

**SENTIMEN WARGANET TERHADAP POSTINGAN AKUN  
INSTAGRAM @kementerian.atrbpn SEBAGAI EVALUASI  
DALAM MEMBANGUN CITRA KEMENTERIAN ATR/BPN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan di Bidang Pertanahan  
Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun oleh:

REZA NUR AMRIN  
NIT. 20293519

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/  
BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
SEKOLAH TINGGI PERTANAHAN NASIONAL  
YOGYAKARTA  
2024**

## ABSTRACT

The development of technology, information, and communication has changed the way communication between people becomes short and feels close. Social media is one result of this development. One social media that is widely used is Instagram, which is known as an application for sharing photo or video posts. Government agencies use Instagram to share information or activities and build a positive image in the eyes of the public, including the Ministry of ATR/BPN via the account @kementerian.atrbpn. This step received various responses, both positive through the various awards he received and negative through comments from netizens.

This research aims to find out the sentiments of netizens regarding posts in 2023 and the admin's response to these comments, as well as find out the efforts made by the Ministry of ATR/BPN to improve its image in 2024. The quantitative method uses lexicon-based sentiment analysis and quantitative descriptive analysis and the qualitative method uses analysis of media content used in this research. The list of comments on account posts in 2023 as primary data was collected through data mining and other secondary sources were obtained through observation and documentation studies.

The results of research on netizen comments showed that 56.5% were comments with negative sentiment. These comments came from complaints about land services and problems faced, especially by the land mafia. The presence of comments with negative sentiments has an impact on reducing the image that is built in a negative direction. Comments with positive sentiment in the form of prayers, hopes and congratulations as well as praise for performance were found at 28.6%. The remaining 14.9% were neutral responses in the form of emoticons or advertisements. The response to netizen comments that many admins give is to accept or thank them, tag the Instagram account of the relevant work unit, and respond substantively.

Various comments from netizens are a form of community participation in the programs being held. So, the ATR/BPN Ministry needs transparency and openness of information to the public regarding regulations or procedures that must be followed and to be more reactive in responding to incoming comments. Efforts to increase a positive image are carried out through human resource development, socialization, and creating interesting posts.

**Keywords:** public relations, communication, social media, issues, land

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Kajian Literatur .....	6
B. Kerangka Teoretis .....	16
C. Kerangka Pemikiran.....	31
D. Pertanyaan Penelitian .....	34
<b>BAB III METODE PELAKSANAAN</b> .....	<b>35</b>
A. Format Penelitian .....	35
B. Objek Penelitian .....	39
C. Definisi Operasional.....	40
D. Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data .....	42
E. Analisis Data .....	43
F. Kebutuhan Alat .....	49
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b> .....	<b>51</b>
A. Akun Instagram @kementerian.atrbpn .....	51
B. Postingan Akun Instagram @kementerian.atrbpn .....	55
C. Tanggapan Postingan Akun Instagram @kementerian.atrbpn.....	58
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>60</b>
A. Topik pada Postingan Akun @kementerian.atrbpn .....	60
B. Sentimen Warganet pada Komentar Akun @kementerian.atrbpn .....	64
C. Korelasi Topik Postingan dengan Sentimen Warganet.....	74
D. Tanggapan Kementerian ATR/BPN terhadap Komentar Warganet .....	77
E. Upaya Peningkatan Citra Kementerian ATR/BPN di Tahun 2024.....	98
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	<b>106</b>
A. Kesimpulan .....	106
B. Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>120</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dunia teknologi, informasi, dan komunikasi telah mengalami perkembangan dan kemajuan yang pesat. Tanpa disadari, sudah sejak lama bahwa adanya teknologi dapat mendekatkan yang jauh. Terlihat dari perubahan cara berkomunikasi seseorang dengan orang lain tanpa bertemu langsung yang mana dapat memperluas jarak dan waktu hingga lingkup pergaulan (Cahyono 2016). Berbagai usia maupun kalangan sudah menggunakan media sosial sebagai komunikasi serta memperoleh dan menyampaikan informasi ke publik (Arsyad dkk. 2024). Menurut laporan dari *We Are Social 2023*, sebanyak 4,76 miliar dari 5,16 miliar pengguna internet di dunia menggunakan internet tersebut untuk keperluan media sosial per Januari 2023. Instagram menempati peringkat ketiga bersamaan dengan WhatsApp yang berada di bawah Facebook dan YouTube sebagai media sosial dengan jumlah pengguna aktif terbanyak (Naurah 2023).

Instagram dikenal sebagai aplikasi berbagi unggahan foto dan video kepada orang lain maupun kelompok tertentu. Mereka dapat saling melihat unggahan, berkomentar, dan menyukai postingan yang dibagikan. Seiring perkembangannya, Instagram tidak hanya digunakan orang secara personal, tetapi organisasi, perusahaan, ataupun instansi turut menggunakannya. Organisasi tersebut menggunakan Instagram untuk promosi *city branding* (Wahyudin & Erlandia 2018), penyebaran informasi kegiatan instansi (Ali dkk. 2022), pemasaran produk (Lestariolita 2022), dan membangun citra positif di mata masyarakat (Fitrianingsih & Kholik 2021).

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (Kementerian ATR/BPN) melalui Biro Hubungan Masyarakat telah menyusun strategi untuk membangun citra positif kementerian. Strategi yang dilakukan berupa pemanfaatan media sosial dan konvensional terutama pada saat momentum penyerahan sertipikat sebagai produk akhir Program Strategis Nasional ('Aziiz & Anom 2023), memperluas layanan layanan informasi

publik melalui pembangunan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dan pengelolaan pengaduan (Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional 2022). Kementerian ATR/BPN juga membentuk Tim Siniar yang bertugas dalam memantau isu di masyarakat berdasarkan analisis media dengan produk akhir untuk *podcast* Kementerian ATR/BPN (Yefriza 2021). Adanya media sosial, seperti Instagram, digunakan sebagai media komunikasi publik yang diharapkan dapat membangun citra positif kementerian kepada masyarakat melalui penyampaian berita untuk mendukung program dan kinerja di berbagai unit kerja (Gunawan 2023) serta sebagai media alternatif untuk menyuarakan aspirasi dalam bidang pertanahan (Mamahit & Pratiwi 2022). Strategi yang dilakukan oleh Humas Kementerian ATR/BPN juga diterapkan oleh unit kerja vertikal di bawahnya, seperti Kantor Wilayah BPN Provinsi Banten dan Kantor Wilayah BPN Provinsi Jawa Barat sebagai pusat informasi pertanahan dan sarana berkomunikasi dengan masyarakat (Tsaqila dkk. 2023, Okdilapera 2023).

