

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, kemajuan internet menjadi salah satu perkembangan zaman pada era ini. Khususnya kemajuan dalam penyebaran informasi dan juga penerimaan informasi yang didapatkan. Media sosial adalah sebuah alat atau cara yang dilakukan seseorang untuk membagikan informasi dalam bentuk tulisan, gambar, audio maupun konten kepada orang lain (Kotler & Keller, 2016, hal 642). Dengan adanya Media sosial, manusia dapat berkomunikasi jarak jauh maupun dekat. Tidak hanya melalui komputer tetapi media sosial ini dapat juga digunakan dengan dawai, hingga membuat manusia menjadi lebih praktis dalam berkomunikasi. Pengguna media sosial sangat bervariasi tidak hanya remaja tetapi bisa dipakai oleh semua kalangan.

Berdasarkan data yang bersumber dari Datareportal.com (2023), jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia mencapai 167.0 juta orang pada Januari tahun 2023. Jumlah pengguna aktif tersebut bahkan setara dengan 60.4% dari 276.4 juta masyarakat yang berada di negara Indonesia. Datareportal.com (2023), menampilkan juga informasi mengenai jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia terdiri atas 46.8% pengguna berjenis kelamin wanita dan 53.2% pengguna berjenis kelamin pria. Rata-rata waktu yang digunakan oleh pengguna aktif media sosial tersebut mencapai 3 jam 18 menit setiap hari. (<https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>), Diakses pada 16 Februari 2025 pukul 22.

Sedangkan data dari godstats.id (2024) jumlah penduduk di Indonesia pada tahun 2024 adalah sebanyak 282,4 juta jiwa, yang mana 185,3 juta orang merupakan pengguna internet. Berdasarkan World Talent Ranking (WTR) skor daya saing SDM Indonesia diperkirakan mencapai 53,4 pada tahun 2024. Hal ini menempatkan Indonesia pada peringkat ke-46 dari 67 negara yang disurvei. Indonesia naik satu tingkat dibandingkan sebelumnya, yakni berada di peringkat 47 dengan skor 51,13. (<https://goodstats.id>, Diakses pada 16 Februari 2025 Pukul 22.08)

Saat ini di era digital, ada beberapa media sosial yang sedang banyak dipakai antara lain, Whatsapp, Instagram, Facebook, TikTok, Telegram, Twitter, dan lainnya. Setiap pengguna media sosial pastinya memiliki motivasi yang berbeda untuk menggunakan media sosial. Misalnya untuk berkomunikasi dengan orang lain, untuk mencari informasi, ataupun berbagi informasi untuk mengikuti trend media sosial yang sedang banyak digunakan. Media sosial bisa dikatakan sebagai bentuk eksistensi seseorang dalam mengekspresikan dirinya (Purbohastuti, 2017).

Menurut Macarthy Instagram merupakan aplikasi media sosial yang dilandasi terhadap seseorang yang suka dengan visual dan memiliki fitur – fitur yang menyenangkan untuk digunakan dalam mengabadikan foto, dan untuk diunggah ke halaman instagram yang dapat dilihat oleh orang banyak (Macarthy 2017, hal.191) . Media sosial ini dapat memberikan inspirasi dan meningkatkan kreativitas penggunanya. Hal tersebut dikarenakan adanya fitur-fitur Instagram

yang memungkinkan penggunanya membuat foto menjadi lebih apik, artistik, dan menarik. Untuk saat ini Instagram merupakan sebuah aplikasi sosial media terbesar, dikatakan memiliki pengguna yang lebih dari satu miliar pengguna aktif seperti dalam artikel [antaraneews.com](https://www.antaraneews.com) (Meodia, 2020 <https://www.antaraneews.com/berita>).

Tidak hanya sebagai sarana mempublikasi sebuah foto atau video tetapi Instagram menjadi aplikasi untuk memberikan sebuah informasi kepada khalayak umum. Informasi yang diberikan juga berbagai macam sesuai dengan akun instagramnya, contohnya seperti informasi terkait Pendidikan, olahraga, berita terkini, *lifestyle* dan masih banyak lagi. Karena memberikan fitur – fitur yang lengkap semua kalangan bisa menggunakan aplikasi ini sesuai dengan tujuannya masing – masing.

