

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Media monitoring merupakan proses penting dalam memahami pandangan, ulasan, dan umpan balik masyarakat secara *real-time*, sehingga organisasi, termasuk rumah sakit, dapat merespons perkembangan isu secara lebih cepat dan tepat. Dengan adanya perkembangan media digital yang semakin pesat, membuat organisasi terdorong untuk memantau berbagai informasi yang tersebar melalui portal berita daring, media sosial, dan platform digital lainnya sebagai bagian dari pengelolaan komunikasi organisasi.

Jika melihat dalam konteks pelayanan kesehatan, *Media monitoring* membantu rumah sakit mengetahui tanggapan dan kepuasan pasien melalui informasi yang diperoleh dari berbagai sumber media sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan *media monitoring* tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan pemberitaan, tetapi juga instrumen penting dalam pengambilan keputusan strategis untuk kualitas layanan. Penelitian ini berfokus pada aktivitas *media monitoring* yang dilakukan oleh Humas RSUD Koja Jakarta dalam mengelola informasi yang berkembang di berbagai media sebagai bagian dari pelaksanaan komunikasi kehumasan.

Berdasarkan Laporan Pengaduan Masyarakat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) RSUD Koja Tahun 2020, terlihat bahwa ruang interaksi antara

rumah sakit dan masyarakat berlangsung aktif. Beragam tanggapan, masukan maupun keluhan yang muncul melalui pertemuan langsung, media sosial, maupun pemberitaan media menjadi cerminan bagaimana publik memaknai pengalaman mereka terhadap layanan rumah sakit. Kondisi ini menegaskan bahwa *media monitoring* berfungsi sebagai proses penting untuk memahami narasi yang berkembang di masyarakat, sehingga Humas RSUD Koja Jakarta dapat menangkap isu-isu yang muncul secara lebih mendalam dan meresponnya secara kontekstual sesuai kebutuhan komunikasi yang ada.

RSUD Koja Jakarta telah menunjukkan komitmen terhadap keterbukaan informasi publik dengan berbagai penghargaan yang diraih, seperti Anugerah Keterbukaan Informasi Publik DKI Jakarta tahun 2023 dan penghargaan Badan Publik Informatif. Penghargaan tersebut menegaskan bahwa RSUD Koja Jakarta tidak hanya berfokus pada pelayanan medis, tetapi juga pada transparansi dan komunikasi publik yang efektif.

Monitoring dan evaluasi (*monev*) keterbukaan informasi telah dilakukan secara rutin sejak tahun 2021. Kegiatan tersebut menjadi bukti bahwa rumah sakit ini serius dalam mengelola informasi publik. *Media monitoring* menjadi bagian integral dalam proses tersebut dengan membantu Humas mengumpulkan data dan informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi, pengelolaan informasi, serta pengambilan keputusan dalam komunikasi publik.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, proses *media monitoring* di RSUD Koja Jakarta masih berhadapan dengan sejumlah tantangan. Ragam informasi tersebut tidak hanya berasal dari media cetak dan media daring, tetapi juga dari berbagai platform media digital yang memungkinkan masyarakat saling berinteraksi dalam menyampaikan opini, berbagi pengalaman, maupun pengaduan terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan temuan *monitoring* pelayanan yang dicatat oleh Komisi E DPRD DKI Jakarta pada tahun 2020 terlihat bahwa pengelolaan umpan balik masyarakat masih memerlukan penguatan, terutama dalam hal koordinasi internal dan pemetaan respons sesuai dengan konteks. Kondisi tersebut sejalan dengan hasil *Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tahun 2020* yang dipublikasikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi DKI Jakarta yang menunjukkan tingginya jumlah pengaduan masyarakat serta perlunya sistem pengelolaan aduan yang lebih terkoordinasi dan terintegrasi dalam mendukung efektivitas komunikasi publik. Kondisi ini menunjukkan pentingnya pengembangan *media monitoring* yang lebih terstruktur dan terintegrasi sebagai bagian dari pengelolaan komunikasi di lingkungan humas.

Media monitoring merupakan salah satu fungsi penting dalam kehumasan *modern*, terutama di institusi pelayanan publik seperti rumah sakit. *Media monitoring* memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi isu yang sedang berkembang, memahami sentimen publik, dan merancang strategi komunikasi yang tepat sasaran.

