

ABSTRAK

Nappisah: Pengelolaan Media Monitoring Dalam Upaya Memantau Perkembangan Berita di Tengah Pandemi (Studi Deskriptif Media Monitoring PT. KAI Persero)

Media Monitoring merupakan aktivitas yang dilakukan oleh humas dalam mengelola media massa bertujuan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan instansi atau perusahaan tentang respons masyarakat tentang pesan yang telah disampaikan, kegiatan ini tidak hanya sekedar menganalisa dan mengumpulkan data yang terjadi di media massa, dimana isinya berhubungan dengan berbagai kejadian, kebijakan yang dibuat maupun dampak yang terjadi atau harus diantisipasi.

Penelitian ini mempunyai tujuan menggambarkan bagaimana proses pengelolaan media monitoring di tengah pandemi melalui konsep empat langkah humas yang dikemukakan oleh Cutlip, Center and Broom dengan langkah 1) *Defining public relations problem* 2) *Planning and Programing* 3) *Taking Action and Communication* 4) *Evaluating the program*.

Penelitian ini merujuk pada paradigma konstruktivisme melalui pendekatan kualitatif. Metode yang dipakai adalah deskriptif kualitatif dengan data primer dan sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan data, diantaranya wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa humas PT. KAI (Persero) sudah tepat dalam aktivitas pengelolaan media monitoring di tengah pandemi ini sejalan dengan konsep empat langkah humas, dengan indikator sebagai berikut: 1) Tahap *Defining Public Relations Problems* adalah analisis situasi, riset informal dimana pada riset ini menggunakan metode diskusi kelompok dan metode internet. 2) *Tahap Planning and Programing* adalah menentukan tujuan pengelolaan, menentukan target sasaran serta menentukan sumber daya. 3) *Tahap Taking Action and Communicating* adalah pada langkah aksi menggunakan *keyword* sebagai pencarian berita dan layanan media monitoring Langkah komunikasi yang pertama adalah komunikasi dengan media massa, yang kedua komunikasi dengan layanan media monitoring. 4) *Tahap evaluation program* adalah *in process evaluation, internal evaluation, external evaluation*.serta menentukan tolak ukur keberhasilan.

Kata kunci: *Pengelolaan Humas, Media Monitoring, Pandemi*

ABSTRACT

Nappisah: *Media Monitoring Management in the Midst of a Pandemic (Media Descriptive Study Monitoring PT. KAI Persero)* Media Monitoring is an activity carried out by public relations in managing mass media aims to obtain information related to agency or company about the public's response to messages that have been conveyed, this activity is not just analyzing and collecting data that occur in the mass media, where the contents are related to various events, policies made and the impacts that occur or must be anticipated. This research has the aim of describing how the process of managing media monitoring in the midst of a pandemic through the concept of four public relations steps that put forward by Cutlip, Center and Broom with steps 1) Defining public relations problem 2) Planning and Programing 3) Taking Action and Communication 4) Evaluating the program. This research refers to the constructivism paradigm through a qualitative approach. The method used is descriptive qualitative with primary and secondary data using data collection techniques, including in-depth interviews, observation, and documentation. The results of the study can be concluded that the public relations of PT. KAI (Persero) is right in monitoring media management activities in the midst of this pandemic in line with the concept of four steps of public relations, with the following indicators: 1) Defining Stage Public Relations Problems is situation analysis, informal research where in this research using the group discussion method and the internet method. 2) Planning and . stage Programming is determining management objectives, determining targets and define resources. 3) The Taking Action and Communicating stage is at action steps using keywords as news search and media services monitoring The first communication step is communication with the media mass, the second is communication with media monitoring services. 4) Evaluation stage programs are in process evaluation, internal evaluation, external evaluation determine the measure of success.

Keywords: *Public Relations Management, Media Monitoring, Pandemic*