Atas strategi dalam hal komunikasi dan informasi, Kementerian ATR/BPN mendapat berbagai penghargaan. Penghargaan yang diraih di antaranya, yaitu: nominasi “*Best Use of Video*” dari *Government Social Media Summit* (Nirmawati 2022), Suara.com dan *International Media Support* (Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional 2023a), dan Badan Publik Informatif dari Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia (Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional 2023c). Penghargaan juga diraih secara personal kepada Menteri ATR/Kepala BPN sebagai *Men of the Year* dari Majalah Men's Obsession (Wandi 2023) serta IDIA Award untuk kategori “Media Sosial Personal Menteri Terbaik Tingkat Kementerian Tahun 2023” pada media sosial Instagram (Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional 2023b). Salah satu prestasi yang dicapai terkait media sosial Instagram adalah IDIA Award yang memiliki 4 (empat) indikator, yaitu: media sosial yang modern, salah satunya Instagram; *update* dalam penyajian informasi; adanya interaksi publik dalam memberi masukan atau laporan kepada instansi; dan responsi dalam berinteraksi, menjawab, dan solutif (Indonesia Digital Initiative Award 2023).

Berkebalikan dengan prestasi yang telah diraih, masih banyak ditemukan respons negatif masyarakat terhadap Kementerian ATR/BPN. Respons negatif tersebut dapat dilihat dari banyaknya komentar negatif dan aduan pada kolom komentar Kementerian ATR/BPN (Amelia 2020). Komentar negatif dan aduan yang tidak ditanggapi oleh admin akun @kementerian.atrbpn sebagai representatif Kementerian ATR/BPN berdampak terhadap timbulnya citra negatif pada organisasi yang bersangkutan (Hanom dkk. 2024).

Komentar *netizen* pada kolom komentar merupakan sumber data terbuka atau dapat dikatakan sebagai sebuah *big data* (Sujoko & Irwan 2023, Setiawan 2023). Kementerian ATR/BPN belum memanfaatkan *big data* komentar tersebut untuk menganalisis isu pelayanan publik di masyarakat (Sedayu & Andriyansah 2021). Adanya data tersebut dapat digunakan untuk memahami reaksi orang-orang terhadap Kementerian ATR/BPN agar semakin meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat (Huddy 2019).

Penelitian mengenai strategi pengelolaan media sosial dalam membangun citra Kementerian ATR/BPN melalui Instagram sudah banyak dilakukan ('Aziiz & Anom 2023, Nurida & Arianda 2020, Amelia 2020), termasuk penelitian pada unit kerja vertikal di bawahnya (Tsaqila dkk. 2023, Okdilapera 2023). Namun, penelitian mengenai tanggapan warganet sebagai evaluasi atas strategi Kementerian ATR/BPN dalam membangun citra positif masih sedikit. Selain itu, penelitian atas tanggapan warganet juga sudah banyak pula diteliti dan dikaji. Namun, penelitian tersebut bertema hal-hal di luar Kementerian ATR/BPN, seperti: analisis sentimen mendeteksi *cyberbullying* (Hutagalung dkk. 2021), vaksinasi covid-19 (Winarti dkk. 2022), perkuliahan daring (Musfiroh dkk. 2021), pengguna transportasi *online* (Warraihan dkk. 2023), dan lainnya. Penelitian analisis sentimen pada bidang pertanahan dilakukan untuk mengetahui ulasan pengguna aplikasi Sentuh Tanahku (Tanggraeni & Sitokdana 2022, Hidayah dkk. 2022) serta kebijakan permohonan pelayanan peralihan jual beli yang memerlukan persyaratan tambahan berupa salinan kartu peserta BPJS di Kantor Pertanahan pada media sosial Twitter (Darman 2023). Belum adanya penelitian mengenai sentimen warganet terhadap postingan pada akun Instagram Kementerian ATR/BPN @kementerian.atrbpn

menjadi *gap* tersendiri. Penelitian ini diharapkan pula dapat mengetahui reaksi masyarakat secara *online* atas postingan yang telah diunggah melalui media sosial Instagram serta interaksinya dengan pengelola akun. Hal ini dapat dimanfaatkan sebagai evaluasi atas citra kementerian yang berkembang di masyarakat dan upaya dalam meningkatkan layanan pertanian.

Berdasarkan permasalahan berupa masih adanya komentar negatif pada kolom komentar Instagram Kementerian ATR/BPN dan aduan yang tidak ditanggapi, maka perlu dilakukan kajian lebih dalam untuk membuktikannya. Adanya komentar-komentar negatif yang berkembang dapat memberi dampak terhadap citra yang dibangun cenderung mengarah ke arah citra negatif. Kajian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi pembangunan citra Kementerian ATR/BPN berdasarkan pada sentimen komentar yang diberikan oleh masyarakat pada kolom komentar postingan akun Instagram Kementerian ATR/BPN serta tanggapan yang diberikan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi lebih lanjut tentang peran kehumasan dalam mengevaluasi pembangunan citra serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan judul “*Sentimen Warganet terhadap Postingan Akun Instagram @kementerian.atrbpn sebagai Evaluasi dalam Membangun Citra Kementerian ATR/BPN*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Masih banyak ditemukan komentar negatif pada kolom komentar Instagram Kementerian ATR/BPN dan aduan yang tidak ditanggapi membuat strategi dalam meningkatkan hubungan kepada masyarakat yang tengah dibangun dapat berdampak terhadap citra yang dibangun cenderung mengarah ke arah citra negatif. Komentar-komentar tersebut merupakan bentuk komunikasi masyarakat yang mengharapkan informasi secara transparan, dan direspons cepat. Adanya komunikasi tersebut pula diharapkan membangun empati dan hadir dalam memberikan solusi.

Di sisi lain, komentar-komentar merupakan *big data* yang dapat dimanfaatkan untuk membantu Kementerian ATR/BPN dalam melakukan analisis isu yang dibahas dalam postingan yang diunggah. Pemanfaatan komentar sebagai sumber data terbuka tersebut memungkinkan pengumpulan

opini masyarakat dengan cepat dan efisien. Komentar tersebut dapat diolah sebagai salah satu sumber data yang besar dalam menyusun strategi untuk meningkatkan citra Kementerian ATR/BPN ke arah positif di mata masyarakat.

Berdasarkan paparan rumusan masalah, untuk membuktikan pernyataan permasalahan bahwa terdapat komentar negatif dan aduan yang tidak ditanggapi, diperoleh pertanyaan penelitian permasalahan, sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi citra Kementerian ATR/BPN pengelolaan akun Instagram resmi Kementerian ATR/BPN @kementerian.atrbpn berdasarkan sentimen warganet pada postingan tahun 2023?
2. Bagaimana tanggapan Kementerian ATR/BPN melalui admin akun @kementerian.atrbpn terhadap komentar pada postingan akun @kementerian.atrbpn?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari dilakukannya penelitian ini, sebagai berikut:

1. Memberi evaluasi terhadap pengelolaan akun Instagram resmi Kementerian ATR/BPN @kementerian.atrbpn berdasarkan sentimen warganet pada postingan tahun 2023;
2. Mengetahui tanggapan Kementerian ATR/BPN melalui admin akun @kementerian.atrbpn terhadap komentar pada postingan akun @kementerian.atrbpn.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari dilakukannya penelitian ini dari segi akademis dan segi praktis, sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini berguna sebagai bahan rujukan untuk penelitian lainnya yang membahas topik serupa, yaitu: *text mining*, hubungan masyarakat, dan isu pertanahan; dan
2. Secara praktis, penelitian ini berguna sebagai bahan evaluasi Kementerian ATR/BPN untuk membantu dalam memberi keputusan melalui isu yang berkembang di masyarakat serta memperbaiki kinerja sehingga dapat meningkatkan citra Kementerian ATR/BPN di mata publik.



