

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Strategi *media monitoring* dalam memantau opini publik merupakan upaya sistematis yang dilakukan organisasi untuk mengamati, mengumpulkan, dan menganalisis berbagai tanggapan masyarakat yang berkembang melalui media massa maupun media digital. Dalam konteks kehumasan, aktivitas ini menjadi penting karena opini publik yang muncul di ruang digital dapat memengaruhi citra, reputasi, hingga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat proses pemantauan tidak lagi terbatas pada media konvensional seperti surat kabar atau televisi, tetapi juga mencakup media sosial, situs ulasan publik, dan berbagai platform daring lainnya.

Kemampuan memantau percakapan publik secara *real-time* menjadikan strategi *media monitoring* sebagai langkah krusial dalam mendeteksi potensi isu, memahami kecenderungan opini masyarakat, serta meminimalkan dampak negatif yang dapat berpengaruh signifikan terhadap institusi atau perusahaan. *Google Review* menjadi salah satu kanal pengaduan masyarakat yang paling populer dan mudah diakses. Di Museum Geologi Bandung, platform ini seringkali dimanfaatkan pengunjung untuk menyampaikan kritik, saran, maupun pujian terhadap pelayanan. Berdasarkan data dari Google Maps (2024), terdapat lebih dari 3.200 ulasan terhadap Museum Geologi, dengan sekitar 15% diantaranya berupa keluhan atau pengaduan.

Ini menunjukkan bahwa *Google Review* tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai saluran komunikasi publik yang penting. Potensi besar ini belum sepenuhnya dimanfaatkan secara sistematis oleh institusi sebagai bagian dari strategi komunikasi dan pengelolaan reputasi.

Museum Geologi Bandung, sebagai salah satu destinasi edukatif unggulan di Indonesia, menjadi objek yang relevan untuk diteliti karena perannya sebagai institusi layanan publik yang langsung bersentuhan dengan masyarakat luas, khususnya pelajar, komunitas ilmiah, dan wisatawan luar pulau sampai wisatawan asing. Lebih dari 3.000 ulasan di *Google Review* dan aktivitas pengunjung yang tinggi, museum merepresentasikan institusi yang tidak hanya menghadirkan layanan edukatif, tetapi juga menjadi ruang interaksi digital antara institusi dan publik yang kaya akan dinamika persepsi.

Masyarakat semakin aktif memanfaatkan media daring untuk menyuarakan pengalaman mereka terhadap layanan publik. Platform seperti *Google Review* menjadi ruang aspirasi terbuka, di mana setiap pengguna dapat dengan mudah menuliskan kepuasan maupun keluhan terhadap institusi, termasuk museum. Data dari Datareportal (2024), lebih dari 81,3% pengguna internet di Indonesia aktif memberikan ulasan atau komentar terhadap layanan yang mereka terima secara daring. Perubahan ini mencerminkan pergeseran perilaku publik yang cenderung memilih medium instan, transparan, dan publik dalam menyampaikan pendapatnya. Ketidaksiapan institusi dalam merespons dinamika ini berpotensi

menimbulkan dampak negatif terhadap reputasi, persepsi publik yang tidak dikelola dengan baik dapat mempercepat menurunnya kepercayaan terhadap institusi.

Beberapa institusi publik maupun korporasi telah membuktikan keberhasilan mereka dalam menerapkan pemantauan analisis opini publik melalui *media monitoring* yang komprehensif. Sejalan dengan penelitian García (2025) bahwa organisasi yang mengintegrasikan analisis opini publik secara menyeluruh dalam sistem komunikasinya mampu meningkatkan *trust rate* hingga 40% dalam kurun waktu satu tahun. Keberhasilan ini memperlihatkan bahwa pemantauan opini publik bukan sekadar alat observasi, tetapi juga sarana tindakan strategis yang mampu mengubah persepsi publik secara positif.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam cara publik menilai kredibilitas dan kinerja suatu lembaga. Data Global Web Index (2023) menunjukkan bahwa 72% konsumen global cenderung membentuk persepsi terhadap lembaga berdasarkan review digital. Dalam konteks pelayanan publik, ulasan negatif yang tidak ditangani berpotensi mengurangi kepercayaan publik hingga 57%. Ini menggarisbawahi pentingnya *media monitoring* untuk merespons setiap pengaduan dengan cepat dan sistematis.