Dengan demikian, *media monitoring* tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan dan perencanaan komunikasi.

Media monitoring dalam konteks rumah sakit pemerintahan berperan memberikan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Peran *media monitoring* dalam konteks rumah sakit pemerintahan sejalan dengan prinsip *good governance* yang menuntut keterbukaan informasi dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. RSUD Koja Jakarta sebagai rumah sakit daerah yang berkomitmen pada pelayanan prima perlu melaksanakan aktivitas *media monitoring* secara berkelanjutan sebagai bagian dari manajemen komunikasi dan pelayanan.

Kajian *media monitoring* yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa praktik ini umumnya diterapkan secara terstruktur pada lembaga pemerintahan nonrumah sakit, perwakilan diplomatik, maupun sektor swasta. Dewi (2022) menunjukkan efektivitas *media monitoring* dalam mendeteksi hoaks dan menjaga reputasi pemerintah daerah melalui analisis pemberitaan media daring. Manuputy dan Nugraha (2024) menegaskan bahwa *media monitoring* berperan sebagai dasar penyusunan strategi komunikasi dan pengelolaan isu pada institusi diplomatik. Selanjutnya, Kholida dan Dulwahab (2024) serta Amalia dan Astuti (2022) menunjukkan bahwa *media monitoring* dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis untuk memantau citra dan merespons dinamika pemberitaan media secara proaktif. Sementara itu, Adriani et al. (2023) menekankan fungsi *media monitoring* dalam konteks manajemen krisis organisasi.

Fokus penelitian-penelitian tersebut masih menempatkan *media monitoring* pada konteks organisasi umum dan belum mengkaji secara spesifik implementasinya di lingkungan rumah sakit pemerintahan yang memiliki karakteristik layanan publik, sensitivitas isu, kesehatan, serta intensitas interaksi dengan masyarakat yang tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya gap penelitian terkait bagaimana *media monitoring* dijalankan oleh Humas rumah sakit pemerintahan di Indonesia termasuk RSUD Koja Jakarta. Penelitian ini bertujuan mengkaji secara mendalam aktivitas *media monitoring* yang dilakukan oleh Humas RSUD Koja Jakarta dalam mengelola informasi yang berkembang di berbagai media.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang untuk memahami lebih jauh bagaimana *media monitoring* dijalankan di RSUD Koja Jakarta sebagai rumah sakit pemerintahan. *Media monitoring* dipandang sebagai bagian dari proses komunikasi kehumasan dalam mengelola informasi yang beredar di media. Karakteristik rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik menuntut adanya pengelolaan komunikasi yang cermat dan berkelanjutan. Praktik *media monitoring* menjadi sarana untuk memahami dinamika isu dan pemberitaan yang berkembang di masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menggambarkan aktivitas *media monitoring* yang dilakukan Humas di RSUD Koja Jakarta.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai aktivitas *media monitoring* yang dilakukan oleh Humas RSUD Koja Jakarta. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana tahapan *media monitoring* dijalankan dalam

praktik kehumasan sehari-hari. Penelitian ini juga menelaah bagaimana hasil *media monitoring* dimanfaatkan dalam mendukung pengelolaan informasi dan komunikasi di lingkungan RSUD Koja Jakarta. *Media monitoring* dipahami sebagai praktik komunikasi strategis dalam konteks pelayanan kesehatan.

Manfaat penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan kajian ilmu komunikasi dan kehumasan, khususnya terkait *media monitoring* di sektor rumah sakit pemerintahan. Penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat praktis bagi Humas RSUD Koja dalam memahami dan mengevaluasi praktik *media monitoring* yang dijalankan. Temuan penelitian dapat menjadi rujukan dalam penguatan pengelolaan komunikasi rumah sakit. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan gambaran bagi rumah sakit pemerintahan lainnya. Upaya tersebut diharapkan mendukung peningkatan kualitas komunikasi pelayanan publik.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada “Bagaimana Aktivitas *Media Monitoring* Di RSUD Koja Jakarta?” Penelitian ini akan menekankan bagaimana Humas RSUD Koja Jakarta melaksanakan aktivitas *media monitoring* dalam mengelola informasi yang berkembang di berbagai media. Kerangka analisis penelitian ini merujuk pada tahapan *media monitoring* yang meliputi *data mining*, pengolahan data, serta analisis dan pelaporan. Kerangka ini berfungsi sebagai landasan konseptual untuk memahami bagaimana aktivitas *media monitoring* dilaksanakan dalam konteks rumah sakit

pemerintahan. Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menggali aktivitas *media monitoring* yang dilakukan oleh Humas RSUD Koja Jakarta.