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Keberadaan akun instansi pemerintah di media sosial Instagram digunakan untuk berbagi informasi dan kegiatan instansi tersebut. Kementerian ATR/BPN menggunakan akun Instagram @kementerian.atrbpn sebagai ruang dalam membangun citra, berbagi informasi dan kegiatan pertanahan, serta berkomunikasi dengan masyarakat. Topik yang sering dibangun oleh Kementerian ATR/BPN untuk membangun citranya adalah melalui postingan kunjungan kerja menteri di berbagai wilayah, terutama untuk menyerahkan sertipikat.

Sentimen warganet menunjukkan sebanyak 56,5% merupakan komentar bersentimen negatif berupa aduan layanan dan permasalahan pertanahan, terutama mafia tanah. Komentar bersentimen positif sebanyak 28,6% dengan mayoritas berupa ucapan do'a, harapan, dan selamat serta pujian atas kinerja dari Kementerian ATR/BPN. Sisanya sejumlah 14,9% merupakan tanggapan netral berupa emotikon ataupun komentar iklan. Komentar-komentar negatif tersebut dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian ATR/BPN.

Kontribusi lainnya dalam temuan ini adalah memberikan pandangan langsung persepsi masyarakat terhadap layanan publik melalui komentar yang dituliskannya. Meskipun ditemukan komentar tidak kontekstual dengan postingan yang diunggah, kata “tanah” dan “sertipikat” mendominasi pada *caption* postingan dan komentar warganet dengan sudut pandang berbeda. Kementerian ATR/BPN memposting kinerja penyerahan sertipikat tanah kepada masyarakat yang mereka lakukan, sedangkan komentar warganet menampilkan aduan, pertanyaan, ataupun saran terhadap prosedur terkait sertipikat tanah.

Komentar warganet yang paling sering ditulis berupa aduan atau pertanyaan terkait pelayanan pertanahan serta permasalahan pertanahan. Meskipun beberapa menyatakan puas dengan konten yang disajikan, warganet lebih mengharapkan tindakan nyata untuk mengatasi kendala dan hambatan dalam pelayanan, baik tatap muka maupun melalui media sosial. Respons

minaru didominasi dengan memberi jawaban berupa menerima saran atau berterima kasih, menandai akun Instagram satuan kerja terkait, dan menjelaskan jawaban secara substantif. Selain itu, respons terhadap aduan atau pertanyaan yang dilayangkan menggunakan tagar #TanyaATRBPBPN masih sedikit ditanggapi yaitu hanya 11 dari 40 komentar warganet.

Upaya peningkatan citra positif yang dilakukan oleh Kementerian ATR/BPN melalui kehumasan dapat dilihat dari kegiatan dan hasil yang telah dicapai pada tahun 2024, yaitu: merekrut konsultan sosial media, mengadakan webinar pelayanan prima dan strategi komunikasi, melakukan sosialisasi program EKSISTENSI, mengawal permasalahan mafia tanah sebagai salah satu program yang perlu dituntaskan, dan membuat postingan kekinian. Dari *framing* pembentukan citra positif yang dibangun secara masif, harapannya berdampak positif terhadap respons warganet.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Biro Hubungan Masyarakat selaku pengelola akun Instagram @kementerian.atrbpn, sebagai berikut:

1. Informasi terkait pelayanan pertanahan dapat lebih banyak diunggah. Hal ini dikarenakan postingan informasi tersebut tidak sebanyak dibandingkan dengan postingan kegiatan kunjungan kerja ataupun kegiatan lainnya dari pejabat Kementerian ATR/BPN;
2. Selain berfokus pada membangun citra dengan mengunggah postingan, Kementerian ATR/BPN perlu lebih aktif dalam berinteraksi dengan warganet, salah satunya dengan sering membalas komentar warganet;
3. Pelaksanaan evaluasi tidak hanya berfokus pada jumlah postingan, tetapi perlu dievaluasi sikap admin dalam merespons komentar maupun kreativitasnya dalam menanggapi hal-hal yang dibutuhkan masyarakat; dan
4. Jabatan Pranata Hubungan Masyarakat dalam lingkungan Kementerian ATR/BPN perlu memiliki pengetahuan lebih dalam terkait pelayanan pertanahan sehingga jawaban yang diberikan lebih substantif.

Peneliti juga merekomendasikan hasil dari penelitian untuk dapat dikembangkan penelitian akademis yang lebih lanjut, sebagai berikut:

1. Penelitian dapat digunakan pada media sosial Kementerian ATR/BPN selain Instagram agar lebih komprehensif;
2. Penelitian sentimen dapat dilakukan dalam periode tertentu ataupun secara berkala sehingga dapat diketahui dinamika sentimen; dan
3. Penelitian sentimen dapat dilakukan dengan memberi nilai pada *emoticon* dalam menghitung sentimennya.

## DAFTAR PUSTAKA

- ‘Aziiz, AZ & Anom, E 2023, ‘Strategi Humas Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dalam Menciptakan Citra Positif Kementerian,’ *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, vol. 5, no. 1, hlm. 82–93, <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JOMB/article/view/5464>.
- Agustin, DV, Cikusin, Y, & Putra, LR 2023, ‘Implementasi Kebijakan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Mojokerto,’ *Respon Publik*, vol. 17, no. 6, hlm. 28–38, dilihat pada 28 Januari 2024, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/20884>.
- Aisyah, S 2012, *Aktivitas Humas dalam Membentuk Citra Positif di Unit Pelayanan Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Riau*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, [https://repository.uin-suska.ac.id/8017/1/2012\\_201275KOM.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/8017/1/2012_201275KOM.pdf).
- Akbar, AG, Effendy, K, & Lukman, S 2022, ‘Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pemanfaatan Aplikasi Laporan! di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri,’ *Medium*, vol. 9, no. 2, hlm. 276–291.
- Ali, AA, Asdar, M, & Sukmarini, AV 2022, ‘Media Sosial Instagram Sebagai Media Penyampai Aspirasi Masyarakat Kepada Pemerintah Kota Makassar,’ *Jurnal Komunikasi*, vol. 15, no. 2, hlm. 10–19.
- Amelia, P 2020, *Humas Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Mengenai Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Melalui Instagram*, Universitas Satya Negara Indonesia, <https://repository.usni.ac.id/repository/47f076f8cc72a817e1fa4b0b8a2ad984.pdf>.
- Anam, K, M Kolopaking, L, & A Kinseng, R 2020, ‘The Effectiveness of Social Media Usage within Social Movement to Reject the Reclamation of the Jakarta Bay, Indonesia,’ *Sodality: Jurnal Sosiologi Pedesaan*, vol. 8, no. 1, hlm. 64–81, <http://journal.ipb.ac.id/index.php/sodality/article/view/28955>.
- Ardianto, E 2012, *Handbook of Public Relations: Pengantar Komprehensif*, Simbiosis Rekatama Media, Jakarta.
- Arsyad, A, Dzaljad, RG, Nurmiarani, M, & Rantona, S 2024, ‘Media Sosial sebagai Agen Transformasi Politik: Analisis Pengaruh terhadap Proses Komunikasi Politik,’ *JURNAL PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL (JUPENDIS)*, vol. 2, no. 2, hlm. 240–251, dilihat pada 29 Februari 2024, <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JUPENDIS/article/view/1593>.
- Azizah, NZN & Imran, AI 2019, ‘Proses Public Relations PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Membangun Citra Positif melalui Media Sosial Instagram @Keretaapikita,’ *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi*, vol. 26, no. 1, hlm. 19–26, dilihat pada 16 Februari 2024, <http://jos.unsoed.ac.id/index.php/performance/article/view/1385>.
- Beynon-Davies, P 2004, *Database Systems*, 3 ed., Palgrave Macmillan, New York.
- Bilqis, AA, Aliputri, N, Andini, RA, & Lestari, SAD 2023, ‘Analisis Platform

