men-*framing* pesan mereka. Mulai dari cara atau bentuk penyampaian pesan kepada publiknya dengan format tertentu, hingga pada grafik; warna; dan perancangan fitur yang menarik.

Dengan menggunakan teknik Triangulasi, didapatkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi. Dikaitkan dengan teori 4C pengelolaan media sosial Chris Heuer dalam (Solis, 2010:263) dalam indikator *context* didapatkan hasil bahwa media sosial memiliki karakteristik *user generated content*, dimana siapapun bisa memproduksi pesan sehingga pesan yang menarik akan banyak dipakai baik dikutip, *dishare*, atau sekadar disukai. Hal ini lah yang juga dilakukan oleh humas LLDikti Wilayah III yang mengemas informasi dan pesan yang disampaikan dengan gaya kekinian dan simple. Selain itu penggunaan format yang konsisten pada unggahan media sosial Instagram yang dilakukan humas LLDikti Wilayah III membuat ciri khasnya tersendiri yang akan langsung terlihat dari visual. Hal tersebut, sejalan dengan pemaparan Philip Kotler dan Kevin Keller (2016:642) pada bukunya yang berjudul *Marketing Management*. Dimana dari hasil yang didapatkan, membuktikan diferensiasi akun Instagram @humas.lldikti3 dari akun lainnya.

B. *Communication*

Dalam bagian *context* yang sudah disiapkan, tentu saja perlu praktik dalam menyampaikan atau membagikan (*sharing*) pesan yang sudah dibentuk tersebut. Dalam bagian ini juga termasuk pengelolaan media sosial dalam mendengarkan, merespon, dan mengembangkan pesan kepada publik (Chris Heuer dalam Solis, 2010: 263).

Dalam hal penyeberan pesan, tim humas LLDikti Wilayah III pada setiap unggahan kontennya berusaha untuk selalu

memberikan *value*. Terdapat enam karakteristik media sosial (Nasrullah, 2020:15), salah satunya ialah *simulation of society*. Dimana konten Instagram @humas.lldikti3 yang diproduksi sendiri ataupun yang di-*repost* memiliki tujuan untuk mengedukasi penikmat konten, yaitu publiknya. Tim humas juga sebisa mungkin mengurangi bentuk komunikasi yang bersifat “*sales speak*” dan lebih menekankan kepada kebutuhan publiknya, yaitu mahasiswa dan dosen beserta civitas akademika untuk merangkul mereka dengan juga menunjukkan *outcome* dari program-program yang ada. Walau tidak jarang juga mereka menunjukkan prestasi lembaga pemerintahan mereka sendiri kepada publiknya melalui unggahan media sosial Instagram @humas.lldikti3.



Gambar 4.8 Konten lebih menekankan kepada kebutuhan publik

Sumber: Arsip Instagram humas LLDikti Wilayah III

Dalam menggunakan Instagram, terdapat metode FLCR atau *Follow-Like-Comment-Respond* (Miles, 2019:125-130) untuk memaksimalkan penyebaran pesan atau informasi. Tim humas LLDikti Wilayah III juga melakukan pengembangan pesan yang harus memenuhi *5able*, yaitu *finable*, *readable*, *understandable*, *actionable*, dan *shareable*. Setiap unggahan yang pada media sosial Instagram LLDikti Wilayah III harus memuat hal-hal tersebut. Hal ini dilakukan agar *sharing* informasi yang dilakukan dapat

tersampaikan dengan baik kepada mahasiswa, dosen, serta civitas akademika di lingkungan LLDikti Wilayah III.

Dalam hal mendengarkan dan merespon pesan pada media sosial Instagram @humas.lldikti3, Tim humas secara teratur memantau aktivitas media sosial termasuk komentar dan pesan langsung yang diterima agar dapat mengidentifikasi dan merespons pesan dengan cepat. Instagram memiliki fitur pelengkap yang mempermudah antar penggunaanya berinteraksi (Atmoko, 2012:59). Fitur pendukung interaksi pada media sosial Instagram ini dapat berlangsung secara dua arah dengan baik, tim humas LLDikti Wilayah III memiliki kebijakan untuk merespon pesan dalam batas waktu paling lambat 24 jam.

Tim humas akan memastikan bahwa setiap tanggapan yang diberikan mengikuti prinsip etika dan profesionalisme yang tinggi, dengan menjaga bahasa yang sopan, informatif, dan relevan dalam setiap interaksi dengan publiknya. Dimana dalam merespon pesan tersebut, tim humas akan memberi solusi, mengatasi keluhan, dan menjaga privasi/kerahasiaan dari publiknya sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik sebagai landasannya.