Respon aktif terhadap ulasan di *Google Review* terbukti dapat membentuk kepercayaan publik. Museum Geologi berhasil menaikkan

rating-nya dari 4.1 menjadi 4.6 dalam dua tahun terakhir dengan merespons ulasan secara komunikatif dan empatik. Penelitian Brice (2025) bahwa institusi yang menangani keluhan secara terbuka dan manusiawi cenderung dinilai lebih profesional dan bertanggung jawab. Upaya responsif seperti ini menunjukkan bahwa komunikasi dua arah meski dilakukan secara digital, tetap memiliki dampak signifikan dalam membangun loyalitas publik dan memperkuat reputasi institusi.

Perkembangan media dari bentuk cetak ke digital telah membawa transformasi besar dalam pola penyebaran informasi. Di satu sisi, informasi menjadi lebih cepat diakses dan didistribusikan, di sisi lain risiko penyebaran informasi yang keliru atau menyesatkan juga meningkat. Tan et al. (2025) mencatat bahwa 92% konten publik mengenai layanan publik dikonsumsi melalui media daring, mempertegas urgensi bagi lembaga publik untuk beradaptasi dengan realitas digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi dan ulasan publik melalui media daring membuat masyarakat semakin mudah membandingkan serta menentukan pilihan maupun kebutuhan lainnya, baik yang bersifat primer maupun sekunder. Situasi ini menjadikan pemantauan opini publik penting dilakukan agar institusi mampu memahami kecenderungan preferensi masyarakat serta mengantisipasi dampak negatif yang dapat memengaruhi citra lembaga.

Selain mengelola ulasan di *platform* eksternal, Museum Geologi juga aktif menggunakan media resmi seperti Instagram dan situs web sebagai

saluran informasi kredibel. Menurut audit media digital Kemenristek (2023), konten edukatif yang disebarakan melalui akun resmi museum memiliki engagement rate sebesar 5,6%, jauh di atas rata-rata sektor edukasi yang berada di angka 3,2%. Hal ini menandakan bahwa keberadaan owned media tidak hanya berfungsi sebagai alat promosi, tetapi juga sebagai sistem pendukung bagi aktivitas *media monitoring*, memperkuat narasi institusional, dan melawan misinformasi yang beredar di ruang publik. Dalam konteks era informasi terbuka, ancaman hoaks atau disinformasi tidak bisa diabaikan. Tanpa strategi *monitoring* yang baik, hoaks yang menyebar dapat membentuk persepsi negatif yang menetap dan mengikis citra institusi.

Kegiatan analisis opini publik melalui *Google Review* di Museum Geologi menjadi sangat relevan. Pemantauan opini publik bukan dari sekadar alat pelacak melainkan berfungsi sebagai sistem pertahanan komunikasi yang mengawal kredibilitas institusi dari paparan informasi palsu atau manipulasi. Aktivitas ini tidak hanya mencerminkan kebutuhan strategis institusi dalam merespons pengaduan publik secara cepat dan terstruktur, tetapi juga berperan dalam memperkuat partisipasi masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif serta mengacu pada konsep *media monitoring* yang dikemukakan oleh James Comcowich (2010), yang menekankan tiga fungsi utama yaitu *to find*, *to detect*, dan *to deter*. Fokus penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana proses *media monitoring* dilakukan oleh Museum

Geologi sebagai upaya menjaga kredibilitas institusi di tengah arus informasi digital. Aktivitas pemantauan media tidak hanya difungsikan sebagai bentuk observasi terhadap opini publik, tetapi juga sebagai mekanisme analisis strategis dalam membaca tren komunikasi dan persepsi masyarakat terhadap lembaga.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Museum Geologi menjalankan proses *media monitoring* sebagai bagian dari strategi komunikasi institusional. Penelitian ini diharapkan dapat mengungkap strategi dan praktik terbaik dalam penerapan *media monitoring* di lembaga publik, khususnya dalam menjaga kredibilitas, transparansi, dan kepercayaan masyarakat terhadap Museum Geologi.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, untuk memudahkan penulis dalam menganalisis terhadap hasil penelitian yang dilakukan maka dirumuskan fokus penelitian ini yaitu “Bagaimana Strategi *Media Monitoring* Museum Geologi dalam Memantau Opini Publik melalui Pemanfaatan *Google Review* sebagai Kanal Pengaduan Masyarakat”. Adapun pertanyaan penelitian diambil dari konsep *media monitoring* dari William James Comcowich (2010) yang terdiri dari tiga elemen utama yaitu menemukan (*to find*), mendeteksi (*to detect*), dan mencegah (*to deter*). Berikut pertanyaan penelitian yang dirumuskan antara lain:

1. Bagaimana cara Humas Museum Geologi dalam menemukan (*to find*) berbagai ulasan pengunjung di platform *Google Review*?
2. Bagaimana cara Humas Museum Geologi dalam mendeteksi (*to detect*) kategorisasi berbagai ulasan pengunjung di platform *Google Review*?
3. Bagaimana cara Humas Museum Geologi dalam menangani potensi dampak negatif (*to deter*) berbagai ulasan pengunjung di platform *Google Review*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kegiatan *media monitoring* yang dilakukan Museum Geologi, tujuan tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui cara Humas Museum Geologi dalam menemukan (*to find*) berbagai ulasan pengunjung di platform *Google Review*.
2. Untuk mengetahui cara Humas Museum Geologi dalam mendeteksi (*to detect*) kategorisasi berbagai ulasan pengunjung di platform *Google Review*.
3. Untuk mengetahui cara Humas Museum Geologi dalam menangani potensi dampak negatif (*to deter*) berbagai ulasan pengunjung di platform *Google Review*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada fokus penelitian, pertanyaan penelitian, dan tujuan penelitian diatas. Maka, kegunaan penelitian ini menjadi dua kategori, yaitu:

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu di bidang *Public Relations*, khususnya dalam kajian opini publik, *media monitoring* digital dan manajemen reputasi institusi publik. Penelitian ini memperkaya referensi akademik mengenai bagaimana institusi layanan publik memanfaatkan *platform* ulasan daring seperti *Google Review* sebagai sarana pengawasan persepsi publik. Penelitian ini juga dapat menjadi rujukan untuk studi-studi serupa yang berfokus pada penggunaan teknologi digital dalam strategi komunikasi organisasi, khususnya lembaga non-komersial seperti museum.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memperkuat dalam perancangan strategi *media monitoring* dalam memantau opini publik yang lebih sistematis dan responsif terhadap ulasan pengunjung. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menguatkan pihak museum dalam menyusun langkah-langkah preventif untuk menjaga reputasi institusi di ranah digital, serta meningkatkan keterlibatan publik melalui respons yang adaptif terhadap pengaduan atau kritik. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi praktisi Humas di institusi publik lainnya untuk mengoptimalkan peran platform digital sebagai kanal pengawasan sekaligus sarana komunikasi dua arah dengan masyarakat.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Landasan Teoritis

Penelitian ini membutuhkan teori atau konsep untuk memahami keterkaitan antara fenomena opini publik dengan strategi *media monitoring* yang dilakukan institusi. Opini publik dipahami sebagai bentuk tanggapan, persepsi, maupun penilaian masyarakat terhadap suatu layanan atau institusi yang berkembang melalui media digital. Untuk menganalisis fenomena tersebut, peneliti menggunakan konsep *media monitoring* dari Comcowich (2010) yang memandang *media monitoring* sebagai proses terstruktur melalui tahapan menemukan (*to find*), mendeteksi (*to detect*), dan mencegah (*to deter*). Konsep ini digunakan karena mampu menjelaskan bagaimana institusi memantau, membaca, serta menangani perkembangan opini publik di berbagai kanal komunikasi digital secara sistematis.