- SP4N LAPOR! dalam Perannya Mendorong Keterbukaan Informasi Publik,' *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, vol. 1, no. 2, hlm. 101–110, dilihat pada 22 Mei 2024, <http://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura/article/view/286>.
- Broom, GM & Sha, B-L 2013, *Cutlip and Center's Effective Public Relations*, 11 ed., Pearson Education.
- Cahyaningrum, D 2021, 'Pemberantasan Mafia Tanah,' *Info Singkat: Kajian Singkat terhadap Isu Aktual dan Strategis*, vol. XII, no. 23, hlm. 1–6, [https://berkas.dpr.go.id/pusaka/files/info\\_singkat/Info\\_Singkat-XIII-23-I-P3DI-Desember-2021-191.pdf](https://berkas.dpr.go.id/pusaka/files/info_singkat/Info_Singkat-XIII-23-I-P3DI-Desember-2021-191.pdf).
- Cahyono, AS 2016, 'Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat di Indonesia,' *Publiciana*, vol. 9, no. 1, hlm. 140–157, <https://journal.unita.ac.id/index.php/publiciana/article/view/79>.
- Cahyono, MR & Fardila, UA 2021, 'Fungsi Komunikasi dan Motivasi Pengguna Tanda Tagar (#) di Media Sosial Indonesia,' *Islamic Communication Journal*, vol. 6, no. 2, hlm. 191–210, dilihat pada 10 Mei 2024, <https://journal.walisongo.ac.id/index.php/icj/article/view/7998>.
- Chaerani, D, Perdana, T, Rusyaman, E, Gusriani, N, Firdaniza, F, Balqis, VP, Irmansyah, AZ, Muslihin, KRA, & Ghiffari, AM 2023, 'Pendampingan Usaha Kecil dalam Penggunaan Media Sosial untuk Peningkatan Profit dan Produktivitas Usaha,' *Dharmakarya*, vol. 12, no. 3, hlm. 337–343, dilihat pada 27 Januari 2024, <http://jurnal.unpad.ac.id/dharmakarya/article/view/43472>.
- Citra, RA 2021, *Pengelolaan Media Sosial Instagram dalam Membangun Citra Lembaga: Studi Deskriptif pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi*, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, <https://digilib.uinsgd.ac.id/45820/>.
- Darman, R 2023, 'Analisis Sentimen Respons Twitter terhadap Persyaratan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Kantor Pertanahan,' *Widya Bhumi*, vol. 3, no. 2, hlm. 113–136, dilihat pada 25 Januari 2024, <https://jurnalwidyabhumi.stpn.ac.id/index.php/JWB/article/view/61>.
- Eriyanto 2015, *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, 3 ed., Kencana Prenada, Jakarta.
- Erzani, N & Anisa, R 2021, 'Peran Konsultan Public Relations dalam Aktivitas Media Relations Perusahaan Startup,' *Jurnal Komunikasi Global*, vol. 10, no. 2, hlm. 251–271, dilihat pada 19 April 2024, <https://jurnal.usk.ac.id/JKG/article/view/22291>.
- Fatmawati, D 2021, 'Analisis Heurmeunitika Good Governance dalam Layanan Publik Terhadap Perkaban ATR/BPN Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standart Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan,' *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, vol. 2, no. 05, hlm. 779–796, dilihat pada 5 Juni 2024, <https://jist.publikasiindonesia.id/index.php/jist/article/view/149/311>.
- Firmansyah, B 2023, 'Strategi Kehumasan dalam Instansi Pemerintah,' *AL HASYIMIYYAH: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 1, no. 2, hlm. 1–10, dilihat pada 19 Februari 2024, <https://alaqidah.ac.id/jsi/index.php/a3hjpkm/article/view/49>.
- Fitrianingsih, B & Kholik, A 2021, 'Proses Humas Diskominfo Tangerang Selatan dalam Membangun Citra Positif Melalui Instagram,' *AGUNA: Jurnal Ilmu*