Pada teori Chris Heuer dalam (Solis, 2010:263) dibagian *communication* menjelaskan bahwa *'The practice of sharing our story as well as listening, responding, and growing'*. Berdasarkan teori ini, bahwa yang dilakukan oleh LLDikti Wilayah III sudah berjalan baik dilihat dari pengelolaan yang telah dilakukan oleh tim humas LLDikti Wilayah III dalam praktiknya membagikan (*sharing*) pesan mereka. Selain itu juga bagaimana tim Humas LLDikti Wilayah III dalam mendengarkan, merespon, dan mengembangkan pesan kepada khalayak yang dilandaskan oleh Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Dengan menggunakan teknis Triangulasi, didapatkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi. Dikaitkan dengan teori 4C

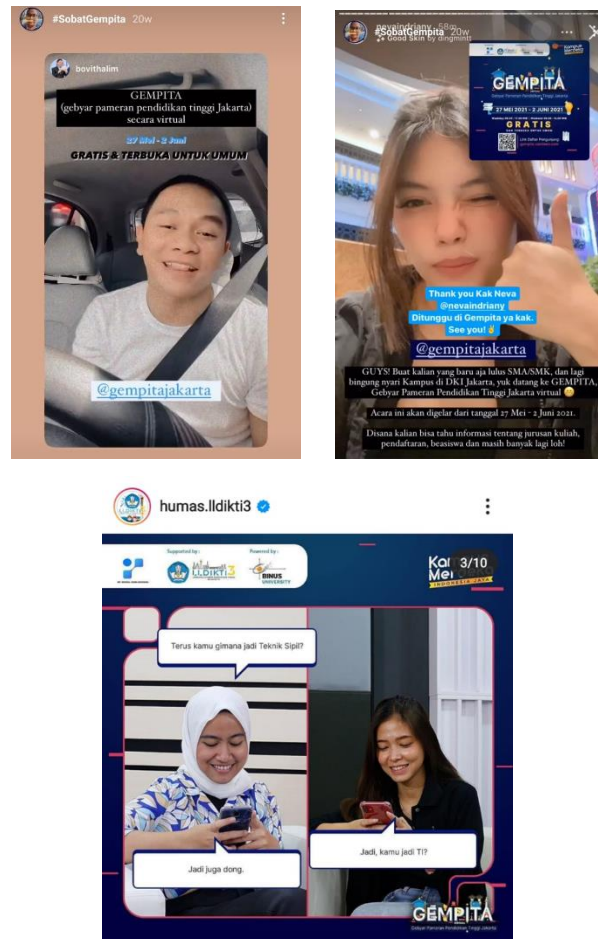
pengelolaan media sosial Chris Heuer dalam (Solis, 2010:263) dalam indikator *communication* didapatkan hasil bahwa penggunaan format *5able: finable, readable, understandable, actionable, dan shareable*. Selain itu fitur-fitur pada media sosial Instagram yang digunakan, dikaitkan dengan teori tiga acara efektif untuk mempublikasikan sebuah konten di Instagram (Miles, 2019:38-39), dihasilkan bahwa dalam menyebarkan dan merespon pesan merupakan hal yang memungkinkan untuk dilakukan di media sosial Instagram, namun sulit dilakukan pada media lainnya.

C. *Collaboration*

Dalam indikator *collaboration* pada teori 4C (Chris Heuer dalam Solis, 2010:263) ini mencakup kerjasama yang dilakukan antara pemberi dan penerima pesan, agar pesan yang disampaikan dapat lebih efektif dan efisien. Pada pengelolaan media sosial Instagram @humas.lldikti3, tim humas sering melibatkan perguruan tinggi dengan mengajak para mahasiswa untuk berpartisipasi dalam mengisi konten berupa kesan dan pesan terkhusus dari program dan manfaat kebijakan Kemendikbudristek. Selain mencari *reactions* tinggi di media sosial Instagram, LLDikti Wilayah III juga memprioritaskan keterlibatan aktivitas publiknya.

Terkait bentuk kolaborasi lainnya, LLDikti Wilayah III sering menjalin kolaborasi dengan para pemangku kepentingannya. Dengan menggunakan *co-creation content* yang melibatkan akun media sosial Instagram @humas.lldikti3 dengan akun lainnya. Dikaitkan dengan definisi media sosial menurut Van Dijk (dalam Nasrullah, 2020:11), bahwa media sosial berfokus pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktifitas maupun berkolaborasi serta menguatkan hubungan antar pengguna hingga melahirkan sebuah ikatan sosial. Kolaborasi yang dilakukan ialah pembuatan konten unggahan dan fasilitasi mutu pendidikan tinggi,

dimana selain itu humas LLDikti Wilayah III turut melibatkan media. Dengan berkolaborasi, LLDikti Wilayah III dapat memperluas jangkauan dan kualitas konten yang diproduksi.