1. Bagaimana aktivitas *data mining* dilakukan oleh Humas RSUD Koja dalam menghimpun informasi dan pemberitaan mengenai rumah sakit?
2. Bagaimana aktivitas pengolahan data dilakukan oleh Humas RSUD Koja Jakarta terhadap hasil *media monitoring*?
3. Bagaimana aktivitas analisis dan pelaporan dilakukan oleh Humas RSUD Koja Jakarta berdasarkan hasil *media monitoring*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang berfokus pada “Bagaimana Aktivitas *Media Monitoring* Di RSUD Koja Jakarta?” memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana aktivitas *data mining* dilakukan oleh Humas RSUD Koja dalam menghimpun informasi dan pemberitaan mengenai rumah sakit.
2. Mengetahui bagaimana aktivitas pengolahan dilakukan oleh Humas RSUD Koja Jakarta terhadap hasil *media monitoring*.
3. Mengetahui bagaimana aktivitas analisis dan pelaporan dilakukan oleh Humas RSUD Koja Jakarta berdasarkan hasil *media monitoring*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Berdasarkan penelitian, secara akademis penelitian ini diharapkan dapat:

1. Menambah pemahaman mengenai aktivitas *media monitoring* berdasarkan Konsep Tahapan *Media Monitoring* yang dikemukakan oleh Iswandi Syahputra (2019), khususnya dalam konteks pelaksanaan *media monitoring* pada institusi pelayanan kesehatan.
2. Menambah literatur mengenai aktivitas *media monitoring* melalui pendekatan kualitatif, khususnya dalam menggambarkan pelaksanaan tahapan *media monitoring* pada institusi pelayanan kesehatan.
3. Menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik mengkaji aktivitas *media monitoring* pada institusi pelayanan publik, khususnya rumah sakit pemerintah.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Berdasarkan penelitian, secara praktisi penelitian diharapkan dapat:

1. Memberikan gambaran kepada Humas RSUD Koja Jakarta mengenai pelaksanaan aktivitas *media monitoring* sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan informasi dan komunikasi organisasi.
2. Memberikan gambaran bagi institusi pelayanan kesehatan maupun instansi publik lainnya mengenai pelaksanaan aktivitas *media monitoring* dalam menghimpun, mengolah, menganalisis, dan melaporkan informasi yang berkembang di berbagai media.

3. Memberikan pemahaman mengenai pelaksanaan tahapan *media monitoring* berdasarkan Konsep Tahapan *Media Monitoring* yang meliputi *Data Mining*, Pengolahan Data, serta Analisis dan Pelaporan, sehingga dapat menjadi referensi dalam pelaksanaan *media monitoring* pada organisasi.

1.5 Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan dasar yang digunakan untuk menjelaskan fenomena yang menjadi fokus penelitian. Landasan ini memuat teori, konsep, proposisi, dan definisi yang berkaitan dengan penelitian serta disusun secara sistematis sebagai pedoman dalam proses analisis data dan penarikan kesimpulan. Landasan teori menjadi acuan bagi peneliti dalam memandang suatu fenomena secara terstruktur sehingga membantu membangun pemahaman yang mendalam, terarah, dan konsisten selama penelitian berlangsung (Sugiyono, 2013).