Tujuan utama dari kegiatan *media monitoring* adalah untuk mengidentifikasi, memahami, serta mengantisipasi perkembangan opini publik yang berpotensi memunculkan isu terhadap institusi. Aktivitas ini dilakukan secara berkelanjutan dan dicatat secara sistematis guna mengetahui berbagai tanggapan masyarakat terhadap suatu peristiwa, layanan, maupun kebijakan yang berkembang di media digital. Dalam praktiknya, *media monitoring* membantu institusi membaca kecenderungan persepsi publik, pihak yang terlibat, hingga dampak yang dapat memengaruhi citra organisasi. Dalam penelitian ini, Comcowich mengemukakan tiga aspek tahapan dalam melakukan *media monitoring*:

1. Aspek Tahap *To Find*

Tahap *to find* merupakan tahap awal yang berfungsi untuk menghimpun dan menjaring informasi yang beredar di ruang digital dalam kegiatan *media monitoring*. Tahapan proses ini menitikberatkan pada penelusuran sistematis dengan objek pemantauan di berbagai bentuk informasi publik yang relevan. Tahapan ini juga menekan penentuan fokus pemantauan pada media atau platform yang dipilih guna menjaring berbagai opini, narasi publik, maupun tanggapan yang muncul. Tahap *to find* diterapkan untuk menelusuri ulasan pengguna *Google Review* sebagai saluran pengaduan dan umpan balik yang bisa memetakan ragam isu, topik dominan, serta kecenderungan penilaian, yang menjadikan dasar memahami dinamika persepsi publik.

2. Aspek Tahap *To Detect*

Tahap *to detect* merupakan proses yang berfokus pada pengenalan potensi masalah sejak awal. Tahap ini mengelompokkan informasi yang telah dikumpulkan melalui analisis sentimen dalam kategori positif, negatif, dan netral. Tujuan pengkategorisaian tersebut untuk mengidentifikasi kecenderungan isu serta potensi krisis yang memungkinkan mempengaruhi persepsi publik. Penerapan tahapan ini yaitu dengan menganalisis sentimen pada *Google Review* seperti intensitas tanggapan, isu dominan, serta pemetaan pola keluhan.

3. Aspek Tahap *To Detter*

Tahap *to detter* merupakan tahapan yang berorientasi pada upaya pencegahan terhadap dampak isu negatif yang sudah teridentifikasi di tahap sebelumnya. Tahapan ini memanfaatkan analisis pengelompokan sentimen dan analisis data sebagai dasar perumusan atau pengambilan keputusan. Perencanaan strategi tersebut diarahkan untuk meminimalkan resiko reputasi serta mencegah isu terulang kembali. Tahap ini diterapkan melalui temuan respon negatif pada *Google Review* sebagai langkah pencegahan potensi penurunan kepercayaan publik.

1.5.2 Landasan Konseptual

1.5.2.1 Opini Publik

Opini publik merupakan konsep yang merefleksikan sikap kolektif masyarakat terhadap isu yang berkaitan dengan kepentingan yang sama. Opini berkembang melalui kesamaan pandangan yang terbentuk dalam ruang sosial tertentu, yang berarti tidak muncul secara individual. Menurut Syahputra (2019:3) memaknai opini publik sebagai pendapat yang dimiliki secara bersama oleh anggota masyarakat mengenai persoalan yang menyangkut kepentingan umum. Opini publik mencerminkan kecenderungan penilaian kolektif karena memiliki kekuatan sosial yang berupaya menangkap dan membaca pola kesamaan pandangan publik yang muncul.

Masyarakat saat ini tidak hanya penerima informasi, tetapi berperan aktif dalam memproduksi dan memberi makna di ruang digital. Sejalan dengan pendapat Nugroho et al(2025) menjelaskan bahwa opini publik terbentuk melalui interaksi pengguna yang secara aktif memproduksi, membagikan, serta mengomentari konten, sehingga *user generated content* menjadi sumber utama pembentukan persepsi bersama terhadap suatu isu, tokoh, atau kebijakan. Kondisi tersebut perlu dipahami oleh institusi bahwa dinamika opini menjadi dasar penting untuk menjanging persepsi masyarakat secara sistematis, sehingga aktivitas *media monitoring* dapat dilakukan secara terarah dalam mengidentifikasi kecenderungan isu, respons publik, serta potensi dampak terhadap citra institusi.