Gambar 4.9 Co-Creation Content dengan @gempitajakarta

Sumber: Arsip Instagram @humas.lldikti3

Secara keseluruhan, analisis tersebut menggambarkan pendekatan yang diambil oleh LLDikti Wilayah III dalam pengemasan konten media sosial mereka. Dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada, menjalin kolaborasi dengan pemangku kepentingan, dan memperhatikan kepuasan pemangku kepentingan, LLDikti Wilayah III dapat menciptakan konten unggahan media sosial Instagram yang efektif, efisien, dan relevan. Hal tersebut sejalan dengan karakteristik media sosial, yaitu *interactivity* atau

terbentuknya jaringan antar para penggunanya tidak sekedar memperluas hubungan pertemanan namun juga membangun interaksi antar satu akun ke akun lainnya (Nasrullah, 2020:15).

Berdasarkan teori Chris Heuer dalam (Solis, 2010:263) pada bagian *collaboration* ini, bahwa yang dilakukan oleh LLDikti Wilayah III sudah berjalan baik dilihat dari pengelolaan yang telah dilakukan oleh tim humas LLDikti Wilayah III dalam melibatkan atau bekerjasama dengan para penerima pesan agar pesan yang disampaikan lebih efektif, efisien, serta relevan dengan kebutuhan publiknya. Sesuai dengan penjelasan '*Collaboration is working together to make things better and more efficient and effective*', melalui kolaborasi, LLDikti Wilayah III dapat memperluas jangkauan dan kualitas konten yang diproduksi serta meningkatkan keterlibatan dan relevansi konten yang disampaikan.

Dengan menggunakan teknis Triangulasi, didapatkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi. Dikaitkan dengan teori 4C pengelolaan media sosial Chris Heuer dalam (Solis, 2010:263) dalam indikator *collaboration* didapatkan hasil bahwa hal ini merupakan bagian dari media sosial yang memang harus dimanfaatkan. Beda dengan media konvensional yang pesannya monopolistik, maka media sosial harus berkolaborasi dengan para pemangku kepentingannya yang sejalan untuk menjaga tujuan *government social media* sebagai bagian dari *government public relations*.

D. Connections

Hal terakhir dari teori 4C dalam pengelolaan media sosial menurut Chris Heuer dalam (Solis, 2010:263) ialah *connections*. Hubungan yang terjalin dan terbina secara berkelanjutan antara pemberi dan penerima pesan yang ada di media sosial. Pentingnya membina hubungan secara berkelanjutan sehingga pengguna

merasa lebih dekat dengan akun @humas.lldikti3 maupun dengan LLDikti Wilayah III itu sendiri.

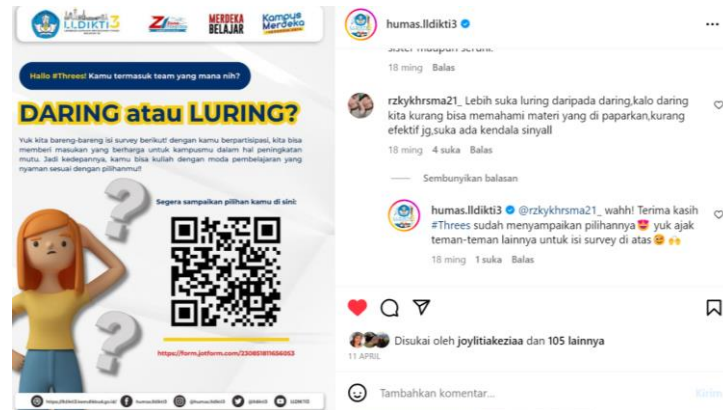


Gambar 4.10 Interaksi aktif pada kolom komentar

Sumber: Arsip Instagram @humas.lldikti3

Dalam menjalin hubungan baik dengan publiknya dalam media sosial instagram, tim humas LLDikti Wilayah III melakukan berbagai interaksi aktif dengan audiensnya. Sejalan dengan fungsi media sosial, yaitu menciptakan komunikasi dialogis antara banyak audiens atau *way to many* (Kotler dan Keller, 2017). Berdasarkan pengamatan dan data yang diperoleh tim humas sering membalas komentar, menanggapi pesan pribadi, dan terlibat dalam diskusi di media sosial Instagram @humas.lldikti3. Sejalan dengan kolaborasi yang sudah dilakukan sebelumnya, dalam membina hubungan yang kuat secara berkelanjutan dengan para pemangku kepentingan baik secara langsung maupun daring, tim humas LLDikti Wilayah III terus melibatkan mereka dalam proses pembuatan konten media sosial instagram hingga memberi dukungan yang relevan dengan kebutuhan mereka. Hal tersebut berkaitan dengan jaringan atau *network* pada karakteristik media sosial, dimana jaringan sosial

terbangun dari struktur sosial yang terbentuk antar pengguna atau *user* (Nasrullah, 2020:15).