Seperti contohnya salah satu akun Instagram Lembaga dibawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yaitu @Humas.lldikti3. Akun Instagram ini dikelola oleh Humas LLDikti Wilayah 3 Jakarta yang menyajikan informasi terkait Perguruan Tinggi di Wilayah Jakarta. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah 3 adalah instansi pemerintahan dalam bentuk Pendidikan. Perkembangan LLDikti 3 diawali dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1/PK/1968 Tanggal 17 Februari 1968. Semakin berkembangnya Pendidikan tinggi di Indonesia dan sesuai dengan amanat Undang – Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan tinggi maka perlu dilakukan perubahan Lembaga dari Kopertais

menjadi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi. Yang mempunyai misi memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu perguruan tinggi di bidangnya.

LLDIkti didirikan pada tanggal 26 Juli 2018, Wilayah kerja LLDIKTI berubah menjadi 15 wilayah kerja, Wilayah Jakarta mendapatkan wilayah III. Lalu di Tahun 2021, terbit Permendikbudristek Nomor 35 Tahun 2021 tentang organisasi dan tata kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi. Dalam peraturan ini pembinaan LLDIKTI secara teknis dilakukan oleh Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi dan Direktur Jendral Pendidikan Vokasi dan secara administratif dilakukan oleh Sekretaris Jenderal.

Gambar 1. 1
Profil Instagram @humas.lldikti3



Sumber : <https://www.instagram.com/humas.lldikti3/> , diakses pada tanggal 5 September 2024 pukul 15.20

Pada gambar 1.3 merupakan profile dari *Instagram* @humas.lldikti3. Media sosial ini dipilih oleh peneliti sebagai objek penelitian, dengan alasan memiliki beberapa keunggulan dari akun Instagram LLDikti dari wilayah lain. Dalam pengamatan peneliti keunggulannya adalah informasi yang diberikan cukup lengkap dan memiliki konten – konten yang menarik untuk dilihat. Lalu Instagram @humas.lldikti3 juga aktif dalam memberikan informasi terbaru terkait

dengan Pendidikan tinggi di wilayah Jakarta. Dalam akun instagram ini peneliti mengamati masih ada beberapa informasi yang belum diberikan oleh Humas LLDikti Wilayah 3 mengenai informasi administrasi dosen – dosen di wilayah Jakarta. Selain itu tentunya informasi yang diberikan oleh suatu lembaga sangatlah penting untuk keberlangsungan pendidikan tinggi swasta di Jakarta. Dengan adanya akun instagram @humas.lldikti3 pengguna instagram khususnya mahasiswa/I dan juga sivitas akademika perguruan tinggi swasta di Jakarta bisa memanfaatkan akun ini sebagai akun untuk mencari informasi di dalam lingkup perguruan tinggi.

Tabel 1. 1
Jumlah Followers Instagram @humas.lldikti3 dan Instagram sejenis lainnya.

<i>Instagram Akun</i>	<i>Jumlah Followers</i>
humas.lldikti3	16.800
lldikti6	10.100
lldikti5	6.816
lldiktiwilayah8	6.183

Sumber:

<https://www.instagram.com/humas.lldikti3>/<https://www.instagram.com/lldikti6>/<https://www.instagram.com/lldikti5>/<https://www.instagram.com/lldiktiwilayah8>.

Diakses pada 2 Oktober 2024 Pukul 23.49

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah *followers* dari akun Instagram @humas.lldikti3 yakni sebesar 16.800 yang mana dapat terlihat bahwa angka tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan Instagram sejenis lainnya yakni @lldikti6 dengan 10.100 *followers*, @lldikti5 dengan 6.816

followers, dan @lldiktiwilayah8 dengan 6.183 *followers*. Lebih besarnya jumlah *followers* yang dimiliki oleh Instagram @humas.lldikti3 tersebut menandakan jika audiens yang dijangkau lebih banyak sehingga konten yang disampaikan pun dapat tersebar lebih luas.