1.5.2.2 Media Monitoring

Media monitoring merupakan proses sistematis dalam mengamati, merekam, dan menganalisis pemberitaan media massa terkait isu-isu yang menyangkut organisasi, individu, atau topik tertentu. Menurut Syahputra (2019) *Media monitoring* merupakan kegiatan yang meliputi pencarian data, pengolahan, serta analisis dan pelaporan terhadap pemberitaan atau percakapan di media yang berkaitan dengan organisasi, sebagai bahan evaluasi strategi media relations dan pengelolaan reputasi. *Media monitoring* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis, karena memungkinkan organisasi mendeteksi opini publik dan menyesuaikan strategi komunikasinya secara lebih

responsive. Dengan memahami bagaimana perusahaan diberitakan, humas dapat menilai efektivitas pesan yang telah disampaikan dan mengambil langkah korektif bila diperlukan.

Media monitoring juga berfungsi sebagai representasi sebuah organisasi. Menurut Ruslan (2017) *Media monitoring* dipahami sebagai rangkaian kegiatan pemantauan, pencatatan, dan pengkajian isi pemberitaan media untuk menilai bagaimana organisasi direpresentasikan di ruang publik serta sebagai dasar evaluasi program media relations. Data yang dikumpulkan melalui monitoring, dapat mengidentifikasi pola pemberitaan negatif, sumber masalah, serta waktu terbaik untuk melakukan klarifikasi atau pernyataan resmi kepada publik.

1.5.2.3 New Media (Media Baru)

New Media merupakan perkembangan teknologi komunikasi yang mendorong munculnya medium baru yang mengubah cara informasi dibuat, dan distribusi serta dikonsumsi oleh publik. Menurut Fakrurroji (2024) menjelaskan bahwa *new media* merujuk pada hadirnya bentuk-bentuk baru komunikasi, media, dan teknologi yang mentransformasi praktik konsumsi, produksi, serta interaksi masyarakat dengan informasi. Transformasi informasi bukan lagi satu arah melainkan terjadi secara dinamis dan partisipatif. Sejalan dengan kegiatan *media monitoring* yang tidak hanya berhadapan dengan media konvensional

tetapi dengan media digital yang memungkinkan publik bisa memberikan informasi serta respon secara langsung.

Karakteristik *new media* juga berkaitan erat dengan kemampuan distribusi informasi dalam skala luas dan waktu yang bersamaan. Ruang digital memungkinkan informasi dipertukarkan dengan cepat dan menjangkau khalayak yang beragam tanpa batasan. Menurut Fakhuroji (2024:13) bahwa *new media* sebagai informasi berbentuk digital yang dapat dibagikan dan dipertukarkan secara simultan dalam skala besar. Karakter ini memperkuat posisi platform digital sebagai ruang pembentukan opini publik yang terbuka. Penggunaan platform digital sebagai objek kajian *media monitoring* dimana dinamika informasi yang cepat dan masif menuntut proses pemantauan yang sistematis untuk memahami kecenderungan opini publik yang berkembang.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Museum Geologi yang berlokasi di Jalan Diponegoro No. 57, Kota Bandung, Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan relevansi institusi terhadap fenomena yang diteliti, yaitu praktik penjaringan analisis opini publik melalui strategi *media monitoring* berbasis platform digital. Museum Geologi merupakan institusi layanan publik di bawah naungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia yang memiliki keterlibatan langsung

dalam pengelolaan ulasan daring dari masyarakat melalui *Google Review*. Museum ini juga aktif menggunakan kanal komunikasi digital sebagai bagian dari strategi hubungan masyarakat yang bertujuan meningkatkan pelayanan dan membangun reputasi institusi secara berkelanjutan.

1.6.2 Paradigma Penelitian

Paradigma dalam penelitian merupakan kerangka berpikir atau cara pandang ilmiah yang digunakan peneliti untuk memahami realitas sosial serta bagaimana proses pengumpulan dan interpretasi data dilakukan. Dalam penelitian ini, paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivis. Menurut Mulyana (2020) Paradigma ini berpijak pada pemahaman bahwa realitas sosial bukan sesuatu yang tunggal dan objektif, melainkan dibentuk melalui interaksi, pengalaman, dan konstruksi makna antara individu dengan lingkungannya. Paradigma berfungsi sebagai landasan filosofis yang mengarahkan peneliti dalam menentukan pendekatan, metode, serta cara membangun makna atas fenomena yang dikaji.