Dalam perkembangan komunikasi saat ini, khususnya pada praktik hubungan masyarakat di instansi publik, kemampuan dalam memahami dan mengelola informasi yang berkembang di berbagai media menjadi bagian penting dalam pelaksanaan komunikasi organisasi. Dengan itu, penelitian ini menggunakan konsep Tahapan *Media Monitoring* yang dikemukakan oleh Iswandi Syahputra dalam buku *Media Relations: Teori, Strategi, Praktik, dan Media Intelijen* (2019). Konsep ini menjelaskan bahwa *media monitoring* merupakan suatu rangkaian aktivitas yang dilakukan secara sistematis melalui tahapan *Data Mining*, Pengolahan Data, serta Analisis dan Pelaporan untuk menghasilkan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi.

Oleh karena itu, konsep tersebut dijadikan landasan dalam menganalisis aktivitas *media monitoring* yang dilaksanakan oleh Humas RSUD Koja Jakarta.

Dalam pelaksanaannya, *media monitoring* berfungsi untuk menghimpun berbagai informasi mengenai isu, opini publik, maupun pemberitaan yang muncul di berbagai media. Informasi yang telah diperoleh kemudian diolah sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan dalam mendukung pengelolaan komunikasi organisasi. Bagi organisasi publik, termasuk rumah sakit, *media monitoring* berperan dalam membantu memahami dinamika informasi yang berkembang sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mendukung pengambilan keputusan komunikasi.

Menurut Iswandi Syahputra (2019), konsep Tahapan *Media Monitoring* terdiri atas tiga tahapan.

1. *Data Mining*

Data Mining merupakan tahapan awal dalam proses *media monitoring* yang bertujuan menghimpun berbagai informasi dari beragam sumber media. Proses ini dilakukan melalui penelusuran media massa, media daring, media sosial, maupun berbagai platform digital lainnya dengan memanfaatkan kata kunci yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Informasi yang diperoleh pada tahap ini memberikan gambaran mengenai isu, pemberitaan, serta opini publik yang sedang berkembang. Oleh karena itu, *Data Mining* menjadi fondasi dalam pelaksanaan *media monitoring* karena kualitas dan kelengkapan data yang berhasil dihimpun akan memengaruhi proses pada tahapan berikutnya.

2. Pengolahan Data

Pengolahan Data merupakan tahapan yang dilakukan setelah proses penghimpunan informasi selesai. Pada tahap ini, data yang telah diperoleh tidak langsung digunakan, tetapi terlebih dahulu diseleksi, dikelompokkan, dan disusun berdasarkan karakteristik tertentu agar lebih mudah dipahami. Melalui proses tersebut, data yang sebelumnya masih tersebar di berbagai sumber diubah menjadi informasi yang lebih sistematis dan terstruktur sehingga mampu menggambarkan isu maupun pemberitaan yang berkembang. Dengan demikian, Pengolahan Data berperan dalam menghasilkan informasi yang siap digunakan sebagai dasar untuk proses analisis dan pelaporan.

3. Analisis dan Pelaporan

Analisis dan Pelaporan merupakan tahapan terakhir dalam *media monitoring* yang bertujuan menginterpretasikan informasi yang telah melalui proses pengolahan. Pada tahap ini dilakukan penelaahan terhadap pola pemberitaan, perkembangan isu, serta berbagai informasi yang berkaitan dengan organisasi. Hasil analisis kemudian disusun ke dalam laporan secara sistematis agar mudah dipahami dan dimanfaatkan oleh organisasi. Melalui tahapan ini, informasi yang berasal dari hasil *media monitoring* tidak lagi sekadar berupa kumpulan data, tetapi telah menjadi bahan yang dapat digunakan untuk evaluasi, pengambilan keputusan, serta penyusunan strategi komunikasi organisasi.

1.6 Kerangka Konseptual

1.6.1 *Media Monitoring*

Media monitoring merupakan gabungan antara media dan *monitoring* yang mengacu pada kegiatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengamati, mendokumentasikan, serta menganalisis berbagai informasi atau pemberitaan yang muncul di media cetak, media elektronik, maupun media digital. Menurut Syahputra (2019), *media monitoring* adalah serangkaian aktivitas yang mencakup proses penghimpunan, pengolahan, analisis, hingga penyajian informasi dari berbagai media sehingga organisasi dapat memperoleh gambaran mengenai perkembangan isu dan opini publik. Dalam praktik kehumasan, aktivitas tersebut dimanfaatkan sebagai dasar dalam mendukung pengelolaan komunikasi organisasi melalui informasi yang relevan.