Gambar 1. 2
Unggahan Postingan Pengesahan Dokumen Akademik @humas.lldikti3



Sumber : <https://www.instagram.com/humas.lldikti3/> , diakses pada tanggal 11 Mei 2025 pukul 19.07.

Dalam era digitalisasi saat ini, akses terhadap informasi yang akurat dan terpercaya menjadi salah satu kebutuhan penting, terutama bagi sivitas akademika di lingkungan pendidikan tinggi. Salah satu upaya untuk memastikan keteraturan dan validitas informasi dalam dunia akademik adalah melalui pengesahan dokumen akademik. LLDikti Wilayah III sebagai lembaga yang memiliki peran dalam pengawasan dan pengendalian mutu pendidikan tinggi di wilayahnya, telah mengeluarkan Surat Edaran Nomor: 1083/LL3/AL.02/2025 mengenai pengesahan

dokumen akademik. Surat edaran ini disampaikan sebagai bentuk transparansi dan kepastian hukum terkait tata cara serta prosedur pengesahan dokumen akademik yang berlaku.

Penerbitan surat edaran tersebut memiliki tujuan untuk memberikan panduan bagi perguruan tinggi, dosen, serta mahasiswa terkait prosedur pengesahan dokumen akademik. Hal ini menjadi penting mengingat dokumen akademik, seperti ijazah, sertifikat, dan transkrip nilai, merupakan bukti autentik yang menjadi dasar pengakuan keahlian dan kompetensi lulusan. Dengan adanya pengesahan yang jelas, diharapkan seluruh pihak terkait dapat memahami dan mematuhi ketentuan yang berlaku, sehingga mengurangi potensi terjadinya pemalsuan atau ketidaksesuaian dokumen.

Namun, dalam praktiknya, pengesahan dokumen akademik sering kali menghadapi berbagai kendala, mulai dari ketidaktahuan pengguna mengenai prosedur yang benar, hingga adanya kesalahan teknis dalam proses pengesahan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai informasi terkait pengesahan dokumen akademik menjadi krusial bagi pengguna, terutama bagi mahasiswa yang akan melakukan legalisasi dokumen untuk keperluan melanjutkan studi atau memasuki dunia kerja. Pentingnya informasi ini menjadi salah satu latar belakang dalam penelitian yang akan dilakukan.

Peneliti tertarik untuk meneliti LLDikti Wilayah III khususnya pada media sosial instagram @humas.lldikti3 karena LLDikti Wilayah III merupakan wilayah yang menaungi Jabodetabek dan memberikan segala informasi terkait tentang

universitas, mahasiswa maupun dosen akan di sampaikan pada postingan instagram @humas.lldikti3, karena informasi di setiap wilayah memiliki aturan dan wewenang yang berbeda. Selain itu postingan pada instagram @humas.lldikti3 memiliki beberapa kategori, diantaranya tentang perguruan tinggi yang baru memperoleh akreditasi yang lebih baik dari sebelumnya, prestasi-prestasi yang dicapai oleh mahasiswa, dosen maupun perguruan tingginya, kesan dan pesan terhadap LLDikti 3, serta kritik dan saran yang disediakan oleh akun Instagram @humas.lldikti3, semua informasi yang diberikan oleh akun Instagram @humas.lldikti3 merupakan informasi yang memiliki kredibilitas tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa konten yang di unggah di akun Instagram @humas.lldikti3 memiliki kualitas yang tinggi, berikut merupakan salah satu postingan tentang Survei Kepuasan Masyarakat tentang LLDikti 3 yang diambil pada tanggal 20 Oktober sampai 20 Desember 2023. Berhasil mendapatkan skor 89,55 (sangat baik) dari 246 responden.

Gambar 1. 3

Survei Kepuasan Masyarakat Tentang LLDikti 3



Sumber : <https://www.instagram.com/humas.lldikti3/> diakses pada tanggal 5 September 2024 pukul 16.20.