Gambar 4.11 Penyebaran survey perbaikan berkelanjutan

Sumber: Unggahan pada akun @humas.lldikti3

Setelah pelaksanaan kerjasama yang bertujuan untuk membina hubungan baik dengan publiknya secara berkelanjutan, tim humas LLDikti Wilayah III juga turut mengadakan perbaikan berkelanjutan. Mereka tidak cepat puas dengan dampak positif yang telah dicapai. Tim humas terus berupaya untuk meningkatkan kualitas konten dan strategi yang digunakan. Dalam hal ini, pendekatan *trial and error* digunakan untuk mengevaluasi strategi dan taktik yang telah diterapkan dalam membina hubungan baik dengan publiknya. Selain itu, tim humas menggunakan *Data analytics* yang mereka dapat untuk dijadikan sumber informasi yang penting untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, sehingga LLDikti Wilayah III dapat terus memperbaiki dan mengoptimalkan konten unggahan media sosial mereka.

Pada teori Chris Heuer dalam (Solis, 2010:263) dibagian *connections* menjelaskan bahwa *'The relationships we forge and maintain'*. Berdasarkan teori ini, bahwa yang dilakukan oleh LLDikti Wilayah III sudah berjalan baik dilihat dari pengelolaan yang telah dilakukan oleh tim humas LLDikti Wilayah III dalam praktiknya membina hubungan yang terjalin secara berkelanjutan.

Selain itu, tim humas juga terus melakukan perbaikan berkelanjutan yang diupayakan agar publiknya merasa lebih dekat dengan akun @humas.lldikti3 maupun dengan LLDikti Wilayah III itu sendiri.

Dengan menggunakan teknis Triangulasi, didapatkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi. Dikaitkan dengan teori 4C pengelolaan media sosial Chris Heuer dalam (Solis, 2010:263) dalam indikator *connections* didapatkan hasil bahwa humas pemerintah yang berperan juga sebagai *government social media* itu harus menjadi forum interaktif dan menjamin terbentuknya masyarakat komunikatif. Hal tersebut sejalan dengan definisi media sosial menurut Meike dan Young (2012) dalam (Nasrullah, 2020:11), bawa media sosial sebagai *to be shared one-to-one*. Berbagai praktik yang dilakukan humas LLDikti Wilayah III dalam membina hubungan baik secara berkelanjutan tetap perlu disesuaikan porsinya dengan *content plan* yang tepat, agar tidak mengalahkan fungsi utama sebagai *government public relations*.

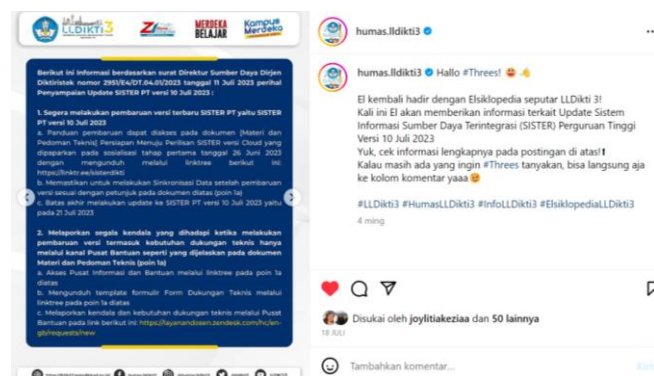
4.3. 2 Fungsi Government Public Relations

Dari hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan sebelumnya terkait dengan fungsi pokok humas pemerintahan sudah dilakukan sebagaimana mestinya sesuai dengan teori Rusady Ruslan (2016:363) yaitu, mengamankan kebijakan pemerintah; memberikan pelayanan informasi; sebagai mediator proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah dengan publiknya; dan yang terakhir mengamankan stabilitas keamanan politik. Fungsi pokok humas pemerintah yang dijalankan oleh tim humas pemerintah LLDikti Wilayah III dan juga Kepala Bagian Umum LLDikti Wilayah III sebagai bagian yang membawahi tim humas, hal tersebut tentu menjadi nilai positif untuk memperkuat fungsi *government public relations* LLDikti Wilayah III melalui pengelolaan media sosial Instagram @humas.lldikti3.

A. Mengamankan Kebijakan Pemerintah

Humas pemerintah, secara garis besar memiliki fungsi keluar berupa memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan tujuan dan kebijakan instansi/lembaga pemerintahan kepada masyarakat sebagai khalayak sasaran (Ruslan, 2016:343). Dimana humas pemerintah mengkomunikasikan kebijakan pemerintah dan menjelaskan tujuan, manfaat, dan langkah-langkah yang akan diambil untuk menerapkan kebijakan pemerintah.