- Komunikasi*, vol. 2, no. 2, hlm. 43–53, <https://ejournal.amikompurwokerto.ac.id/index.php/AGUNA/article/view/1319>.
- Ganis, M & Kohirkar, A 2015, *Social Media Analytics: Techniques and Insights for Extracting Business Value Out of Social Media*, IBM Press, New York.
- Giatsoglou, M, Vozalis, MG, Diamantaras, K, Vakali, A, Sarigiannidis, G, & Chatzisavvas, KC 2017, ‘Sentiment Analysis Leveraging Emotions and Word Embeddings,’ *Expert Systems with Applications*, vol. 69, hlm. 214–224, <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S095741741630584X>.
- Gunawan, I 2023, ‘Indra Gunawan: Komunikasi Publik Penting Membangun Citra ATR/BPN,’ <https://www.majalahagraria.today/berita-kementerian/kementerian-atr-bpn/91410/indra-gunawan-komunikasi-publik-penting-membangun-citra-atr-bpn/>.
- Gunawan, M, Dewi, R, & Robiah, M 2023, ‘Kampanye Literasi Digital dalam Menjalankan Peran Humas di Kementerian Kominfo,’ *INTERAKSI PERADABAN: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, vol. 3, no. 1, hlm. 72–97, dilihat pada 19 Februari 2024, <https://psikologi.uinjkt.ac.id/index.php/interaksi/article/view/27955>.
- Hamizar, A 2023, ‘Analisis Sentimen Bahasa pada Ulasan dalam Mempengaruhi Citra Merk Produk,’ *Lingue : Jurnal Bahasa, Budaya, dan Sastra*, vol. 5, no. 1, hlm. 67–76, dilihat pada 19 Februari 2024, <https://mail.iainambon.ac.id/ojs/ojs-2/index.php/lingue/article/view/5378>.
- Hanom, AF, Meitana, NP, Oktaviani, NN, Maruti, AF, & Patrianti, T 2024, ‘Public Relations Campaign PT. Kimia Farma Tbk Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan,’ *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, vol. 2, no. 1, hlm. 264–274, dilihat pada 29 Februari 2024, <http://ejournal.nalanda.ac.id/index.php/TUTURAN/article/view/852>.
- Haryoko, MIA, Putri, SNR, & Wisudawanto, R 2023, ‘Pengelolaan Media Instagram Polres Tulungagung Sebagai Sarana Membangun Citra Lembaga,’ *JURNAL KOMUNITAS*, vol. 9, no. 2, hlm. 20–32, dilihat pada 19 Februari 2024, <https://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/JKOM/article/view/1360>.
- Hasna, S 2022, ‘Tindakan Kolektif Masyarakat Jaringan di Indonesia: Aktivisme Sosial Media pada Aksi #GejayanMemanggil,’ *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, vol. 11, no. 1, hlm. 25–34.
- Hermawan, D & Gassing, SS 2023, ‘Pengaruh Komentar Netizen Terhadap Citra Diri dan Reputasi Sosial Media pada Akun Instagram Nathalie,’ *IKRA-ITH HUMANIORA : Jurnal Sosial dan Humaniora*, vol. 7, no. 3, hlm. 242–250.
- Hidayah, NF, Kartika R, KP, & Budiman, SN 2022, ‘Penerapan Metode Naive Bayes dalam Analisis Sentimen Aplikasi Sentuh Tanahku pada Google Play,’ *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 6, no. 2, hlm. 679–683, dilihat pada 25 Januari 2024, <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/jati/article/view/5610>.
- Huddy, G 2019, *How Text Analytics Works for Social Media, Brandwatch*, <https://www.brandwatch.com/blog/social-media-text-analytics/>.
- Hutagalung, AS, Negara, ABP, & Pratama, EE 2021, ‘Aplikasi Pendeteksi Cyberbullying Terhadap Komentar Postingan Media Sosial Instagram dengan Metode Naïve Bayes Classifier Berbasis Website,’ *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, vol. 9, no. 3, hlm. 364–371,

- <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/view/44843>.
- Indainanto, YI, Nasution, FA, Fauzan, I, Ardian, M, & Dalimunthe, MA 2022, 'Analisis Jaringan Interaksi Momentum Hari Tani di Media Sosial,' *Jurnal Kajian Agraria dan Kedaulatan Pangan (JKAKP)*, vol. 1, no. 2, hlm. 8–14. Indonesia Digital Initiative Award 2023, *Media Sosial Terbaik, Indonesia Digital Initiative Award*, dilihat pada 4 Mei 2024, <https://idiawards.org/media-sosial-terbaik/>.
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional 2022, *Kementerian ATR/BPN Perluas Layanan Informasi Publik dengan Membangun PPID di Daerah, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional*, <https://www.atrbpn.go.id/siaran-pers/detail/3916/kementerian-atrbpn-perluas-layanan-informasi-publik-dengan-membangun-ppid-di-daerah>.
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional 2023a, *Kementerian ATR/BPN mendapatkan Apresiasi sekaligus Penghargaan atas Inovasi Komunikasi dan Informasi Terbaik dari Suara.com serta International Media Support (IMS), Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional*, <https://www.atrbpn.go.id/siaran-pers/detail/8161/kementerian-atrbpn-mendapatkan-apresiasi-sekaligus-penghargaan-atas-inovasi-komunikasi-dan-informasi-terbaik-dari-suara.com-serta-international-media-support-ims>.
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional 2023b, *Aktif Sosialisasikan Program Strategis Kementerian Melalui Media Sosial Menteri ATR/Kepala BPN Raih Penghargaan IDIA Award, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional*, <https://www.atrbpn.go.id/siaran-pers/detail/8991/aktif-sosialisasikan-program-strategis-kementerian-melalui-media-sosial-menteri-atrkepala-bpn-raih-penghargaan-idia-award>.
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional 2023c, *Kementerian ATR/BPN Raih Predikat Informatif Tiga Tahun Berturut-Turut, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional*, dilihat pada 30 Januari 2024, <https://kepri.atrbpn.go.id/siaran-pers/detail/8978/kementerian-atrbpn-raih-predikat-informatif-tiga-tahun-berturut-turut>.
- Kharde, VA & Sonawane, S 2016, 'Sentiment Analysis of Twitter Data: A Survey of Techniques,' *International Journal of Computer Applications*, vol. 139, no. 11, hlm. 5–15, dilihat pada 29 Januari 2024, <http://arxiv.org/abs/1601.06971>.
- Kotelnikova, A, Paschenko, D, Bochenina, K, & Kotelnikov, E 2022, 'Lexicon-Based Methods vs. BERT for Text Sentiment Analysis,' *Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, vol. 13217 LNCS, hlm. 71–83, dilihat pada 30 Januari 2024, [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-16500-9\\_7](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-16500-9_7).
- Kotler, P & Armstrong, G 2018, *Principles of Marketing*, Pearson Education, [https://opac.atmaluhur.ac.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/ODljY2E4ODIyODViZjFkODgzNDUxYWZINWFhZmY2MGE5MDc0ZDVmYw==.pdf](https://opac.atmaluhur.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/ODljY2E4ODIyODViZjFkODgzNDUxYWZINWFhZmY2MGE5MDc0ZDVmYw==.pdf).
- Koto, F & Rahmaningtyas, GY 2017, 'Inset Lexicon: Evaluation of a Word List for