Salah satu komponen yang ada di Instagram adalah *followers*, tujuan *followers* atau pengikut dalam instagram untuk mengetahui informasi yang ingin didapatkan secara cepat dan *uptodate* melalui akun yang diikutinya. Dari penelitian ini peneliti ingin melihat intensitas *followers* Instagram @humas.lldikti dalam memenuhi informasi yang *followers* dapatkan. Intensitas dalam hal ini berhubungan dengan seberapa sering waktu yang dibutuhkan untuk mengakses akun Instagram @humas.lldikti untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.

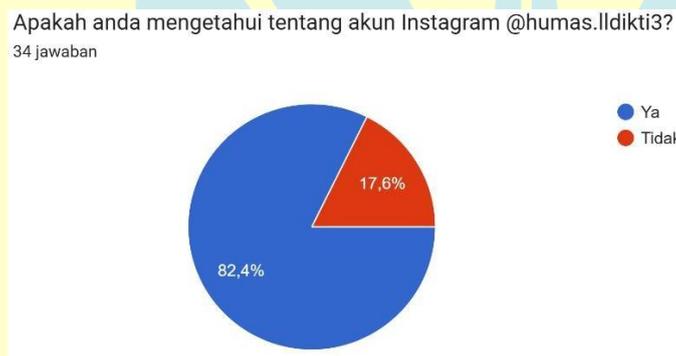
Alasan orang membutuhkan informasi biasanya karena adanya permasalahan dalam dirinya yang dianggap tidak cukup untuk mencapai tujuannya. hal ini menyebabkan masyarakat mencari sumber - sumber informasi dari luar contohnya melalui sosial media. Permintaan informasi secara otomatis mengikuti seseorang yang sedang membutuhkan suatu informasi tersebut, dikarenakan permintaan dan kebutuhan sangat erat kaitannya, dan apa yang diminta seseorang merupakan kebutuhan yang orang tersebut inginkan (Littlejohn & Foss A Karen, 2016) (<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article>).

Informasi yang diberikan oleh LLDikti Wilayah 3 melalui media sosial Instagram menurut peneliti masih ada beberapa informasi yang belum diberikan. Informasi tersebut mencakup perguruan tinggi swasta di Jakarta seperti, informasi mengenai penutupan perguruan tinggi swasta. Selain itu, informasi mengenai verifikasi ijazah bagi perguruan tinggi swasta yang sudah tutup juga masih kurang penyebarannya. Maka dari itu, dalam rangka mengetahui lebih lanjut mengenai penyebaran informasi yang diberikan oleh humas LLDikti Wilayah 3 di akun

media sosial instagramnya. Peneliti melakukan preliminary riset dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa perguruan tinggi swasta di Jakarta. Responden pada pra – riset ini berjumlah 34 orang dan diketahui sebagian besar adalah pengikut akun instagram @humas.lldikti3.

Hasil pra riset adalah menunjukkan sebanyak 28 responden (82,4%) secara data memberikan respon “YA” dan sebanyak 6 responden (17,6%) memberikan respon “TIDAK” dalam pertanyaan apakah mengetahui tentang akun instagram @humas.lldikti3.

Gambar 1. 4
Hasil Preliminary Riset Mengetahui Instagram @humas.lldikti3



Sumber: Oleh Peneliti, 2025

Hasil berikutnya menunjukkan sebanyak 33 responden (97,1%) menanggapi “YA” dan satu responden (2,9%) menanggapi “TIDAK” dalam pertanyaan mengenai media sosial digunakan untuk pemenuhan kebutuhan informasi.

Intelligentia - Dignitas

Gambar 1. 5
Hasil *Preliminary Riset* Menggunakan Media Sosial Untuk Kebutuhan Informasi

Apakah anda menggunakan media sosial untuk pemenuhan kebutuhan informasi?