Dalam mengamankan kebijakan, humas pemerintah harus mampu menyampaikan informasi kebijakan atau program pemerintah dengan jelas dan efektif kepada publik. Seperti yang diungkapkan oleh Edward L Bernays dalam (Nilasari, 2012:9), bahwa fungsi *government public relations* ialah memberikan penerangan kepada Masyarakat. LLDikti Wilayah III yang berada dibawah naungan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Riset dan Teknologi, Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi Republik Indonesia, lingkup kebijakan pemerintah yang harus diketahui publiknya ialah seputar pendidikan mulai dari Peraturan Pemerintah hingga Keputusan Menteri.



Gambar 4.12 Penyampaian Informasi dari Direktur Sumber Daya Diktiristek

Sumber: Unggahan pada akun @humas.lldikti3

Berdasar dengan dasar pemikiran peranan humas pemerintahan (Moore, 2004:489), dan dikaitkan dengan hasil

wawancara dan berbagai data yang diperoleh, saat ini LLDikti Wilayah III masih terus mengamankan kebijakan Permendikbud yang baru, yakni Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Berbagai cara dilakukan oleh humas LLDikti Wilayah III untuk mengamankan atau mensosialisasikan kebijakan pemerintah ini agar masyarakat memahami kebijakan dan program-program yang ada didalamnya.



Gambar 4.13 Unggahan mengenai program pemerintah MBKM

Sumber: Arsip Instagram humas LLDikti Wilayah III

Berdasarkan peranan *government public relations* (Ruslan, 2019:26-27), yaitu *communications* yang berarti kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media cetak/eletronik dan lisan. Humas LLDikti Wilayah III memanfaatkan media sosial Instagram untuk mengamankan kebijakan pemerintah. Melalui media sosial Instagram @humas.lldikti3, mereka dapat mensosialisasikan program dan kegiatan yang ada untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat tentang kebijakan Permendikbudristek hingga Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Tim humas LLDikti Wilayah III selalu membagikan informasi untuk menjelaskan secara rinci tujuan, manfaat, dan implikasi kebijakan tersebut.

Berdasarkan teori Rosady Ruslan (2016:343) pada fungsi pokok Humas Pemerintah ini, bahwa yang dilakukan oleh LLDikti

Wilayah III sudah berjalan baik dilihat dari pengamanan kebijakan pemerintah yang telah dilakukan oleh tim humas LLDikti Wilayah III dalam memberikan informasi atau pesan sesuai dengan tujuan dan kebijakan pemerintah terkhusus dari Kemendikbudristek, yaitu Permendikbudristek dan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Sesuai dengan penjelasan mengamankan kebijakan pemerintah yang sudah dilakukan, LLDikti Wilayah III juga menggunakan media sosial Instagram @humas.lldikti3 sebagai kanal utama dalam mensosialisasikan kebijakan tersebut.

Dengan menggunakan teknis Triangulasi, didapatkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi. Dikaitkan dengan teori Fungsi Pokok Humas Pemerintah oleh Rosady Ruslan (2016:343) dalam fungsi mengamankan kebijakan pemerintah, didapatkan hasil bahwa masih sesuai dengan pengelolaan media sosial yang ada bahwa ada turunan dari *government public relations* yaitu *government social media* yang mana kaidah manajemen pengelolaan media sosial yang lebih bertujuan untuk pemerintahan. Dimana dalam mengamankan kebijakan pemerintah yang ada, humas pemerintah yang memakai *government social media* harus menjamin interaktivitas, transparan dan kaya akan isi yang bermanfaat bagi sasaran publiknya.

B. Memberikan Pelayanan Informasi

Fungsi pokok humas pemerintah selanjutnya ialah memberikan pelayanan dan menyebarluaskan informasi atau pesan mengenai kebijakan dan hingga program-program kerja kepada masyarakat (Ruslan, 2016:343-344). Pelayanan informasi kebijakan pemerintah perlu kepada masyarakat perlu menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan juga menghindari terminologi yang rumit atau yang tidak familiar. Dalam memberikan pelayanan informasi, humas LLDikti Wilayah III menggunakan platform

media sosial Instagram sebagai praktiknya dalam menyebarkan informasi mengenai kebijakan dan program-program pemerintah.

Berdasarkan tugas utama humas dalam dinas instansi/lembaga pemerintahan yang dijelaskan John D. Millet dalam (Ruslan, 2016:341), yaitu *informing and about what an agency is doing* dimana memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga/instansi pemerintah. Dalam melayani informasi terkait kebijakan atau program pemerintah, media sosial Instagram @humas.lldikti3 menyuguhkan konten unggahan seputar program Kemendikbudristek yaitu Merdeka Belajar Kampus Merdeka, dalam bentuk konten informasi seputar program-program MBKM yang berupa fakta unik, kutipan Menteri Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi, manfaat dan keuntungan program MBKM hingga pengumuman atau seleksi program MBKM tersebut. Sebagai lembaga layanan, humas LLDikti Wilayah II memberikan pelayanan informasi melalui media sosial Instagram dengan desain infografis menampilkan unsur warna dan unsur teks yang dijadikan satu kesatuan dalam sebuah postingan. Hal tersebut dilakukan agar LLDikti Wilayah III dapat memberikan pelayanan informasi yang sesuai dengan target khalayak mereka dan penyebaran informasi dengan tetap mengikuti tren.

