



KOMUNIKASI HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF PENDIDIKAN TINGGI MELALUI AKUN INSTAGRAM @KEMDIKTISAINTEK.RI

TIARA RISMAWANTI



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak mengulang kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Komunikasi Humas dalam Membangun Citra Positif Pendidikan Tinggi Melalui Akun Instagram @kemdiktisaintek.ri adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

Tiara Rismawanti

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak mengulang kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



TIARA RISMAWANTI. Komunikasi Humas dalam Membangun Citra Positif Pendidikan Tinggi Melalui Akun Instagram @kemdiktisaintek.ri (Public Relations Communication in Building a Positive Image of Higher Education through the Instagram Account @kemdiktisaintek.ri). Dibimbing oleh LEONARD DHARMAWAN.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola komunikasi instansi pemerintah, termasuk dalam membangun citra institusional melalui media sosial. Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi (Kemendiktisaintek) memanfaatkan akun Instagram @kemdiktisaintek.ri sebagai medium utama untuk mendiseminasi informasi dan membentuk persepsi publik, khususnya generasi muda. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan Humas Kemendiktisaintek dalam membangun citra positif pendidikan tinggi. Fokus utama diarahkan pada pendekatan komunikasi dua arah simetris berdasarkan Teori *Excellence* dari (Grunig dan Hunt 1984), serta kerangka *Engagement Behavior* dari (Van Doorn *et al.*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang didukung oleh data kuantitatif khususnya menggunakan metode *content analysis*. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat humas dan pengelola media sosial Instagram, observasi langsung, serta analisis keterlibatan (engagement) audiens selama periode Maret hingga April 2025.

Temuan menunjukkan bahwa Humas Kemendiktisaintek telah menerapkan sejumlah strategi yaitu seperti konsistensi narasi, perencanaan konten tematik, pemanfaatan fitur interaktif Instagram, serta personalisasi pesan visual. Strategi tersebut berhasil meningkatkan partisipasi audiens yang ditunjukkan melalui pertumbuhan jumlah pengikut dan intensitas interaksi. Namun, sebagian besar komunikasi yang dibangun masih cenderung bersifat satu arah meskipun informatif, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan prinsip komunikasi dua arah simetris sebagaimana dalam Teori *Excellence*.

Tingkat *engagement* menunjukkan dinamika interaksi yang cukup tinggi terutama pada konten informatif yang dikemas secara visual dan interaktif. Walau begitu perubahan algoritma media sosial, keterbatasan sumber daya manusia, serta munculnya sentimen negatif akibat isu kebijakan menjadi tantangan utama dalam menjaga konsistensi citra institusi. Strategi yang diterapkan perlu disertai evaluasi berkala untuk mengantisipasi perubahan dinamika publik serta meningkatkan kualitas komunikasi yang berbasis dialog dan partisipasi.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa media sosial, khususnya Instagram, memiliki potensi besar sebagai sarana komunikasi strategis humas pemerintah dalam membangun citra positif pendidikan tinggi apabila didukung oleh pola komunikasi yang terbuka, partisipatif, serta berorientasi pada keterlibatan publik secara aktif. Rekomendasi yang dihasilkan menekankan pentingnya penguatan komunikasi dua arah, optimalisasi fitur interaktif, dan peningkatan kapasitas sumber daya pengelola media sosial.

Kata Kunci: *Engagement Instagram*, Humas Pemerintah, Media Sosial, Pendidikan Tinggi, Teori *Excellence*



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



KOMUNIKASI HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF PENDIDIKAN TINGGI MELALUI AKUN INSTAGRAM @KEMDIKTISAINTEK.RI

TIARA RISMAWANTI

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Komunikasi Digital dan Media

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



Penguji pada ujian Laporan Akhir: Prof. Dr. Ir. Amiruddin Saleh M.S

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak mengulang kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Skripsi : Komunikasi Humas dalam Membangun Citra Positif
Pendidikan Tinggi melalui Akun Instagram @kemdiktisaintek.ri
Nama : Tiara Rismawanti
NIM : J0301211064

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Leonard Dharmawan S.P., M.Si.
NIP 196607171992031003

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Hudi Santoso, SSos, MP.
NPI 201807198005241001

Ketua Program Studi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP 196607171992031003