- Indonesian Sentiment Analysis in Microblogs,' *Proceedings of the 2017 International Conference on Asian Language Processing, IALP 2017*, vol. 2018-January, hlm. 391–394.
- Lestariolita, VE 2022, 'Literature Review: Peran Sosial Media terhadap Perkembangan Strategi Komunikasi Pemasaran Produk,' *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, vol. 7, no. 2, hlm. 412–416, <http://jmas.unbari.ac.id/index.php/jmas/article/view/415>.
- Liu, B 2012, 'Sentiment Analysis and Opinion Mining,' in G Hirst (ed.), *Synthesis Lectures on Human Language Technologies*, Morgan & Claypool, <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-031-02145-9>.
- Lubis, EE 2012, 'Peran Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah,' *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, vol. 12, no. 1, hlm. 51–60, dilihat pada 28 Januari 2024, <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/903>.
- Mamahit, JE & Pratiwi, A 2022, 'Instagram Sebagai Media Alternatif dalam Konflik Agraria (Studi Kasus pada Akun Instagram @forumpancoranbersatu),' *EKSPRESI DAN PERSEPSI: JURNAL ILMU KOMUNIKASI*, vol. 5, no. 2, hlm. 191–200, dilihat pada 16 Februari 2024, <https://ejournal.upnvj.ac.id/JEP/article/view/4382>.
- Maryam, S & Pangestu, AP 2020, 'Manajemen Krisis Humas Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika dalam Mempertahankan Citra Perusahaan: Studi Kasus Peringatan Dini Tsunami Palu dan Tsunami Banten Tahun 2018,' *Ikon --Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, vol. 24, no. 2, hlm. 107–128, dilihat pada 5 Juni 2024, <https://ojs.upi-yai.ac.id/index.php/IKON/article/view/1229>.
- Masita, TE 2015, 'Internal Marketing: Membangun Merek Perusahaan dengan Employee Branding Bukan Employer Branding,' *JBIMA (Jurnal Bisnis dan Manajemen)*, vol. 3, no. 2, hlm. 133–145, dilihat pada 29 Februari 2024, <https://journal.peradaban.ac.id/index.php/jbm/article/view/128>.
- Mattern, J 2017, *Instagram*, Abdo Publishing, Minneapolis, <https://books.google.co.id/books?id=0BvPDAAAQBAJ&lpg=PP1&ots=AzXVhQuUKs&dq=%22instagram%22&lr&hl=id&pg=PA6#v=onepage&q=%22instagram%22&f=false>.
- Melita, Y 2016, 'Opini Publik Sebagai Barometer Pembentukan Citra Organisasi / Perusahaan,' *INSANI*, vol. 3, no. 2, hlm. 83–89, dilihat pada 20 Februari 2024, <https://jurnal.widuri.ac.id/index.php/insani/article/view/35>.
- Muhson, A 2006, *Teknik Analisis Kualitatif*, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, [https://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/lainlain/Ali+Muhson+\(2006\)+Analisis+Kuantitatif.pdf](https://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/lainlain/Ali+Muhson+(2006)+Analisis+Kuantitatif.pdf).
- Musdalifah, M & Nadjib, M 2017, 'Analisis Hubungan Kerja Struktural, Fungsional, dan Sinergitas antara Bagian Humas dan Protokol dengan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika dalam Penyebaran Informasi di Kabupaten Soppeng,' *Jurnal Komunikasi KAREBA*, vol. 6, no. 1, hlm. 38–53, <https://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/5163>.
- Musfiroh, D, Khaira, U, Utomo, PEP, & Suratno, T 2021, 'Analisis Sentimen terhadap Perkuliahan Daring di Indonesia dari Twitter Dataset Menggunakan InSet Lexicon,' *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, vol. 1, no. 1, hlm. 24–33, dilihat pada 30 Januari 2024,



- <https://journal.irpi.or.id/index.php/malcom/article/view/20>.
- Naufal, MF & Kusuma, SF 2022, 'Natural Language Processing untuk Otomatisasi Pengenalan Pronomina dalam Kalimat Bahasa Indonesia,' *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 9, no. 5, hlm. 1011–1018, dilihat pada 19 Februari 2024, <https://jtiik.ub.ac.id/index.php/jtiik/article/view/6394>.
- Naurah, N 2023, *Daftar Platform Media Sosial yang Paling Banyak Digunakan 2023, Facebook Juaranya, GoodStats*, <https://goodstats.id/article/daftar-platform-media-sosial-yang-paling-banyak-digunakan-2023-facebook-juaranya-BHY8q>.
- Nirmawati, YJ 2022, 'Strategi Komunikasi Kementerian ATR/BPN.'
- Nofrima, S & Qodir, Z 2021, 'Gerakan Sosial Baru Indonesia: Studi Gerakan Gejayan Memanggil 2019,' *Jurnal Sosiologi Reflektif*, vol. 16, no. 1, hlm. 185–210, <https://ejournal.uin-suka.ac.id/isoshum/sosiologireflektif/article/view/2163>.
- Noor, M 2021, 'Novelty/Kebaruan dalam Karya Tulis Ilmiah Skripsi/Tesis/Disertasi,' *Mimbar Administrasi*, vol. 18, no. 1, hlm. 14–23, dilihat pada 29 Januari 2024, <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/mia/article/view/2164>.
- Nugraha, EI, Muchsin, S, & Ilyas, TR 2023, 'Efektivitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Ponorogo,' *Respon Publik*, vol. 17, no. 12, hlm. 1–6, dilihat pada 28 Januari 2024, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/23023>.
- Nurida, S & Arianda, RS 2020, 'The Public Relation Communication Strategy of the Ministry of Agrarian and Spatial/The National Land Agency in Socializ Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL),' *Jurnal Ilmu Pendidikan Muhammadiyah Kramat Jati*, vol. 1, no. 2, hlm. 75–84, dilihat pada 28 Januari 2024, <https://jurnal.pcmkramatjati.or.id/index.php/JIPMUKJT/article/view/11>.
- Nursiyono, JA & Dewi, IS 2022, 'Analisis Tagar #WadasMelawan di Media Sosial Twitter Menggunakan Social Network Analysis (SNA),' *Jurnal Pertanahan*, vol. 12, no. 2, hlm. 178–186, dilihat pada 19 Februari 2024, <https://jurnalpertanahan.id/index.php/jp/article/view/185>.
- Ojeda-Hernández, M, López-Rodríguez, D, & Mora, Á 2023, 'Lexicon-based Sentiment Analysis in Texts using Formal Concept Analysis,' *International Journal of Approximate Reasoning*, vol. 155, hlm. 104–112.
- Okdilapera, RR 2023, *Pengelolaan Media Sosial Instagram Sebagai Media Informasi Publik: Studi Deskriptif Kualitatif pada Humas Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat*, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, <https://digilib.uinsgd.ac.id/66444/>.
- Palangda, L & Dame, JM 2020, 'Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik,' *Public Policy ; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, vol. 1, no. 2, hlm. 273–287, dilihat pada 5 Juni 2024, <https://stiasaidperintah.e-journal.id/ppj/article/view/28>.
- Pradipta, W & Rani, U 2020, 'Penerapan Sistem Informasi (Komputerisasi Kegiatan Pertanahan) dalam Mencapai Good Governance pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kota Magelang,' *Journal of Economics and Business Aseanomics*, vol. 5, no. 2, hlm. 173–181, dilihat pada 5 Juni 2024,