Pelayanan dan penyebaran informasi oleh humas pemerintah didasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Hubungan Masyarakat Pemerintah (Suprawoto, 2018:49). Pelayanan dan penyebaran informasi yang dilakukan sudah berdasar pada sebuah mekanisme. Dimana pada tiap awal bulan, tim humas LLDikti Wilayah III mengadakan rapat untuk membahas tema dan pembuatan konten media sosial yang bersumber dari bank pemberitaan Perguruan Tinggi di lingkungan LLDikti Wilayah III

yang mereka kumpulkan melalui Google Drive, serta dari berbagai koordinasi bagian. Setiap program yang dijalani, strategi yang diformulasikan, dampak yang positif tidak membuat tim Humas LLDikti Wilayah III cepat puas. Dimana setiap bulannya juga mereka menjangkau survey kepuasan layanan dari pemangku kepentingan sebagai bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik. Hal tersebut sejalan dengan definisi *government public relations* (Suprawoto, 2018:49), dimana humas pemerintah harus menjelaskan dan sekaligus menerima masukan dari setiap kebijakan yang sedng maupun telah dibuat.



Gambar 4.14 Konten klinik dikti monas berupa pelayanan informasi langsung dari Kepala LLDikti Wilayah III

Sumber: Arsip Instagram humas LLDikti Wilayah III

Humas LLDikti Wilayah III harus menyediakan informasi yang akurat dan terkini kepada masyarakat, termasuk alasan dibalik

kebijakan pemerintah dan bagaimana kebijakan tersebut diharapkan akan memberikan manfaat bagi masyarakat. Saat ini humas LLDikti Wilayah III terus berupaya menyebarluaskan informasi mengenai kebijakan Kemendikbudristek yaitu program Merdeka Belajar Kampus Merdeka bagi Perguruan Tinggi di lingkungan DKI Jakarta. Dalam penyediaan informasi yang akurat, LLDikti Wilayah III memiliki standar operasional prosedur yang berlaku secara internal, dimana tim humas perlu melalui proses *review* terlebih dahulu oleh Kepala Bagian Umum dan juga kelompok kerja yang berkepentingan dan setelah dinyatakan sesuai, tim humas dapat mempublikasikan informasi tersebut ke khalayak. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan pelayanan informasi yang akurat kepada publiknya, sesuai dengan *ensuring satisfactory contact between public and government official* yang diungkapkan John D. Millet dalam (Ruslan, 2016:341).

Berdasarkan teori Rosady Ruslan (2016:343) pada fungsi pokok Humas Pemerintah ini, bahwa yang dilakukan oleh LLDikti Wilayah III sudah berjalan baik dilihat dari pelayanan dan penyebarluasan informasi mengenai kebijakan dan program pemerintah yang telah dilakukan oleh tim humas LLDikti Wilayah III dalam memberikan pelayanan informasi yang akurat dan terkini sesuai dengan kebijakan pemerintah terkhusus dari Kemendikbudristek, yaitu Permendikbudristek dan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Sesuai dengan penjelasan memberikan pelayanan informasi yang sudah dilakukan, LLDikti Wilayah III juga menggunakan media sosial Instagram @humas.lldikti3 sebagai kanal utama dalam menyebarluaskan kebijakan dan program pemerintah tersebut.

Dengan menggunakan teknis Triangulasi, didapatkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi. Dikaitkan dengan teori Fungsi Pokok Humas Pemerintah oleh Rosady Ruslan (2016:343)

dalam fungsi memberikan pelayanan informasi, didapatkan hasil bahwa bagian humas yang berada dibawah instansi pemerintah sangat wajar jika harus ada validasi dari pimpinan. Tetapi jika mekanismenya telah berjalan, maka diharapkan humas bisa mensortir sendiri dengan *sense of government public relations* nya agar prosedur izin dan persetujuan bisa diperpendek. Hal tersebut didasarkan oleh media sosial yang memerlukan aspek kecepatan dalam memberikan pelayanan informasi.