Paradigma konstruktivis menekankan pada upaya untuk memahami makna subjektif dari tindakan sosial dan komunikasi berdasarkan perspektif pelaku atau partisipan penelitian. Menurut Mulyana (2020) paradigma dipahami sebagai landasan konseptual yang berisi asumsi mengenai hakikat realitas, proses perolehan pengetahuan, serta posisi nilai, yang berfungsi mengarahkan peneliti dalam penentuan metode dan interpretasi hasil penelitian. Paradigma konstruktivis digunakan untuk menggambarkan

dinamika sosial yang kompleks dan interpretatif dalam proses komunikasi dua arah antara Museum Geologi dan publik.

1.6.3 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan arah metodologis yang digunakan untuk mengkaji suatu fenomena berdasarkan tujuan dan karakteristik objek penelitian. Pendekatan yang dipilih akan menentukan bagaimana data dikumpulkan, dianalisis, serta bagaimana pemaknaan terhadap temuan disusun secara sistematis. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan, menginterpretasikan, serta memahami makna di balik aktivitas komunikasi strategis dalam konteks *media monitoring* berbasis *Google Review* yang dilakukan oleh Museum Geologi.

Pendekatan kualitatif dianggap sesuai karena penelitian ini bertujuan mengeksplorasi proses, makna, dan dinamika interaksi antara institusi dan masyarakat dalam platform digital. Menurut Moleong (2017) bahwa pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan secara menyeluruh dan kontekstual. Penelitian ini berfokus pada aktivitas kehumasan yang bersifat non-linier, dinamis, serta dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi dan persepsi publik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam dan menyeluruh tentang bagaimana *Google Review* digunakan sebagai sarana pengaduan serta bagaimana institusi meresponsnya secara strategis.

1.6.4 Metode Penelitian

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk menyajikan uraian yang komprehensif dan objektif dalam memahami serta menjelaskan suatu fenomena yang diteliti. Sejalan dengan pendapat Rakhmat (2021) menjelaskan bahwa ciri metode deskriptif menitikberatkan pada suasana alamiah dan observasi dimana peneliti bertindak sebagai pengamat. Metode ini berfokus pada mengamati fenomena, kategori perilaku dan pencatatan dalam sebuah observasi.

Metode deskriptif ini relevan dengan penelitian ini terkait mengamati kegiatan *media monitoring* yang dilakukan oleh Museum Geologi. mengingat setiap perusahaan memiliki karakteristik dan strategi yang berbeda dalam menjalankan kegiatan monitoring. Metode ini menekankan pada proses pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi, yang selanjutnya dianalisis secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk narasi maupun visual.

1.6.5 Jenis Data dan sumber Data

1.6.5.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif berupa narasi deskriptif yang diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap subjek penelitian yang terlibat langsung dalam kegiatan analisis opini publik. Data kualitatif tersebut digunakan untuk menginterpretasikan bagaimana proses kerja *media monitoring* dilaksanakan dalam menanggapi ulasan

digital melalui platform *Google Review*. Fokus data yang dikumpulkan berkaitan dengan aktivitas komunikasi yang dilakukan secara terstruktur, sehingga dapat mengungkap makna dan strategi yang digunakan oleh pihak pengelola dalam membangun relasi dengan publik secara daring. Data yang dikaji mencakup tiga elemen utama berdasarkan konsep Comcowich (2010), yaitu:

1. Data mengenai bagaimana Museum Geologi menemukan (*to find*) ulasan pengunjung pada *Google Review*
2. Data mengenai bagaimana Museum Geologi mendeteksi (*to detect*) kategori, isi, dan makna dari ulasan *Google Review*
3. Data mengenai bagaimana Museum Geologi mencegah (*to deter*) dampak negatif dari ulasan yang berpotensi merugikan citra lembaga.