- <https://academicjournal.yarsi.ac.id/index.php/jeba/article/view/1659>.
- Pramana, PD, Utari, P, & Naini, AMI 2020, 'Melihat Citra Perusahaan Melalui Big Data: Polemik Beasiswa Perusahaan Rokok,' *Jurnal Studi Komunikasi*, vol. 4, no. 3, hlm. 716–734, dilihat pada 28 Februari 2024, <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jsk/article/view/2467>.
- Prayudi 2007, *Penulisan Naskah Public Relation*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Priadana, MS & Sunarsi, D 2021, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Pascal Books, Tangerang Selatan, <https://lemlit.unpas.ac.id/wp-content/uploads/2022/02/Metode-Penelitian-Kuantitatif.pdf>.
- Pujiriyani, DW, Sudirman, S, & Wahid, A 2014, *Merancang Metode Penelitian Agraria Lintas Disiplin*, 978-602-7894-15-0, Yogyakarta, <https://stpnpress.stpn.ac.id/product/merancang-metode-penelitian-agraria-lintas-disiplin/>.
- Purnamasari, D, Aji, AB, P., DWA, Reza, FA, O., MS, Yanda, N, & Hidayati, U 2023, *Pengantar Metode Analisis Sentimen*, IM Wiryana (ed.), Gunadarma, Depok, [https://penerbit.gunadarma.ac.id/wp-content/uploads/2023/09/Pengantar-Metode-Analisis-Sentimen\\_Detty-cs\\_Watermark.pdf](https://penerbit.gunadarma.ac.id/wp-content/uploads/2023/09/Pengantar-Metode-Analisis-Sentimen_Detty-cs_Watermark.pdf).
- Purwandini, FP 2017, 'Analisis Isi Opini Publik Tentang Kebijakan Pemerintah Pusat di Bidang Sosial, Ekonomi dan Budaya,' *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika*, vol. 6, no. 1, hlm. 65–74, dilihat pada 6 Mei 2024, <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/komunika/article/view/1035>.
- Rahadhini, M 2010, 'Peran Public Relations dalam Membangun Citra Perusahaan Melalui Program Corporate Social Responsibility,' *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, vol. 10, no. 1, hlm. 11–21, dilihat pada 29 Februari 2024, <https://ejournal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/368>.
- Rahardhabi, HS, Setianingsih, EL, & Lituhayu, D 2024, 'Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal,' *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 13, no. 2, hlm. 1–14, dilihat pada 22 Mei 2024, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/43692>.
- Rahayu, JS & Oktavia, Y 2023, 'Komunikasi Humas Pemko Batam dalam Mengatasi Kesimpangsiuran Berita Krisis Pandemi Covid-19,' *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, vol. 4, no. 2, hlm. 1036–1047, dilihat pada 19 Februari 2024, <http://journal.stisipolrajahaji.ac.id/index.php/jisipol/article/view/85>.
- Ramadhan, AFP & Munawar, F 2022, 'Pengaruh Media Sosial Instagram dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian: Studi Kasus pada Artomoro Motor Cimahi,' *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, vol. 6, no. 3, hlm. 2272–2295, dilihat pada 30 Januari 2024, <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/2618>.
- Restanti, AS 2015, 'Challenges and Strategies to Develop a Positive Image of the Library,' *Record and Library Journal*, vol. 1, no. 2, hlm. 94–104, dilihat pada 29 Februari 2024, <https://e-journal.unair.ac.id/RLJ/article/view/7070>.
- Ridha, W 2014, *Strategi Public Relations dalam Membangun Citra Perusahaan pada Excellent Islamic School (Exiss) A Ba Ta Srengseng Jakarta Barat*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah,

- [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26758/1/WAHYU RIDHA-FDK.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26758/1/WAHYU%20RIDHA-FDK.pdf).
- Sa'adah, U, Rochayani, MY, Lestari, DW, & Lusia, DA 2021, *Kupas Tuntas Algoritma Data Mining dan Implementasinya Menggunakan R*, UB Press, Malang.
- Safitri, R, Alfira, N, Tamitiadini, D, Febriani, NS, & Dewi, WWA 2021, *Analisis Sentimen: Metode Alternatif Penelitian Big Data*, UB Press, Malang.
- Sapioper, HCM, Flassy, M, & ilham, I 2021, 'Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Hak Milik di Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura,' *Jurnal Borneo Administrator*, vol. 17, no. 1, hlm. 89–110, dilihat pada 5 Juni 2024, <http://samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/769>.
- Sari, FES & Tarigan, TB 2022, 'Metode Analisis dalam Media Sosial,' *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, vol. 2, no. 2, hlm. 3344–3356, <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/view/4842/2053>.
- Sazali, H & Sukriah, A 2021, 'Pemanfaatan Media Sosial (Instagram) oleh Humas SMAU CT Foundation sebagai Media Informasi dan Publikasi dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan,' *Jurnal Ilmu Komunikasi (JKMS)*, vol. 10, no. 2, hlm. 147–160, dilihat pada 16 Februari 2024, <https://jkms.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKMS/article/view/7471>.
- Sedayu, AS & Andriyansah, A 2021, 'Pemanfaatan Big Data pada Instansi Pelayanan Publik,' *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, vol. 4, no. 7, hlm. 543–548, <http://jiip.stkipyapisdampu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/309>.
- Setiawan, C 2023, 'Obesitas, Olahraga, dan Diet: Analisis Sentimen pada Twitter Berbasis Analitik Big Data,' *Jurnal Olahraga Kebugaran dan Rehabilitasi (JOKER)*, vol. 3, no. 1, hlm. 71–81, dilihat pada 21 Mei 2024, <https://journal.unsika.ac.id/index.php/joker/article/view/8833>.
- Sinar Pagi Baru 2020, *Kementerian ATR/BPN Perkuat Medsos dalam Penyampaian Informasi Pertanahan ke Publik*, *Sinar Pagi Baru: Dinamika Pembaruan & Pembangunan*, dilihat pada 16 Februari 2024, [http://sinarpagibaru.id/berita/detail/Kementerian\\_ATR\\_BPN\\_Perkuat\\_Medsos\\_Dalam\\_Penyampaian\\_Informasi\\_Pertanahan\\_ke\\_Publik\\_](http://sinarpagibaru.id/berita/detail/Kementerian_ATR_BPN_Perkuat_Medsos_Dalam_Penyampaian_Informasi_Pertanahan_ke_Publik_).
- Sujoko, A & Irwan, I 2023, 'Sentimen Netizen terhadap Program Vaksinasi Covid-19 Pemerintah,' *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, vol. 9, no. 1, hlm. 265–273, dilihat pada 21 Mei 2024, <https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi/article/view/1599>.
- Sulistiyawati, W, Wahyudi, W, & Trinuryono, S 2022, 'Analisis Motivasi Belajar Siswa dengan Menggunakan Model Pembelajaran Blended Learning Saat Pandemi Covid-19 (Deskriptif Kuantitatif di SMAN 1 Babadan Ponorogo),' *Kadikma*, vol. 13, no. 1, hlm. 68–73, dilihat pada 18 Februari 2024, <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/kadikma/article/view/31327>.
- Sumiati, I, Iqbal, M, Hasnaa, RF, & Rahmawati, S 2022, 'Implementasi Kebijakan Penetapan Hak dan Pendaftaran Tanah (PHPT) yang Berdampak Terhadap Respons Masyarakat di Kota Bandung,' *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, vol. 6, no. 1, hlm. 508–513, dilihat pada 28 Januari 2024, <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/802>.
- Syafuddin, K 2022, 'Analisis Jaringan Isu #percumalaporpholisi Sebagai Bentuk Rendahnya Kepercayaan Netizen Terhadap Kepolisian di Twitter,' *JIKA*