Tanggal Ujian: 28 Mei 2025

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak mengulang kepentingan yang wajar IPB University.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul ‘Komunikasi Humas dalam Membangun Citra Positif Pendidikan Tinggi Melalui Akun Instagram @kemdiktisaintek.ri’ dengan baik, tepat waktu, dan penuh kesabaran. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2025 hingga April 2025 dengan melibatkan beberapa pihak yang berperan penting selama masa penelitian berlangsung. Sehingga, melalui kata pengantar ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Leonard Dharmawan S.P., M.Si., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing serta memberikan berbagai masukan berharga selama proses bimbingan berlangsung.
 2. Teristimewa kepada Ayah tercinta, Bapak Yayat Sanjaya atas segala doa, motivasi, serta keyakinan yang kuat selama perjuangan semester akhir ini. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan.
 3. Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T., selaku Dekan Sekolah Vokasi IPB University.
 4. Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P., selaku Ketua Program Studi Komunikasi Digital dan Media Sekolah Vokasi IPB University.
 5. Pihak Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi khususnya seluruh bagian Biro Humas Kemendiktisaintek yang telah memberikan dukungan dan kesediaanya membantu penulis dalam proses pengumpulan data.
 6. Seluruh dosen Program Studi Komunikasi Digital dan Media di Sekolah Vokasi IPB yang telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di program studi tersebut.
 7. Balqis Dwi Lestari dan Moon Jaechan selaku kerabat terdekat yang senantiasa memberikan dukungan, menghibur, dan memberikan semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah dalam memperjuangkan masa depan.
 8. Citra, Nida, Karin selaku sahabat seperjuangan yang senantiasa menemani penulis selama menempuh studi dan selalu memberikan dukungan meskipun berjauhan.
 9. Terakhir, semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan karya ilmiah ini
- Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini belum sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan selanjutkan. Semoga Karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membutuhkan.

Bogor, Juli 2025

Tiara Rismawanti



RINGKASAN	1
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	v
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Teori <i>Excellence</i> Humas oleh James E. Grunig dan Todd Hunt	14
2.3 Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Instansi Pemerintah	17
2.4 Relevansi Teori <i>Excellence</i> dengan Akun @kemdiktisaintek.ri	19
2.5 Sosial Media <i>Engagement</i> dalam Komunikasi Humas Pemerintah	20
2.6 Strategi Peningkatan <i>Engagement</i> pada Akun Instagram @kemdiktisaintek.ri	21
2.7 Tantangan dalam Meningkatkan <i>Engagement</i> pada Akun Instagram @kemdiktisaintek.ri	21
2.8 Implikasi <i>Engagement</i> terhadap Citra Positif Pendidikan Tinggi	21
2.9 Kerangka Pemikiran	22
III METODE	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Lokasi dan Waktu	22
3.3 Teknik Pemilihan Populasi, Sampel, dan Informan	22
3.4 Pengolahan dan Analisis Data	23
3.5 Data dan Instrumen	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data	25
3.7 Subjek Penelitian	26
3.8 Output/luaran penelitian	28
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Deskripsi Umum	29
4.2 Strategi Komunikasi Humas Melalui Instagram @kemdiktisaintek.ri	33
4.3 Tingkat <i>Engagement</i> Audiens Pada Akun @kemdiktisaintek.ri	40
4.4 Tantangan dan Solusi Humas Kemendiktisaintek dalam Membangun Citra Positif melalui Instagram @kemdiktisaintek.ri	44
4.5 Evaluasi Strategi Komunikasi yang Diterapkan Pada Akun Instagram @kemdiktisaintek.ri	46



SIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Simpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
© LAMPIRAN	54
RIWAYAT HIDUP	64

© *Hak Cipta milik IPB University*

IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



1	Penelitian Terdahulu	5
2	Pilar Konten Tematik Mingguan Instagram @kemdiktiksaintek.ri	35
3	<i>Engagement</i> Instagram @kemdiktisaintek.ri Maret 2025	41
4	<i>Engagement</i> Instagram @kemdiktisaintek.ri April 2025	42
5	Lampiran Pertanyaan Wawancara Audiens Dosen ASN	54
6	Lampiran Pertanyaan Wawancara Kepala Bagian Humas	55
7	Lampiran Pertanyaan Wawancara Kepala Pengelola Media Sosial Instagram	57

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Pemikiran	22
2	Logo Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi	32
3	Pola Strategi Komunikasi Instagram @kemdiktisaintek.ri	34
4	Chart Sentimen Komentar Maret 2025	38
5	Chart Sentimen Komentar April 2025	39
6	<i>Insight</i> Konten Maret 2025	42
7	<i>Insight</i> Konten April 2025	42
8	Contoh Postingan Hoaks pada @kemdiktisaintek.ri	46

DAFTAR LAMPIRAN

1	Panduan Wawancara Mendalam kepada Kepala Bagian Humas	55
2	Panduan Wawancara Mendalam kepada Kepala Sosial Media Humas	57
3	Panduan Wawancara Mendalam kepada Audiens Dosen ASN	59
4	Rekapitulasi Analisis Sentimen Pilar Bulan Maret 2025	61
5	Rekapitulasi Analisis Sentimen Konten Pilar Bulan April 2025	61
6	Rekapitulasi Analisis Sentimen Komentar Bulan Maret 2025	61
7	Rekapitulasi Analisis Sentimen Komentar Bulan April 2025	62
8	Akun Instagram @Kemdiktisaintek.ri	62
9	Demografi Usia Akun Instagram @Kemdiktisaintek.ri	63
10	Surat Izin Penelitian	64