34 jawaban



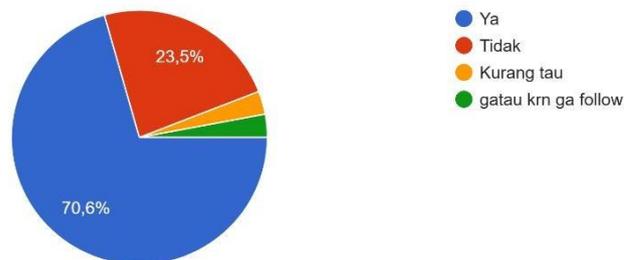
Sumber: Oleh Peneliti, 2025

Hasil terakhir menunjukkan 24 responden (70,6%) menanggapi “YA”, delapan responden (23,5%) menanggapi “TIDAK”, satu responden (2,9%) menanggapi “Kurang tau”, dan satu responden (2,9%) menanggapi “Tidak mengetahui karena tidak *follow*”.

Gambar 1. 6
Hasil Instagram @humas.lldikti3 Dapat Memenuhi Kebutuhan Informasi Mengenai PTS

Apakah akun instagram @humas.lldikti3 dapat memenuhi kebutuhan informasi mengenai Perguruan Tinggi Swasta di Jakarta?

34 jawaban



Sumber: Oleh Peneliti, 2025

Intelligentia - Dignitas

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan, maka peneliti ingin melaksanakan penelitian kepada pengikut (followers) instagram @humas.lldikti3 untuk mengetahui informasi yang diberikan apakah memenuhi kebutuhan informasi pengikut atau tidak.

Berdasarkan hasil *Preliminary Riset* yang sudah peneliti buat dan diisi oleh 34 responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini menggunakan media sosial Instagram dan mengetahui keberadaan akun @humas.lldikti3. Selain itu, sebagian besar responden mengakui bahwa mereka menggunakan media sosial untuk memenuhi kebutuhan informasi, termasuk informasi mengenai perguruan tinggi swasta di wilayah Jakarta. Meskipun demikian, masih terdapat sekelompok kecil responden yang merasa bahwa informasi yang disajikan oleh akun tersebut belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka, terutama dalam aspek tertentu seperti informasi mengenai penutupan perguruan tinggi atau program studi. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada peran penting media sosial dalam menyediakan informasi pendidikan, namun juga mengidentifikasi adanya informasi untuk peningkatan dalam pemberian konten informasi agar lebih relevan dan mencakup berbagai kebutuhan informasi pengikutnya.

1.2 Rumusan Masalah

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah 3 memiliki fungsi dan tujuan yaitu melaksanakan fasilitas peningkatan mutu di Pendidikan tinggi khususnya wilayah Jakarta. Menggunakan media sosial Instagram LLDikti 3 memberikan informasi seputar perguruan tinggi swasta ataupun negeri dengan mengunggah

berita – berita terkait perguruan tinggi tersebut. Tidak hanya melayani terkait perguruan tinggi tetapi juga melayani permasalahan tenaga pendidik atau dosen yang ada di perguruan tinggi.

Akun *Instagram* @humas.lldikti3 sangat aktif dalam mengunggah kegiatan – kegiatan yang ada di perguruan tinggi dan juga di lingkup kantor LLDikti. Tetapi menurut peneliti masih ada beberapa informasi yang belum diinformasikan secara luas di akun *Instagram* tersebut, seperti informasi penutupan Perguruan Tinggi dan juga Program Studi yang belum tersampaikan informasinya. Menurut data dari LLDikti3 mengenai pengesahan dokumen akademik, setiap bulannya hampir ada sekitar puluhan layanan tentang pengesahan dokumen akademik di LLDikti 3. Dari data tersebut menunjukkan bahwa banyaknya masyarakat yang menggunakan LLDikti untuk melakukan pengesahan dokumen akademik dan menunjukkan bahwa besarnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pengesahan dokumen akademik. Hal ini menjadi sebuah informasi yang apakah sepenuhnya dipahami oleh masyarakat mengenai pengesahan dokumen karena jika tidak dijelaskan nantinya akan menyebabkan *overcompliance* atau *under compliance*.