1.6.5.2 Sumber Data

Sumber data merupakan asal atau referensi utama tempat peneliti memperoleh informasi yang relevan untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, sumber data memiliki peran penting karena menjadi dasar peneliti dalam membangun pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena. Sumber data dapat berasal dari pihak langsung yang terlibat dalam fenomena yang dikaji, maupun dari dokumen, arsip, dan literatur yang berkaitan secara tidak langsung namun mendukung proses interpretasi data. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara mendalam dengan pihak yang menjalankan fungsi *media monitoring* di Museum Geologi, termasuk pengelola media digital dan staf komunikasi yang berperan dalam merespons ulasan pengunjung. Data ini bersifat langsung dan kontekstual, menggambarkan pengalaman serta pandangan informan mengenai proses *media monitoring* yang diterapkan di lapangan.

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder mencakup dokumen pendukung yang berkaitan dengan aktivitas pemantauan digital, seperti arsip ulasan *Google Review*, tangkapan layar respons akun resmi, dokumen internal mengenai SOP atau alur kerja, serta referensi pustaka yang relevan dengan konsep *media monitoring* dan hubungan masyarakat. Data ini digunakan untuk memperkuat temuan utama dan memberikan validasi tambahan terhadap analisis yang dilakukan oleh peneliti.

1.6.6 Penentuan Informan

1.6.6.1 Informan dan Unit Analisis

Peneliti menetapkan informan dari unit kerja yang memiliki tanggung jawab langsung dalam pengelolaan komunikasi publik dan kegiatan analisis opini publik di Museum Geologi. Pemilihan unit ini didasarkan pada fungsinya dalam memantau serta merespons ulasan pengunjung melalui platform *Google Review* sebagai bagian dari strategi *media*

monitoring yang menjadi fokus penelitian. Informasi yang dihimpun dari para informan diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai proses pencarian, pendeteksian, serta penanganan opini publik secara digital yang dilakukan oleh pihak museum. Kriteria informan yang ditetapkan dalam penelitian ini mencakup:

1. Tim Kerja Edukasi Informasi pengelola akun resmi digital Museum Geologi yang bertugas merespons ulasan atau komentar pengunjung di *Google Review*, dengan jumlah minimal dua orang yaitu ketua tim kerja beserta staff.
2. Staf atau petugas dari sub bagian layanan atau kehumasan Museum Geologi yang terlibat dalam penyusunan komunikasi digital serta kebijakan tanggapan terhadap kritik dan pengaduan pengunjung secara daring.

1.6.6.2 Teknik Penentuan Informan

Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan secara *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan informan berdasarkan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan data penelitian. Menurut Sugiyono (2022), teknik *purposive sampling* merupakan metode pemilihan informan yang dilakukan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu, dengan memilih individu yang dinilai memiliki pengetahuan dan pemahaman paling relevan terhadap fokus permasalahan penelitian. Informan dipilih karena memiliki kompetensi, pengalaman, dan keterlibatan langsung di lingkungan Museum Geologi.

Teknik ini digunakan agar data yang diperoleh relevan, mendalam, serta mampu menjawab fokus dan pertanyaan penelitian secara akurat. Keberadaan informan sebagai pelaksana langsung dalam proses pemantauan dan pengelolaan ulasan pengunjung melalui media digital menjadikan mereka sumber informasi utama yang valid untuk mengungkap bagaimana strategi komunikasi institusional dijalankan dalam konteks museum sebagai lembaga publik edukatif.

1.6.7 Teknik Pengumpulan Data

Data yang berupa informasi dalam penelitian ini sangat diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian serta memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi *media monitoring* yang dilakukan oleh Museum Geologi dalam memantau opini publik. Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang relevan dengan pendekatan kualitatif, sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dan terarah antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi yang detail dan kontekstual. Wawancara jenis ini memberikan ruang eksplorasi terhadap jawaban informan guna mengungkap informasi yang tidak dapat diakses melalui metode lain. Menurut Bungin (2019:111) wawancara mendalam bertujuan untuk memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara

pewawancara dengan informan. Teknik ini dipilih untuk menggali informasi dari pihak Museum Geologi yang menjalankan fungsi pemantauan digital terhadap ulasan Google Review, berdasarkan tiga elemen dalam konsep *media monitoring* dari Comcowich, yaitu *to find*, *to detect*, dan *to deter*.