C. Mediator Proaktif dalam Menjembatani Kepentingan Instansi Pemerintah dengan Publiknya

Humas pemerintah memiliki fungsi pokok menjadi komunikator dan sekaligus sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak, dan menampung aspirasi, serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak (Ruslan, 2016:343-344). Menjembatani kepentingan lembaga pemerintah dengan publiknya ialah merujuk pada upaya untuk memfasilitasi komunikasi, pemahaman, dan partisipasi antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Hal ini dilakukan untuk membangun hubungan yang lebih baik antara lembaga pemerintah dan publik serta memastikan bahwa kebijakan dan tindakan pemerintah mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Humas LLDikti Wilayah III sebagai komunikator sekaligus mediator proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah dengan publiknya ialah dengan menggunakan media sosial Instagram @humas.lldikti3 yang merupakan akun resmi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, dimana akun ini digunakan untuk menyampaikan informasi seputar lembaga dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan. Selain itu, @humas.lldikti3

digunakan untuk berkomunikasi dengan publiknya yaitu mahasiswa dan dosen di lingkungan LLDikti Wilayah III.



Gambar 4.15 Penyampaian informasi sosialisai oleh humas LLDikti Wilayah III kepada para *stakeholdernya*

Sumber: Unggahan pada akun @humas.lldikti3

Komunikasi yang dilakukan baik mendengarkan masukan dan menanggapi kekhawatiran atau aspirasi yang diungkapkan oleh publik, sesuai dengan *learning about public desires and aspiration* yang diungkapkan oleh John D. Millett dalam (Ruslan, 2016:341). Melalui akun media sosial Instagram @humas.lldikti3 baik secara terbuka berbentuk komentar langsung pada unggahan maupun secara tertutup dalam bentuk fitur *direct message*. Tim humas secara aktif memantau aktivitas media sosial, termasuk komentar dan pesan langsung yang diterima melalui akun resmi LLDikti Wilayah III di Instagram dengan merespons pesan secara cepat.



Gambar 4.16 LLDikti Wilayah III membuka sentra vaksinasi

Sumber: <https://www.jurnas.com/artikel/110072/Persiapan-PTM-Terbatas-LLDikti-3-Gelar-Vaksinasi-Booster/>

Sesuai dengan *ensuring satisfactory contact between public and government official* yang disampaikan oleh John D. Millett dalam (Ruslan, 2016:341). Tidak hanya sebagai komunikator dan mediator proaktif seputar dunia pendidikan saja, namun tim Humas LLDikti Wilayah III juga turut serta sebagai mediator proaktif pada kebijakan pemerintah yang sifatnya situasional terhadap isu atau keadaan terkini. Tim humas LLDikti Wilayah III pernah membuka gerai vaksin *covid-19* di kantor bagi masyarakat lingkungan sekitar dan juga publiknya di media sosial Instagram @humas.lldikti3 dengan memberikan *e-flyer* untuk kegiatan vaksinasi tersebut. Respon yang diberikan masyarakat pun terlihat cukup baik dilihat dari *google rating business* dan survey kepuasan yang diberikan publik terhadap LLDikti Wilayah III.

Berdasarkan teori Rosady Ruslan (2016:344) pada fungsi pokok Humas Pemerintah ini, bahwa yang dilakukan oleh LLDikti Wilayah III sudah berjalan baik dilihat dari mediator proaktif kepentingan lembaga dengan publiknya yang telah dilakukan oleh tim humas LLDikti Wilayah III dalam menjadi komunikator dalam menjembatani kepentingan lembaga dan publiknya baik yang sesuai dengan kebijakan pemerintah terkhusus dari Kemendikbudristek, yaitu Permendikbudristek dan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka, maupun sebagai mediator proaktif terhadap isu atau keadaan yang sifatnya situasional. Sesuai dengan penjelasan menjembatani kepentingan lembaga dengan publiknya yang sudah dilakukan, LLDikti Wilayah III juga menggunakan media sosial Instagram @humas.lldikti3 sebagai kanal utama dalam menjadi komunikator dan mediator proaktif tersebut.

Dengan menggunakan teknis Triangulasi, didapatkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi. Dikaitkan dengan teori Fungsi Pokok Humas Pemerintah oleh Rosady Ruslan (2016:343) dalam fungsi sebagai mediator proaktif menjembatani kepentingan

lembaga dengan publiknya, didapatkan hasil bahwa fungsi *government public relations* LLDikti Wilayah III beda dengan humas konvensional. Dalam hal ini pengelolaan media sosial oleh tim humas LLDikti Wilayah III harus menjadi forum interaktif dan menjamin terbentuknya masyarakat komunikatif, dimana masyarakat terbuka untuk berdiskusi secara transparan.

D. Mengamankan Stabilitas Keamanan Politik

Fungsi pokok humas pemerintah yang terakhir diungkapkan oleh Rusady Ruslan (2016:344) ialah mengamankan stabilitas keamanan politik. Humas pemerintah berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Menciptakan stabilitas keamanan politik pada pengelolaan media sosial melibatkan penggunaan platform tersebut untuk memperkuat proses demokrasi yang transparan dan melibatkan partisipasi publik dalam dialog yang konstruktif.