Pelaksanaan *media monitoring* menurut Syahputra (2019) dilakukan melalui tiga tahapan yang saling berkaitan, yaitu *Data Mining*, Pengolahan Data, serta Analisis dan Pelaporan. Proses tersebut diawali dengan penghimpunan informasi dari berbagai media, kemudian dilanjutkan dengan pengolahan data agar menjadi informasi yang lebih terstruktur, dan diakhiri dengan analisis serta penyusunan laporan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan organisasi. Dalam penelitian ini, ketiga tahapan tersebut digunakan sebagai landasan konseptual untuk menganalisis aktivitas *media monitoring* yang dilaksanakan oleh Humas RSUD Koja Jakarta.

1.6.2 Humas Pemerintahan

Humas pemerintah atau *government public relations* merupakan gabungan dari konsep hubungan masyarakat (*public relations*) dan pemerintahan (Annisarizki & Surahman, 2022). Dalam pelaksanaannya, humas pemerintah menjadi bagian dari sistem komunikasi publik yang bertugas membangun hubungan antara instansi pemerintah dengan masyarakat melalui penyampaian informasi, pelayanan informasi publik, serta pengelolaan hubungan dengan berbagai pemangku kepentingan.

Sebagai bagian dari pelaksanaan fungsi komunikasi publik, humas pemerintah menjalankan berbagai aktivitas komunikasi, salah satunya melalui aktivitas *media monitoring*. Aktivitas ini dilakukan untuk memantau perkembangan informasi, pemberitaan, serta opini publik yang berkaitan dengan organisasi sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi, mendukung pengelolaan informasi, dan menjadi dasar dalam penyusunan komunikasi organisasi. Dengan demikian, *media monitoring* menjadi salah satu aktivitas yang mendukung pelaksanaan fungsi humas pemerintah dalam mewujudkan komunikasi publik yang terbuka, responsif, dan berkelanjutan.

RSUD Koja Jakarta merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang menjalankan fungsi pelayanan kesehatan sekaligus pelayanan informasi kepada masyarakat. Sebagai institusi pelayanan publik, aktivitas *media monitoring* yang dilaksanakan oleh Humas RSUD Koja Jakarta menjadi bagian dari pelaksanaan fungsi humas pemerintah dalam mengelola informasi serta memahami perkembangan isu yang muncul di berbagai media.

1.7 Langkah-Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta atau Rumah Sehat untuk Jakarta (RSUD Koja Jakarta) yang beralamat di Jl. Deli No. 4, RT.11/RW.7, Kelurahan Koja, Kecamatan Koja, Kota Administrasi Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14220. Lokasi penelitian dipilih karena RSUD Koja Jakarta melaksanakan aktivitas *media monitoring* sebagai bagian dari fungsi kehumasan dalam mengelola informasi yang berkembang di berbagai media. Kondisi tersebut menjadikan RSUD Koja Jakarta relevan sebagai lokasi penelitian untuk mengkaji secara mendalam aktivitas *media monitoring* yang dilakukan oleh Humas RSUD Koja Jakarta.

1.7.2 Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivistik memandang realitas sebagai sesuatu yang terbentuk melalui pengalaman serta interaksi sosial yang dialami individu (Hadi et al., 2021). Atas dasar tersebut, paradigma ini digunakan karena aktivitas *media monitoring* di Humas RSUD Koja Jakarta tidak hanya berorientasi pada penghimpunan informasi dari berbagai media, tetapi juga pada proses pemberian makna terhadap informasi tersebut sesuai dengan konteks organisasi.

Melalui paradigma konstruktivisme, penelitian ini diarahkan untuk menggali bagaimana aktivitas *media monitoring* dipahami dan dijalankan oleh Humas RSUD

Koja Jakarta dalam pengelolaan komunikasi organisasi. Penelitian juga berupaya memahami cara informan menginterpretasikan informasi yang berkembang di media berdasarkan pengalaman, pengetahuan, serta praktik yang mereka lakukan selama melaksanakan tugas kehumasan. Paradigma konstruktivisme juga memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai realitas *media monitoring* sebagaimana dipahami oleh para informan.