Dalam upaya meningkatkan kualitas dan variasi konten yang diberikan, akun *Instagram* @humas.lldikti3 memperkenalkan segmen El-siklopedia sebagai salah satu bentuk penyebaran informasi edukatif kepada *followers*. El-siklopedia merupakan konten yang berisi berbagai informasi seputar kebijakan pendidikan tinggi, regulasi akademik, serta fakta menarik terkait dunia perguruan tinggi di wilayah Jakarta. Namun, konten ini dalam memenuhi kebutuhan informasi pengikutnya masih belum tersebar untuk informasi. Oleh karena itu, penelitian ini

memberikan penjelasan mengenai sejauh mana konten El-siklopedia dapat memberikan manfaat bagi pengikut akun Instagram @humas.lldikti3.

Meskipun konten El-siklopedia menawarkan informasi dan wawasan yang berharga, tidak semua informasi yang disajikan mungkin sesuai dengan kebutuhan pengikutnya. Beberapa pengikutnya mungkin mencari informasi yang lebih spesifik terkait prosedur perguruan tinggi di Jakarta, kebijakan terbaru dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, atau peluang beasiswa dan karier bagi mahasiswa dan dosen. Oleh karena itu, peneliti memfokuskan untuk meneliti apakah konten ini telah disusun secara baik sehingga dapat menarik dan sesuai bagi para pengikutnya.

Selain kesesuaian informasi, interaksi yang dilakukan oleh akun Instagram @humas.lldikti 3 dengan para pengikutnya juga menjadi perhatian dalam penelitian ini. Akun Instagram @humas.lldikti3 memiliki fitur komentar dan fitur berbagi yang memungkinkan pengikutnya berpartisipasi dalam pertanyaan yang diberikan atau menyebarkan informasi yang ada. Dengan adanya informasi yang akurat tentunya para pengikut dari Instagram ini banyak melakukan interaksi dengan akun Instagram @humas.lldikti3.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti memfokuskan pada penelitian media sosial Instagram @humas.lldikti3 dalam penyebaran informasi kepada *followers* – nya dalam konten “El-siklopedia” pada bulan Januari 2025. Maka dari itu, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

Intelligentia - Dignitas

1. Bagaimana penggunaan media sosial pada akun Instagram @humas.lldikti3 pada konten El-siklopedia di bulan Mei 2025?
2. Bagaimana pemenuhan kebutuhan informasi *followers* pada konten El-siklopedia di bulan Mei 2025?
3. Apakah terdapat hubungan penggunaan media sosial pada akun Instagram @humas.lldikti3 dengan pemenuhan kebutuhan informasi *followers* pada konten El-siklopedia di bulan Mei 2025?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, akun instargram @humas.lldikti3 telah memberikan informasi – informasi terkait perguruan tinggi di wilayah Jakarta pada segmen El-siklopedia pada bulan Mei 2025. Informasi yang diberikan cukup lengkap bagi para *followers* akun instagramnya tetapi masih ada beberapa informasi yang belum di dapatkan, sedangkan hasil survei kepuasan Masyarakat yang diberikan mendapatkan nilai 89,55. Maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penggunaan media sosial pada akun Instagram @humas.lldikti3 pada konten El-siklopedia di bulan Mei 2025
2. Untuk mengetahui pemenuhan kebutuhan informasi *followers* pada konten El-siklopedia di bulan Mei 2025.
3. Untuk mengetahui hubungan penggunaan media sosial pada akun @humas.lldikti3 dengan pemenuhan kebutuhan informasi *followers* pada konten El-siklopedia di bulan Mei 2025.

Intelligentia - Dignitas

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat manfaat setelah dilakukan penelitian, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat secara akademis diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan menambah skill mahasiswa ilmu komunikasi Universitas Negeri Jakarta tentang mengelola media sosial yang baik dan benar. Lalu diharapkan dapat dijadikan referensi oleh peneliti lainnya untuk penelitian di kemudian hari

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Humas LLDikti Wilayah III dan lembaga humas lainnya untuk menggunakan hasil penelitian ini sebagai pedoman untuk membantu dalam menyampaikan informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menjadi acuan seluruh lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan dalam menerapkan penyebaran konten melalui media sosial Instagram.

Intelligentia - Dignitas