Berdasarkan tugas humas instansi atau lembaga pemerintahan yang diungkapkan Dimock dan Koenig (1987) dalam (Ruslan, 2016:342), humas pemerintah mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam berpartisipasi atau ikut serta pelaksanaan program Pembangunan di berbagai bidang, sosial, budaya, ekonomi, politik serta menjaga stabilitas dan keamanan nasional. Dalam menciptakan stabilitas keamanan politik, LLDikti Wilayah III sebagai instansi atau lembaga pemerintah penting untuk menjaga keamanan masyarakat agar semuanya berjalan dengan kondusif. Sejalan dengan hal tersebut, tim humas selalu menjaga diksi kata yang tepat dan menghindari hal-hal yang menimbulkan potensi kegaduhan. Terlebih penggunaan media sosial Instagram @humas.lldikti3 yang

pasti akan tercatat pada jejak digital, penting untuk selalu memilih diksi kata yang tepat dan tidak mengandung unsur SARA.



Gambar 4.17 Informasi pencabutan izin perguruan tinggi di lingkungan LLDikti Wilayah III

Sumber: Unggahan pada akun @humas.lldikti3

Dalam pelaksanaannya sebagai lembaga layanan, terkadang tim humas LLDikti Wilayah III memiliki banyak informasi yang sifatnya sensitif dilingkup pendidikan tinggi yang perlu disebarluaskan. Seperti berita Surat Keputusan Kemendikbudristek mengenai penutupan atau pencabutan izin perguruan tinggi di seluruh Indonesia, dimana beberapa diantaranya ada di wilayah DKI Jakarta. tim humas LLDikti Wilayah III mengatasi hal tersebut dengan mempublikasikan informasi tanpa menyebutkan nama perguruan tinggi secara langsung pada media publikasinya, termasuk media sosial Instagram @humas.lldikti3. Selain itu, LLDikti Wilayah III memberikan solusi atas permasalahan tersebut dengan memindahkan mahasiswa yang berada pada perguruan tinggi yang dicabut izinnya, agar tetap tercipta iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas keamanan politik. Dimana hal tersebut berkaitan dengan tugas humas instansi atau lembaga pemerintahan yang diungkapkan oleh Dimock dan Koenig (1987) dalam (Ruslan, 2016:342), mengenai kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian dari aparat pemerintah.



Gambar 4.18 Kegiatan pertemuan penandatanganan pakta integritas netralitas ASN di lingkungan LLDikti Wilayah III

Sumber: Arsip Instagram humas LLDikti Wilayah III

Tim humas LLDikti Wilayah III melakukan inovasi dalam mengamankan stabilitas keamanan politik dengan kegiatan pertemuan dalam rangka penandatanganan ikrar dan pakta integritas netralitas ASN di lingkungan LLDikti Wilayah III DKI Jakarta. Dimana dalam inovasi tersebut, tim humas menjalin kerjasama atau berkolaborasi dengan para pemangku kepentingannya untuk terlibat dalam pelaksanaan kegiatan. LLDikti Wilayah III turut meningkatkan pendidikan politik dan kesadaran publik, yang mana tim humas sering berbagi informasi yang bersifat mengedukasi masyarakat dengan menyediakan penjelasan resmi dan memberikan sumber daya yang terverifikasi yang dapat membantu masyarakat memahami dan mengikuti proses politik yang lebih baik.

Berdasarkan teori Rosady Ruslan (2016:344) pada fungsi pokok Humas Pemerintah ini, bahwa yang dilakukan oleh LLDikti Wilayah III sudah berjalan baik dilihat dari kegiatan stabilitas keamanan politik yang telah dilakukan oleh tim humas LLDikti Wilayah III dalam berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas keamanan politik baik jangka pendek maupun jangka panjang, termasuk didalamnya menciptakan sebuah inovasi. Sesuai dengan hal yang sudah dilakukan, LLDikti Wilayah III juga menggunakan media sosial Instagram @humas.lldikti3 sebagai kanal utama dalam menciptakan stabilitas keamanan politik.

Dengan menggunakan teknik Triangulasi, didapatkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi. Dikaitkan dengan teori Fungsi Pokok Humas Pemerintah oleh Rosady Ruslan (2016:343) dalam fungsi mengamankan stabilitas keamanan politik, didapatkan hasil bahwa memang sudah menjadi tugas *public relations* terlebih *government public relations* untuk selalu memilah informasi dan isu. Pemilihan diksi kata yang tepat dan menghindari informasi yang berpotensi menimbulkan kegaduhan merupakan cara yang tepat dilakukan oleh humas LLDikti Wilayah III. Terlebih dalam pengelolaan media sosial Instagram dalam melaksanakan fungsi pokok mengamankan stabilitas keamanan politik, sebab jejak digital bisa abadi.