

ABSTRAK

Angga Ramdani: Strategi *Media Monitoring* dalam Memantau Opini Publik (Studi Deskriptif Pemanfaatan *Google Review* sebagai Kanal Pengaduan Masyarakat di Museum Geologi Bandung)

Strategi *media monitoring* merupakan upaya sistematis dalam memantau dan menganalisis informasi yang berkembang melalui media digital. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong masyarakat untuk semakin aktif menyampaikan opini, pengalaman, saran, maupun keluhan terhadap layanan publik melalui platform digital seperti *Google Review*. Opini publik yang berkembang secara luas berpotensi memengaruhi citra dan kualitas hubungan antara institusi dengan publiknya. Penelitian ini berfokus pada strategi *media monitoring* yang diterapkan Museum Geologi dalam memantau opini publik yang disampaikan pengunjung melalui berbagai kanal komunikasi digital.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan strategi *media monitoring* yang dilakukan Museum Geologi dalam memantau opini publik, dianalisis dengan menggunakan konsep *media monitoring* yang dikemukakan oleh William J. Comcowich yang terdiri atas tahap *to find* (menemukan), *to detect* (mendeteksi), dan *to deter* (menangani potensi dampak negatif).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model dari Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan (*conclusion verification*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Museum Geologi melakukan tahap *to find* melalui pengumpulan dan pendataan opini publik yang berasal dari *Google Review*, serta pengaduan langsung pengunjung. Tahap *to detect* dilakukan melalui klasifikasi analisis sentimen, identifikasi isu dominan, klasifikasi relevansi, dan pendeteksian eskalasi isu. Tahap *to deter* dilakukan melalui respons cepat terhadap opini publik, penerapan SOP berbasis dasar hukum, koordinasi internal, serta evaluasi strategi komunikasi yang bersifat persuasif dan edukatif. Strategi *media monitoring* yang diterapkan Museum Geologi menunjukkan bahwa aktivitas monitoring tidak hanya berfungsi untuk memantau opini publik, tetapi juga menjadi dasar pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga hubungan positif dengan publik.

Kata Kunci: *Media Monitoring*, Opini Publik, *Google Review*, Media Baru, Museum Geologi.

ABSTRACT

Angga Ramdani: *Media Monitoring Strategy in Monitoring Public Opinion (A Descriptive Study of the Utilization of Google Review as a Public Complaint Channel at the Geological Museum Bandung)*

Media monitoring strategy is a systematic effort to monitor and analyze information circulating through digital media. The development of information technology has encouraged the public to become increasingly active in expressing opinions, experiences, suggestions, and complaints regarding public services through digital platforms such as Google Review. Public opinion that develops extensively has the potential to influence the image of an institution as well as the quality of its relationship with the public. This study focuses on the media monitoring strategy implemented by the Geological Museum in monitoring public opinion conveyed by visitors through various digital communication channels.

This study aims to examine the media monitoring strategy employed by the Geological Museum in monitoring public opinion by applying William J. Comcowich's media monitoring framework, which consists of three stages: to find, to detect, and to deter.

This study employed a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which consists of three main stages: data reduction, data display, and conclusion verification.

The findings indicate that the Geological Museum carries out the to find stage by collecting and documenting public opinions obtained from Google Review, as well as direct visitor complaints. The to detect stage is conducted through sentiment analysis classification, identification of dominant issues, relevance classification, and issue escalation detection. The to deter stage is implemented through prompt responses to public opinion, the application of Standard Operating Procedures (SOPs) based on legal foundations, internal coordination, and the evaluation of persuasive and educational communication strategies. The media monitoring strategy implemented by the Geological Museum demonstrates that monitoring activities not only function as a tool for observing public opinion but also serve as a basis for decision-making in improving service quality and maintaining positive relationships with the public.

Keywords: *Media Monitoring, Public Opinion, Google Review, New Media, Geological Museum.*