



## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| DAFTAR ISI.....   | ii        |
| DAFTAR GAMBAR.....  | iv        |
| DAFTAR TABEL.....   | v         |
| ABSTRAK.....  | vi        |
| ABSTRACT.....   | vii       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....   | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....   | 10        |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....   | 11        |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....  | 11        |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....   | 11        |
| <b>BAB II TINJAUAN LITERATUR.....</b>   | <b>13</b> |
| 2.1 Reputasi .....  | 13        |
| 2.2 Reputasi Organisasi Sektor Publik .....   | 18        |
| 2.3 Dimensi Reputasi Organisasi Sektor Publik.....  | 23        |
| 2.4 <i>Big Data Analytics</i> .....   | 25        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>27</b> |
| 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....   | 27        |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....   | 28        |
| 3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....  | 28        |
| 3.4 Metode Analisis Data .....  | 29        |
| 3.4.1 Analisis Sentimen.....  | 29        |
| 3.4.2 Analisis Isi Kualitatif.....  | 31        |
| 3.4.3 Penarikan Kesimpulan.....   | 31        |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>32</b> |
| 4.1 Hasil Pengumpulan dan Pelabelan Data .....  | 32        |
| 4.2 <i>Sentiment Analysis</i> pada Akun @kemkominfo sebagai Organisasi Sektor Publik..... | 36        |
| 4.2.1 Sentimen yang Paling Banyak Muncul .....  | 38        |
| 4.2.2 Frekuensi Kemunculan Kata ( <i>Word Cloud</i> ) .....                               | 39        |
| 4.2.3 Analisis Emosi ( <i>Plutchik Wheel</i> ).....                                       | 40        |
| 4.3 Sentiment Analysis Berdasarkan Persepsi Publik/Audiens .....                          | 41        |
| 4.3.1 Sentimen yang Paling Banyak Muncul .....  | 41        |
| 4.3.2 Frekuensi Kemunculan Kata ( <i>Word Cloud</i> ) .....                               | 43        |
| 4.3.3 Analisis Emosi ( <i>Plutchik Wheel</i> ).....                                       | 43        |



|                             |  |           |
|-----------------------------|--|-----------|
| 4.4                         | Analisis Isi.....  | 45        |
| 4.4.1                       | Reputasi Kemkominfo sebagai Akun Lembaga Negara.....           | 45        |
| 4.4.2                       | Reputasi Kemkominfo berdasarkan Persepsi Publik/Audiens.....   | 54        |
| 4.4.3                       | Hambatan/Tantangan yang Dihadapi Dalam Mengelola Reputasi..... | 56        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>   |  | <b>59</b> |
| 5.1                         | Kesimpulan.....  | 59        |
| 5.2                         | Saran.....   | 59        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> |  | <b>62</b> |