2. Observasi Partisipatori Aktif

Observasi partisipasi aktif merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti secara langsung terlibat dalam aktivitas yang diamati tanpa mengganggu jalannya kegiatan. Dalam observasi ini, peneliti berada dalam lingkungan informan untuk mengamati proses interaksi dan dinamika yang terjadi selama aktivitas media monitoring berlangsung. Menurut Sunarsih et al. (2025) observasi partisipasi aktif merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan peneliti secara langsung dalam aktivitas subjek penelitian untuk melakukan pengamatan secara sistematis. Dalam konteks penelitian ini, peneliti mengamati bagaimana Museum Geologi melakukan pemantauan terhadap ulasan digital dan bagaimana tanggapan diberikan melalui platform *Google Review* sebagai bagian dari strategi komunikasi digital.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelaahan terhadap dokumen tertulis, arsip digital, visualisasi media, maupun bentuk lainnya yang berkaitan langsung

dengan objek penelitian. Menurut Syafrida dan Sahir (2021) Dokumentasi dipahami sebagai metode pengumpulan data sekunder berupa arsip, laporan, atau dokumen lain yang telah tersedia, sehingga peneliti hanya perlu mengumpulkan dan menyalinnya untuk kemudian dianalisis. Peneliti menggunakan dokumentasi untuk mengumpulkan tangkapan layar ulasan *Google Review*, arsip tanggapan resmi dari pihak Museum Geologi, serta dokumen internal dan publikasi digital yang mendukung proses analisis.

1.6.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan menginterpretasikan makna dari temuan lapangan secara mendalam serta kontekstual. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menafsirkan data yang bersifat naratif, seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2016) analisis data kualitatif merupakan proses sistematis yang meliputi kegiatan mengorganisasi, mengelompokkan, dan menafsirkan data sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, data mengenai strategi *media monitoring* dalam memantau opini publik di Museum Geologi dianalisis untuk menemukan pola, kategori, dan makna yang berkaitan dengan konsep *media monitoring* yang dikemukakan oleh Comcowich.

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada Miles dan Huberman (2014) memandang analisis data sebagai proses yang berlangsung secara interaktif dan berkesinambungan. Proses tersebut terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan (*conclusion verification*). Ketiga tahapan tersebut dilaksanakan secara sistematis selama proses penelitian berlangsung sehingga memungkinkan peneliti memperoleh temuan yang valid, terstruktur, dan sesuai dengan realitas yang ditemukan di lapangan.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi Data dilakukan sebagai tahap awal pengolahan data, yaitu dengan menyeleksi informasi yang dianggap paling substansial dan sesuai dengan tujuan penelitian. Informasi yang tidak mendukung fokus studi akan dieliminasi, sementara data yang relevan akan diklasifikasikan ke dalam kelompok tertentu, seperti temuan mengenai proses pencarian (*to find*), pendeteksian (*to detect*), dan pencegahan (*to deter*) dalam konteks *media monitoring*. Tahapan ini penting untuk mempertajam arah analisis serta menghindari penumpukan data yang tidak bermakna secara teoritis maupun empiris.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian Data merupakan tahapan di mana informasi yang telah dipilah kemudian dirangkaikan dalam bentuk uraian deskriptif yang terstruktur, baik secara naratif maupun visual jika diperlukan. Penyajian dilakukan agar

hubungan antar kategori data dapat dilihat secara jelas dan membantu peneliti dalam menafsirkan dinamika *media monitoring* yang dijalankan oleh institusi. Peneliti menyusun hasil temuan berdasarkan tema tematik agar proses penarikan kesimpulan dapat dilakukan secara akurat dan sistematis.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Verification*)

Penarikan Kesimpulan menjadi tahap akhir dari proses analisis, yang dilakukan dengan menautkan hasil temuan di lapangan dengan konsep teoritis yang digunakan. Proses ini dilakukan secara bertahap melalui penafsiran makna yang muncul dari data, sehingga simpulan yang dihasilkan tidak hanya menjawab pertanyaan penelitian, tetapi juga mampu menggambarkan pola strategis aktivitas media monitoring yang berlangsung dalam ruang digital. Kesimpulan bersifat interpretatif dan bersumber dari hasil integrasi berbagai teknik pengumpulan data yang telah dilakukan sebelumnya.