1.7.3 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang mendalam, yaitu data yang mengandung makna sehingga temuan penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan (Creswell dan Poth, 2018). Pendekatan ini menekankan pemahaman terhadap suatu fenomena berdasarkan konteks serta pengalaman pihak-pihak yang terlibat di dalamnya.

Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengkaji secara mendalam aktivitas *media monitoring* yang dilaksanakan oleh Humas RSUD Koja Jakarta. Melalui pendekatan tersebut, peneliti berusaha memahami aktivitas *media monitoring* berdasarkan pengalaman, pemahaman, dan perspektif informan sehingga dapat diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan *media monitoring* sesuai dengan kondisi yang berlangsung di lingkungan RSUD Koja Jakarta.

1.7.4 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam melalui data deskriptif yang diperoleh dari kata-kata, tindakan, maupun situasi yang dialami oleh subjek penelitian (Bado, 2022). Karakteristik tersebut sesuai dengan penelitian ini yang berfokus pada aktivitas *media monitoring* di Humas RSUD Koja Jakarta. Oleh karena itu, penelitian diarahkan untuk memahami pelaksanaan aktivitas *media monitoring* pada setiap tahapan berdasarkan kondisi yang berlangsung di lapangan. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai aktivitas *media monitoring* yang dilakukan oleh Humas RSUD Koja Jakarta.

Temuan penelitian disajikan secara deskriptif berdasarkan fakta yang diperoleh selama proses penelitian. Penyajian tersebut bertujuan menggambarkan setiap tahapan *media monitoring* secara sistematis sesuai dengan konteks pelaksanaannya di RSUD Koja Jakarta. Melalui penyajian deskriptif, aktivitas *media monitoring* dapat dipahami secara utuh sesuai dengan kondisi yang ditemukan di lapangan.

1.8 Jenis dan Sumber Data

1.8.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang disajikan secara deskriptif. Data diperoleh melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan aktivitas *media monitoring* di Humas RSUD Koja Jakarta. Informasi yang

dikumpulkan mencakup penjelasan, pengalaman, serta berbagai keterangan mengenai pelaksanaan *media monitoring*, mulai dari tahap *Data Mining*, Pengolahan Data, hingga Analisis dan Pelaporan. Seluruh data tersebut kemudian diuraikan secara sistematis agar mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai aktivitas *media monitoring* yang dilaksanakan oleh Humas RSUD Koja Jakarta.

1.8.2 Sumber Data

1) Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari informan yang terlibat secara langsung dalam aktivitas *media monitoring* di Humas RSUD Koja Jakarta. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari pihak yang memiliki keterkaitan dengan fenomena yang sedang diteliti (Bado, 2022). Oleh karena itu, informan dalam penelitian ini terdiri atas staf Humas maupun pihak lain yang terlibat dalam pelaksanaan *media monitoring* serta memiliki pemahaman mengenai proses pengelolaan informasi di lingkungan RSUD Koja Jakarta

2) Data Sekunder

Selain data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder sebagai data pendukung. Menurut Bado (2022), data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui berbagai sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti buku, laporan, jurnal, maupun dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder berasal dari laporan kegiatan Humas, arsip

hasil *media monitoring*, dokumentasi media sosial resmi RSUD Koja Jakarta, serta berbagai literatur ilmiah yang membahas *media monitoring*. Data tersebut digunakan untuk melengkapi, memperkuat, serta mendukung hasil yang diperoleh dari data primer.

1.8.3 Teknik Pemilihan Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan pihak-pihak yang memiliki keterlibatan secara langsung dalam pelaksanaan aktivitas *media monitoring* di Humas RSUD Koja Jakarta. Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa informan adalah individu yang dipilih sebagai sumber data karena memiliki pengetahuan, pengalaman, maupun keterlibatan terhadap fenomena yang diteliti sehingga mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Berdasarkan hal tersebut, informan dalam penelitian ini dipilih karena memahami pelaksanaan *media monitoring*, mulai dari tahap *Data Mining*, Pengolahan Data, hingga Analisis dan Pelaporan. Keterangan yang diberikan oleh informan diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai aktivitas *media monitoring* yang menjadi fokus penelitian.

Pemilihan informan didasarkan pada kesesuaian tugas, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki terhadap aktivitas *media monitoring* di Humas RSUD Koja Jakarta. Informan berasal dari bagian Humas maupun pihak yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan *media monitoring* sehingga mampu menjelaskan proses yang dijalankan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dengan pertimbangan tersebut, setiap

informan dipandang memiliki informasi yang relevan untuk mendukung tujuan penelitian.

Jumlah informan dalam penelitian ini tidak ditentukan secara pasti sejak awal. Penambahan informan dilakukan apabila data yang diperoleh masih belum memadai untuk menjawab fokus penelitian. Sejalan dengan karakteristik penelitian kualitatif, proses pengumpulan data terus dilakukan hingga informasi yang diperoleh dianggap telah mencukupi dan tidak lagi menghasilkan temuan atau informasi baru.

Dalam penelitian ini, informan berasal dari beberapa jabatan atau posisi yang berhubungan langsung dengan aktivitas *media monitoring* di RSUD Koja Jakarta, yaitu:

1. Kepala Koordinator Satuan Pelaksana PKRS, Humas, dan Pemasaran RSUD Koja Jakarta yang memiliki fungsi koordinasi, pengawasan, serta pengambilan keputusan terkait pengelolaan komunikasi publik dan pelaksanaan aktivitas *media monitoring*.
2. Staf Humas RSUD Koja Jakarta yang bertugas menghimpun informasi, memantau isu yang berkembang di berbagai media, mendukung proses pengolahan dan analisis data, serta memastikan hasil *media monitoring* dapat dimanfaatkan sebagai bahan pengelolaan komunikasi di lingkungan RSUD Koja Jakarta.
3. Staf yang bertanggung jawab dalam pengelolaan Google Review RSUD Koja Jakarta yang bertugas melakukan pemantauan, pendokumentasian, serta tindak

lanjut terhadap ulasan masyarakat pada platform *Google Review* sebagai salah satu sumber informasi dalam aktivitas *media monitoring*.

1.8.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai aktivitas *media monitoring* yang dilaksanakan oleh Humas RSUD Koja Jakarta. Teknik pengumpulan data disesuaikan dengan pendekatan kualitatif sehingga peneliti dapat memahami aktivitas *media monitoring* berdasarkan pengalaman, pemahaman, serta perspektif para informan. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Wawancara Mendalam (*in-depth interview*)

Wawancara mendalam menjadi teknik utama dalam memperoleh informasi mengenai aktivitas *media monitoring* yang dilakukan oleh Humas RSUD Koja Jakarta. Moleong (2014) menjelaskan bahwa wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memperoleh informasi secara rinci melalui percakapan terbuka yang berfokus pada pengalaman dan pandangan informan terhadap fenomena yang diteliti. Berdasarkan teknik tersebut, peneliti mengajukan pertanyaan yang bersifat terbuka sehingga informan dapat menjelaskan pengalaman, pemahaman, serta pelaksanaan *media monitoring* sesuai dengan tugas yang dijalankan. Selama proses wawancara, peneliti menciptakan suasana yang fleksibel agar informan

dapat menyampaikan informasi secara spontan dan sesuai dengan konteks yang dialaminya. Data hasil wawancara diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai aktivitas *media monitoring*, termasuk berbagai proses yang tidak dapat diamati secara langsung melalui kegiatan observasi.

2. Observasi Partisipatif Pasif

Observasi partisipatif pasif digunakan untuk memperoleh gambaran secara langsung mengenai pelaksanaan aktivitas *media monitoring* di Humas RSUD Koja Jakarta. Menurut Hadi et al. (2021), observasi partisipatif pasif merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara sistematis terhadap objek penelitian tanpa melibatkan peneliti dalam aktivitas yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini, peneliti hanya berperan sebagai pengamat tanpa melakukan intervensi terhadap aktivitas yang diamati. Observasi difokuskan pada pelaksanaan *media monitoring*, mulai dari proses *Data Mining*, Pengolahan Data, hingga Analisis dan Pelaporan yang dilakukan oleh Humas RSUD Koja Jakarta. Melalui teknik ini, peneliti memperoleh gambaran faktual mengenai aktivitas *media monitoring* sehingga hasil observasi dapat digunakan untuk memperkuat dan melengkapi informasi yang diperoleh melalui wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai teknik untuk memperoleh data pendukung yang berasal dari berbagai dokumen tertulis maupun visual yang berkaitan

dengan aktivitas *media monitoring*. Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa dokumentasi berfungsi sebagai sumber data pendukung yang melengkapi informasi dari teknik pengumpulan data lainnya sehingga dapat meningkatkan kelengkapan dan kredibilitas hasil penelitian. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi arsip hasil *media monitoring*, laporan kegiatan Humas, tangkapan layar pemberitaan media daring, dokumentasi *Google Review*, serta konten pada media sosial resmi RSUD Koja Jakarta. Seluruh dokumen tersebut dimanfaatkan untuk mendukung hasil wawancara sekaligus memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai pelaksanaan aktivitas *media monitoring* di Humas RSUD Koja Jakarta.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai aktivitas *media monitoring* yang dilaksanakan oleh Humas RSUD Koja Jakarta. Proses analisis diarahkan untuk mengorganisasikan, mengolah, menafsirkan, serta menyajikan data sehingga mampu menghasilkan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Creswell dan Poth (2018) menjelaskan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses yang berlangsung secara sistematis sejak data mulai dikumpulkan hingga penelitian selesai. Oleh karena itu, analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui lima tahapan sebagai berikut.

1. Mengelola dan Mengorganisasikan Data

Analisis diawali dengan mengelola seluruh data yang telah diperoleh selama penelitian. Data hasil wawancara mendalam, observasi partisipatif pasif, dan dokumentasi mengenai aktivitas *media monitoring* di Humas RSUD Koja Jakarta disusun, dikelompokkan, serta diorganisasikan secara sistematis. Proses tersebut dilakukan agar data lebih mudah ditelusuri dan siap digunakan pada tahapan analisis berikutnya.

2. Membaca Data dan Membuat Memo

Setelah data tersusun, peneliti membaca seluruh data secara berulang untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai aktivitas *media monitoring*. Bersamaan dengan proses tersebut, peneliti menyusun memo atau catatan awal yang memuat informasi penting, kesan, serta berbagai temuan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Memo tersebut menjadi acuan dalam mengembangkan analisis pada tahap berikutnya.

3. Mendeskripsikan dan Mengklasifikasikan Data ke dalam Tema

Tahap selanjutnya dilakukan dengan mendeskripsikan hasil penelitian kemudian mengelompokkannya ke dalam tema-tema yang sesuai dengan fokus penelitian. Pengelompokan data mengacu pada tahapan *media monitoring* menurut Iswandi Syahputra, yaitu *Data Mining*, Pengolahan Data, serta Analisis dan Pelaporan. Melalui proses tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi pola, hubungan, serta karakteristik aktivitas *media monitoring* yang dilakukan oleh Humas RSUD Koja Jakarta.

4. Mengembangkan dan Menafsirkan Data

Data yang telah dikelompokkan selanjutnya dikembangkan dan ditafsirkan dengan menghubungkan temuan penelitian dengan konsep Tahapan *Media Monitoring* menurut Iswandi Syahputra. Proses ini dilakukan untuk memahami bagaimana setiap tahapan *media monitoring* diterapkan oleh Humas RSUD Kojakarta. Berdasarkan hasil interpretasi tersebut, peneliti kemudian menarik makna dari setiap temuan sesuai dengan fokus penelitian.

5. Menyajikan dan Memvisualisasikan Data

Tahap terakhir berupa penyajian hasil analisis dalam bentuk deskriptif sehingga mudah dipahami. Temuan penelitian disusun secara naratif dan didukung oleh tabel, bagan, maupun dokumentasi yang relevan untuk memperjelas hasil penelitian mengenai aktivitas *media monitoring* yang dilakukan oleh Humas RSUD Kojakarta.

[illegible]

	Penyusunan Laporan													
	Bimbingan Skripsi													
4.	Tahap Keempat: Sidang Skripsi													
	Sidang Skripsi													
	Revisi Skripsi													