- (*Jurnal Ilmu Komunikasi Andalan*), vol. 5, no. 1, hlm. 24–42, dilihat pada 5 Juni 2024, <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/jika/article/view/4129>.
- Taboada, M, Brooke, J, Tofiloski, M, Voll, K, & Stede, M 2011, ‘Lexicon-Based Methods for Sentiment Analysis,’ *Computational Linguistics*, vol. 37, no. 2, hlm. 267–307, dilihat pada 30 Januari 2024, [https://dx.doi.org/10.1162/COLI\\_a\\_00049](https://dx.doi.org/10.1162/COLI_a_00049).
- Tanggraeni, AI & Sitokdana, MNN 2022, ‘Analisis Sentimen Aplikasi E-Government pada Google Play Menggunakan Algoritma Naïve Bayes,’ *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, vol. 9, no. 2, hlm. 785–795, dilihat pada 25 Januari 2024, <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/1835>.
- Tarsisty, R, Larasati, C, Ifnafiari, R, Giovanni, V, & Isnaini, M 2023, ‘Exploring Hashtag #WadasMelawan on Twitter as A Form of Digital Resistance Against Ecocide,’ in, *Proceedings of the 3rd International Conference on Rural Socio-Economic Transformation: A Transdisciplinary Approach for Promoting Sustainable, Resilience, and Just Rural Transitions in the Era of Climate Crisis, RUSSET 2022*, European Alliance for Innovation, Bogor.
- Tsaqila, R, Suseno, A, & Mirza, M 2023, ‘Peran Media Sosial Instagram @kanwilbpbanten Sebagai Pusat Informasi di Bidang Pertanahan (Studi Etnografi Virtual pada Akun Instagram @kanwilbpbanten),’ *Jurnal Ilmu Komunikasi*, vol. 2, no. 1, hlm. 109–116, <https://m.hebatriau.com/read-16767-2022-02-03->.
- Ulfah, AK, Razali, R, Rahman, H, Ghofur, A, Bukhori, U, Wahyuningrum, SR, Yusup, M, Inderawati, R, & Muqoddam, F 2022, *Ragam Analisis Data Penelitian (Sastra, Riset dan Pengembangan)*, SR Wahyuningrum (ed.), IAIN Madura Press, Pamekasan, [http://repository.iainmadura.ac.id/796/1/Buku\\_Ragam\\_Analisis\\_Data\\_Penelitian.pdf](http://repository.iainmadura.ac.id/796/1/Buku_Ragam_Analisis_Data_Penelitian.pdf).
- Wahid, A 2023, *Strategi Membangun Citra dan Kinerja Lembaga*, Fatih Media, Pati, [https://eprints.walisongo.ac.id/19612/1/Strategi\\_Membangun\\_Citra\\_dan\\_Kinerja\\_Lembaga.pdf](https://eprints.walisongo.ac.id/19612/1/Strategi_Membangun_Citra_dan_Kinerja_Lembaga.pdf).
- Wahyudin, U & Erlandia, DR 2018, ‘Peran Humas Pemerintah dalam Pemasaran City Branding Melalui Media Massa,’ *Jurnal Common*, vol. 2, no. 2, hlm. 162–167.
- Wahyuni, ED, Arifiyanti, AA, & Afandi, MI 2020, *Klasifikasi Teks dengan Python*, Indomedia Pustaka, Sidoarjo.
- Wahyuni, RD & Utomo, AN 2022, ‘Penggunaan Metode Lexicon untuk Analisis Sentimen pada Ulasan Aplikasi KAI Access di Google Play Store,’ *Jurnal Rekayasa Informasi*, vol. 11, no. 2, hlm. 134–145, <https://ejournal.istn.ac.id/index.php/rekayasainformasi/article/view/1415>.
- Wandi, W 2023, *Menteri ATR/Kepala BPN Peroleh Men of the Year dari Majalah Men’s Obsession*, *InfoPublik*, dilihat pada 29 Februari 2024, <https://infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/812082/index.html>.
- Wardana, AF, Rares, JJ, & Dengo, S 2021, ‘Dampak Reformasi Birokrasi (Studi Tentang Restrukturisasi di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Utara),’ *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, vol. 7, no. 104, hlm. 1–10, dilihat pada 5 Juni 2024, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/33691>.
- Warraihan, DA, Permana, I, Mustakim, M, & Novita, R 2023, ‘Analisis Sentimen

- Pengguna Transportasi Online Maxim Pada Instagram Menggunakan Naïve Bayes Classifier dan K-Nearest Neighbor,' *Jurnal Media Informatika Budidarma*, vol. 7, no. 3, hlm. 1134–1143, dilihat pada 30 Januari 2024, <https://ejournal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/mib/article/view/6336>.
- Weiss, SM, Indurkha, N, Zhang, T, & Damerau, FJ 2005, 'Overview of Text Mining,' in, *Text Mining*, Springer, New York, NY, hlm.1–13, dilihat pada 27 Januari 2024, [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-0-387-34555-0\\_1](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-0-387-34555-0_1).
- Winarti, D, Salsabila, FA, Cahyani, FA, Saputra, N, Tentua, MN, & Riyadi, A 2022, 'Analisis Sentimen Instagram Vaksinasi Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Naïve Bayes,' *JuSiTik : Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Komunikasi*, vol. 6, no. 1, hlm. 42–47, <https://journal.ukmc.ac.id/index.php/jutsi/article/view/787>.
- Wiranti, NE & Adnan, MF 2023, 'Kolaborasi Pemerintah dan Masyarakat dalam Pengawasan Administrasi Publik melalui SP4N-LAPOR,' *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, vol. 8, no. 4, hlm. 4180–4186, dilihat pada 22 Mei 2024, <https://jim.usk.ac.id/sejarah/article/view/26543>.
- Yahya, AS & Setiyono, S 2022, 'Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR,' *Jurnal Media Birokrasi*, vol. 4, no. 1, hlm. 1–22, dilihat pada 22 Mei 2024, <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/2432>.
- Yanuariza, YV & Novitaningtyas, I 2021, 'Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman,' *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 7, no. 2, hlm. 104–115, dilihat pada 5 Juni 2024, <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/3650>.
- Yefriza, M 2021, *Bangun Citra Positif, Kementerian ATR/BPN Luncurkan Podcast, Tagar.id*, <https://www.tagar.id/bangun-citra-positif-kementerian-atrbpn-luncurkan-podcast>.
- Yerzi, FS & Sibaroni, Y 2021, 'Analisis Sentimen terhadap Kebijakan Pemerintah dalam Menangani Covid-19 dengan Pendekatan Lexicon Based,' *e-Proceeding of Engineering*, vol. 8, no. 5, hlm. 11354–11366, <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/download/15616/15329>.
- Yunus, HS 2016, *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*, 2 ed., Yogyakarta.
- Yustia, V, Utomo, IW, & Emelia, RI 2023, 'Pemanfaatan Instagram Sebagai Sarana Informasi Publik Humas Badan Kebijakan Transportasi Kementerian Perhubungan,' *Jurnal Pariwisata*, vol. 3, no. 1, hlm. 45–51, dilihat pada 19 Februari 2024, <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/pariwara/article/view/2793>.
- Zsazsa, CSKM & Sitepu, E 2023, 'Implementasi Artificial Intelligence pada Pelayanan Publik,' *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, vol. 3, no. 3, hlm. 24–42, dilihat pada 5 Juni 2024, <https://www.j-las.lemkomindo.org/index.php/AFoSJ-LAS/article/view/616>.

### **Peraturan Perundang-Undangan dan Petunjuk Teknis**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan untuk Kepentingan Umum  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara  
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025  
Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional  
Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional