



Evaluasi Alur Kerja Media Monitoring Humas Pemerintah dalam Manajemen Isu Lingkungan di Tingkat Daerah

Carolline Sekar Karunia Putri, Diah Fatma Sjoraida, Agus Rahmat
Program Studi Hubungan Masyarakat, Universitas Padjadjaran
E-mail: carolline22001@mail.unpad.ac.id
(Naskah diterima : 4 Juli 2026, disetujui : 3 Agustus 2026)

Abstract

This study aims to evaluate the alignment of the media monitoring workflow at the Protocol and Leadership Communication Section (Prokopim) of the Bandung City Regional Secretariat with national standards in managing the issue of waste accumulation. The research method employed is descriptive qualitative with a post-positivism approach, utilizing data collection techniques such as participatory observation and structured interviews with the issue analysis team. The findings indicate that Prokopim has successfully implemented media monitoring as a strategic communication management and early warning instrument to mitigate leadership reputation crises. However, an in-depth analysis reveals significant methodological gaps compared to the Media Monitoring Guidelines for Government Public Relations Activities. These gaps include the absence of standardized operational parameters—such as defined keywords, units of analysis, and coding protocols—leaving data screening heavily reliant on manual processes and personnel subjectivity. Furthermore, cross-sectoral coordination under the "one voice policy" with technical regional apparatuses remains suboptimal, hindering the direct conversion of report recommendations into field solutions. This study concludes that standardizing analysis parameters, adopting artificial intelligence (AI) tools, and integrating cross-sectoral responses are critical keys for local government public relations to manage public issues objectively and accurately.

Keywords: Government Public Relations; Issue Management; Media Monitoring; Public Opinion; Waste.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian alur kerja *media monitoring* di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Setda Kota Bandung dengan standar nasional dalam pengelolaan isu penumpukan sampah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui teknik pengumpulan data berupa observasi partisipatif dan wawancara terstruktur bersama tim analisis isu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prokopim telah berhasil menerapkan *media monitoring* sebagai instrumen manajemen komunikasi strategis dan deteksi dini guna menekan eskalasi krisis reputasi pimpinan daerah. Namun, analisis mendalam mengungkap adanya perbedaan metodologis yang signifikan jika dibandingkan dengan *Pedoman Monitoring Media untuk Aktivitas Kehumasan Pemerintah*. Celah tersebut meliputi belum adanya pembakuan instrumen operasional seperti kata kunci (*keywords*), unit analisis, dan protokol coding, serta proses penjangkaran data yang masih sangat bergantung pada metode manual dan subjektivitas personel. Selain itu, koordinasi lintas sektoral dalam kebijakan "satu suara" (*one voice policy*) dengan perangkat daerah teknis belum berjalan optimal untuk mengeksplorasi rekomendasi laporan menjadi solusi nyata di lapangan. Laporan ini menyimpulkan bahwa penguatan pada standarisasi parameter analisis, adopsi teknologi kecerdasan buatan (AI), dan integrasi respons lintas sektor menjadi kunci keberhasilan Humas pemerintah daerah dalam mengelola manajemen isu secara objektif dan akurat.

Kata kunci: Humas Pemerintahan; Manajemen Isu; *Media Monitoring*; Opini Publik; Sampah.

I. PENDAHULUAN

Di era disrupsi digital yang dinamis, tata kelola komunikasi publik lembaga pemerintahan dituntut untuk bertransformasi demi mewujudkan prinsip *good governance* yang transparan dan akuntabel. Hubungan Masyarakat (Humas) pemerintahan kini tidak lagi



dipandang sekadar sebagai fungsi teknis operasional penyiaran informasi satu arah (*communication technician*), melainkan telah bergeser menjadi fungsi manajerial strategis (*communication strategist*) yang duduk di meja pengambilan keputusan¹. Salah satu pilar inti dari fungsi strategis ini adalah aktivitas *media monitoring* dan *issues management* (manajemen isu). Berdasarkan *Pedoman Monitoring Media untuk Aktivitas Kehumasan Pemerintah* (2025) yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Digital, *media monitoring* dipahami sebagai proses berbasis data yang terstruktur untuk memantau, mencatat, dan mengelola informasi dari berbagai kanal media guna mendeteksi potensi krisis sejak dini². Dalam konteks pemerintah daerah, efektivitas pengelolaan makna (*management of meaning*) dan penyerapan opini publik berbasis data (*evidence-based messaging*) sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap stabilitas kebijakan lokal³. Kompleksitas ini terlihat nyata dalam penanganan isu-isu publik yang sensitif dan berdampak luas, seperti krisis pengelolaan lingkungan dan penumpukan sampah perkotaan yang kerap memicu eskalasi sentimen negatif di ruang siber.

Secara ideal (*das sollen*), praktik *media monitoring* kehumasan pemerintah harus mengacu pada kerangka kerja metodologis nasional yang ketat, objektif, dan terstandarisasi untuk mendukung kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*)⁴. Berdasarkan standar Kementerian Komunikasi dan Digital (2025), tahapan perencanaan hingga koleksi data idealnya mencakup penetapan kata kunci (*keywords*) yang baku, unit analisis yang baku, protokol koding yang terdefinisi secara rinci untuk mereduksi bias, serta pemetaan bobot strategis media berdasarkan jangkauan (*reach*) dan kredibilitas sumber. Selain itu, seluruh hasil analisis harus diintegrasikan secara lintas sektor melalui kebijakan satu suara (*one voice policy*) untuk mendorong respons teknis yang cepat di lapangan⁵. Namun, realitas di lapangan (*das sein*) menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan. Pada unit kerja Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah Kota Bandung—yang melekat langsung sebagai penasihat strategis pimpinan daerah—alur kerja *media monitoring* dalam mengelola isu penumpukan sampah masih dijalankan secara konvensional dan manual. Temuan menunjukkan belum adanya pembakuan instrumen operasional seperti ketiadaan protokol koding yang baku, sehingga penentuan klasifikasi urgensi isu (tonasi hijau, kuning,

¹ Kurniawan and Wijoyo, “Strategic Public Relations for Strengthening Public Trust in Government”; Setyanto et al., “Public Relations as Managerial Function in University Management.”

² Gunarjo, *Pedoman Monitoring Media Untuk Aktivitas Kehumasan Pemerintah*.

³ Kurniawan and Wijoyo, “Strategic Public Relations for Strengthening Public Trust in Government.”

⁴ Gunarjo, *Pedoman Monitoring Media Untuk Aktivitas Kehumasan Pemerintah*.

⁵ Gunarjo, *Pedoman Monitoring Media Untuk Aktivitas Kehumasan Pemerintah*.

merah) sangat bergantung pada intuisi, interpretasi individu, dan subjektivitas personel analisis yang bertugas. Lebih lanjut, proses koleksi data masih bersifat umum (*pukat harimau*) tanpa adanya pembobotan kredibilitas media, serta pemanfaatan otomatisasi teknologi *Big Data* dan algoritma kecerdasan buatan (AI) belum diadopsi⁶. Dari aspek pasca-pelaporan, rekomendasi strategis yang disusun oleh Prokopim juga sering kali terhambat ego sektoral dan belum terekskusi secara cepat oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis di lapangan akibat belum optimalnya koordinasi lintas sektoral.

Kesenjangan metodologis ini menimbulkan masalah krusial: laporan analisis isu yang dihasilkan berpotensi terjebak dalam *selection bias* (bias seleksi) dan subjektivitas, yang pada gilirannya dapat mengurangi akurasi rekomendasi kebijakan komunikasi yang disajikan kepada Wali Kota. Di tengah volume produksi sampah Kota Bandung yang mencapai 1.500 ton per hari dengan keterbatasan kuota pembuangan ke TPA Sarimukti yang hanya 981 ton per hari⁷, akurasi data media sangat vital. Kegagalan Humas dalam menyajikan analisis sentimen yang objektif dan gagalnya koordinasi cepat lintas sektoral dapat mempercepat eskalasi isu lokal menjadi krisis kepercayaan publik berskala luas.

Penelitian mengenai *media monitoring* di instansi pemerintah telah banyak dilakukan sebelumnya. Riset oleh Nurudin dan Wahyuni (2021)⁸ serta Haryanti dan Rusfian (2018)⁹ berfokus pada penggunaan media sosial sebagai alat mendengarkan keluhan publik (*social listening*) oleh pemerintah daerah. Sementara itu, penelitian Mardhika (2023)¹⁰ menitikberatkan pada efisiensi waktu yang ditawarkan oleh alat otomatisasi berbasis kecerdasan buatan (AI) dalam mereduksi beban kerja praktisi Humas secara umum. Studi lain oleh Hutagalung, Kartika, dan Suciska (2023)¹¹ mengkaji monitoring media arus utama untuk melihat pembentukan citra pemerintah dalam pembangunan infrastruktur. Kebaruan (*state of the art*) dari penelitian ini terletak pada lokus dan pendekatan analisisnya. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang melihat *media monitoring* dari sisi pemanfaatan platform atau efisiensi alat secara terpisah, penelitian ini melakukan evaluasi metodologis kritis yang membedah kepatuhan dan kesenjangan (gap) antara regulasi nasional (Pedoman Kementerian Kominfo 2025)¹² dengan implementasi riil pada unit humas yang melekat pada pimpinan daerah (Prokopim). Penelitian ini secara spesifik membedah bagaimana subjektivitas manusia

⁶ Pratiwi et al., "Aktivitas Media Monitoring PT Pindad Pada Media Sosial YouTube Dan Instagram."

⁷ Husodo, "Kota Bandung Hasilkan 1.500 Ton Sampah per Hari, Tapi Kuota TPA Hanya 981 Ton."

⁸ Nurudin and Wahyuni, *Manajemen Isu Dan Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Di Era Media Sosial*.

⁹ Haryanti and Rusfian, "Government Public Relations and Social Media."

¹⁰ Mardhika, "How the Introduction of AI (Media Monitoring) Tools Affects the Field of Public Relations."

¹¹ Hutagalung et al., "Media Monitoring Analysis of Government Image in Infrastructure Development in Indonesia."

¹² Gunarjo, *Pedoman Monitoring Media Untuk Aktivitas Kehumasan Pemerintah*.

dalam analisis manual berinteraksi dengan dinamika krisis lingkungan riil di tingkat daerah, memberikan kontribusi empiris baru mengenai pentingnya standardisasi koding dan integrasi laporan ke dalam kebijakan satu suara (*one voice policy*) birokrasi lokal. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengevaluasi tahapan perencanaan, tahapan koleksi, visualisasi, dan analisis data, serta tahapan pelaporan dalam media monitoring yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Setda Kota Bandung.

II. KAJIAN TEORI

Humas pemerintahan dalam tata kelola birokrasi modern telah mengalami pergeseran paradigma, dari yang semula sekadar komunikator taktis (fungsi diseminasi informasi searah) menjadi agen manajerial strategis (*communication strategist*). Menurut Setyanto, Dida, dan Novianti (2024), fungsi manajerial ini menempatkan Humas sebagai jembatan penasihat bagi pimpinan daerah dalam memetakan respons publik terhadap sebuah kebijakan¹³. Di era digital, keterbukaan informasi menuntut Humas pemerintah daerah untuk mengadopsi pendekatan berbasis data (*data-driven public relations*) guna mempertahankan legitimasi dan kepercayaan publik (*public trust*) (Kurniawan dan Wijoyo 2022; Rosmala, Dewi, dan Kurniadi 2025)¹⁴.

Manajemen isu didefinisikan sebagai proses proaktif dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelaraskan strategi komunikasi lembaga dengan tren opini publik sebelum berkembang menjadi krisis reputasi yang destruktif (Nurudin dan Wahyuni 2021)¹⁵. Dalam konteks isu lingkungan seperti penumpukan sampah perkotaan, eskalasi sentimen publik berjalan sangat eksponensial di ruang digital. Sjoraida (2025) menegaskan bahwa kegagalan instansi dalam mendeteksi riak opini publik sejak fase pra-krisis (*prodromal*) akan mempercepat pergeseran isu lokal menjadi krisis kepercayaan berskala luas¹⁶. Oleh karena itu, manajemen isu berfungsi sebagai instrumen *early warning system* (sistem peringatan dini) bagi kepala daerah¹⁷.

Media monitoring merupakan pilar operasional utama dalam manajemen isu, yang bertugas melakukan pelacakan, pencatatan, dan analisis konten media (baik media arus utama maupun media sosial) secara sistematis¹⁸. Agar data yang dihasilkan objektif dan terbebas dari *selection bias* (bias seleksi), alur kerja *media monitoring* kehumasan pemerintah wajib

¹³ Setyanto et al., "Public Relations as Managerial Function in University Management."

¹⁴ Kurniawan and Wijoyo, "Strategic Public Relations for Strengthening Public Trust in Government"; Rosmala et al., *Peran Humas Pemerintah Membangun Citra Positif: (Analisis Kasus Gubernur Kalimantan Selatan Tahun 2024)*.

¹⁵ Nurudin and Wahyuni, *Manajemen Isu Dan Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Di Era Media Sosial*.

¹⁶ Sjoraida, *Komunikasi Politik Di Era Digital: Pengaruh Media Sosial Terhadap Opini Publik*.

¹⁷ Haryanti and Rusfian, "Government Public Relations and Social Media."

¹⁸ Hutagalung et al., "Media Monitoring Analysis of Government Image in Infrastructure Development in Indonesia."

memenuhi standardisasi metodologis yang ketat. Berdasarkan Pedoman Monitoring Media untuk Aktivitas Kehumasan Pemerintah yang dirilis oleh Kementerian Komunikasi dan Digital (2025)¹⁹, standardisasi tersebut mencakup lima tahapan inti, yaitu perencanaan (*planning*), koleksi data (*collection*), visualisasi data (*visualization*), analisis data (*analysis*), dan pelaporan (*reporting*).

Keberhasilan luaran (*output*) dari *media monitoring* sangat bergantung pada sistem hilirisasi laporan tersebut. Konsep *one voice policy* (kebijakan satu suara) mengamanatkan bahwa seluruh institusi di bawah pemerintah daerah harus berkoordinasi secara integratif dalam merespons isu publik²⁰. Laporan analisis sentimen yang disusun oleh unit Humas strategis (seperti Prokopim) idealnya langsung ditransformasikan menjadi panduan komunikasi dan aksi teknis bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sektor terkait. Tanpa adanya integrasi koordinasi yang kuat, rekomendasi komunikasi hanya akan menjadi dokumen pasif dan gagal menyelesaikan akar permasalahan isu di lapangan²¹.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif analitis dengan jenis penelitian kualitatif yang berlandaskan pada paradigma postpositivisme untuk memotret realitas sosial fenomena manajemen isu secara holistik dan mendalam dalam konteks alamiahnya. Metode pendekatan yang digunakan adalah studi kasus kritis (*critical case study*) guna mengevaluasi tingkat kepatuhan, kesenjangan (*gap*), serta dinamika operasional antara regulasi nasional dengan implementasi riil alur kerja *media monitoring* pada instansi pemerintah daerah. Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi partisipatif dengan terlibat langsung dalam rutinitas harian tim analisis isu selama kurun waktu tiga bulan, serta wawancara terstruktur bersama narasumber kunci dari anggota tim analisis Komunikasi Pimpinan. Sementara itu, pengumpulan data sekunder didukung oleh studi kepustakaan melalui penelaahan intensif terhadap *Pedoman Monitoring Media untuk Aktivitas Kehumasan Pemerintah (2025)*, dokumen laporan rekapitulasi *media analytics*, serta literatur ilmiah terkait. Terakhir, metode analisis data yang diterapkan adalah analisis isi kualitatif (*qualitative content analysis*) model Miles dan Huberman yang telah dimodifikasi, meliputi tahapan kondensasi data mentah hasil penjaringan isu, penyajian data (*data display*) melalui matriks visualisasi

¹⁹ Gunarjo, *Pedoman Monitoring Media Untuk Aktivitas Kehumasan Pemerintah*.

²⁰ Fatimah et al., "The Implementation of the Roles and Functions of Public Relations in Government Organizations."

²¹ Havifi et al., "Model Komunikasi Humas Pemerintah Daerah Dalam Penerapan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Deskriptif Pada DPRD Kota Padang Dan DPRD Kabupaten 50 Kota)."

kategorisasi warna, serta penarikan kesimpulan strategis berbasis bukti (*evidence-based decision making*) guna menghasilkan rekomendasi kebijakan komunikasi bagi pimpinan daerah.

IV. HASIL PENELITIAN

Hasil

1. Tahapan Perencanaan (*Planning*)

Tahapan perencanaan didominasi oleh penetapan isu persampahan sebagai prioritas utama pemantauan karena memiliki urgensi sosial-kesehatan yang tinggi dan berpotensi memicu krisis legitimasi pimpinan daerah. Berdasarkan data lapangan, perencanaan teknis dirancang untuk menyisir tiga kanal media (media sosial, media cetak, dan portal berita daring) secara harian demi menangkap perspektif eksternal yang dinilai lebih objektif dan kritis.

2. Tahapan Koleksi Data (*Collection*)

Proses pengumpulan data mentah menerapkan sistem "penjaringan isu". Tim analis melakukan penyaringan strategis (*selective scanning*) dengan hanya menarik pemberitaan sampah yang menunjukkan indikasi eskalasi keluhan publik yang masif guna menghindari kelebihan informasi (*information overload*).

3. Tahapan Visualisasi Data (*Visualization*)

Data naratif yang telah dijaring kemudian dikonversi menjadi informasi grafis terstruktur. Langkah awal visualisasi dilakukan menggunakan matriks kategorisasi risiko berbasis tiga warna (hijau, kuning, merah).

Tabel 1. Matriks Kategori Penanganan Isu Media Periode Juli 2025

No	ISU	KETERANGAN	OPD	KARAKTER	JENIS ISU	PENANGANAN
24	Tata Kelola Aset Rapuh, Kekacauan Pengelolaan Kekayaan Publik	Pengamanan aset milik Pemkot Bandung dinilai masih lemah seperti Dago Elos dan Kebun Binatang	BKAD	Sedang	Administrasi	Progres
25	Jorok! Sampah di Pembatas Jalan Dago Bandung Lama Tak Diangkut	Sampah menumpuk di Jalan Ir. H. Juanda alias Dago, tepatnya di RT 01 RW 07 Kel. Dago Kota Bandung	DLH, Satpol PP Kec. Coblong	Penting	Lingkungan, Tata Tertib	Progres
26	Pedagang Keluhkan Tumpukan Sampah Liar di Jalan Sukajadi Bandung, Bikin Bau dan Macet	Pedagang mengeluh adanya tumpukan sampah yang menimbulkan bau tak sedap di Jalan Sukajadi	DLH, Satpol PP Kec. Sukajadi	Penting	Lingkungan, Tata Tertib	Progres
27	Satu-satunya JPO di Jalan Soekarno-Hatta Kota Bandung	Kondisi tanpa atap dan tangga yang curam buat warga enggan gunakan JPO di Jl. Soekarno-Hatta	Dishub	Penting	Infrastruktur	Progres
28	Proyek Insinerator Bisa Jadi 'Bom Waktu' Masalah Sampah di Bandung	Aktivis lingkungan khawatir proyek insinerator yang saat ini dijalankan dapat memicu masalah baru	DLH	Sedang	Lingkungan, Kesehatan	Progres
29	Warga Bandung Keluhkan Dampak Lomba Lari	Warga kebingungan mencari jalur alternatif imbas penutupan jalan di acara Pocari Run 2025	Disbudpar, Dishub	Penting	Kemacetan, Pariwisata	Progres

Berdasarkan Tabel 1, isu sampah liar di Dago (No. 25) dan Sukajadi (No. 26) diklasifikasikan ke dalam kategori Karakter Penting (Merah) karena berkorelasi langsung pada kenyamanan publik dan estetika kota. Sementara itu, penolakan aktivis terhadap proyek insinerator (No. 28) masuk dalam Karakter Sedang (Kuning) karena berupa peringatan potensi krisis lingkungan di masa depan. Langkah visualisasi dilanjutkan dengan penyusunan grafik analitis makro untuk memetakan beban kerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan klasifikasi penanganan isu. Grafik di atas merepresentasikan struktur penanganan isu bulanan. Diagram garis *Data Perangkat Daerah* memperlihatkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup (DLH) bersama Satpol PP menduduki frekuensi sorotan tertinggi di media. Diagram batang *Data Isu* menegaskan bahwa sektor Lingkungan dan Infrastruktur menjadi klaster masalah yang paling dominan muncul. Selanjutnya, diagram lingkaran *Data Penanganan Isu* memberikan indikator performa internal, di mana 80% isu publik pada periode berjalan masih berstatus Progres (Dalam Proses) dan baru 20% yang dinyatakan Selesai.

4. Tahapan Analisis Data (*Analysis*)

Tahap ini merupakan fase krusial untuk mengonversi data statistik visual menjadi kedalaman pengetahuan. Tim analisis isu mengompilasi lembar rekapitulasi komprehensif bulanan untuk membedah akar masalah krisis persampahan.

Tabel 2. Daftar Rekapitulasi Media Analisis Prokopim Juli 2025

DAFTAR REKAPITULASI ISU BULAN JULI 2025						
No	ISU	KETERANGAN	OPD	KARAKTER	JENIS ISU	PENANGANAN
1	Warga Keluhkan Asap Pembakaran Sampah TPST	Warga keluhkan adanya asap pembakaran sampah di lingkungan Cigondewah Kaler.	DLH, Kec. Bandung Kulon	Penting	Lingkungan	Progres
2	Gedebage Dihadapkan Berbagai Persoalan Klasik	Gedebage dihadapkan permasalahan klasik seperti banjir, kemacetan, pertumbuhan penduduk.	Disciptabintar, Dishub, Bapperida, DSDABM, Kec. Gedebage	Sedang	Lingkungan, Infrastruktur, Kebijakan	Progres
3	Bandung Paling Macet di Indonesia, Warga Habiskan 108 Jam Tiap Tahun	Menjadi Kota termacet ke-7 di Asia, kemacetan di Bandung habiskan waktu 108 jam/tahun	Dishub, Bapperida	Penting	Kebijakan	Progres
4	Pedagang dan Warga Tolak Ide Dedi Mulyadi Bongkar Teras Cihampelas	Dinilai menjadi destinasi ikonik Kota Bandung, warga tolak Teras Cihampelas dibongkar.	Bapperida, Disciptabintar, BKAD, DiskopUKM	Sedang	Infrastruktur	Selesai
5	Pengamat Kritis Fasilitas Publik dan Rendahnya Kesadaran Sosial	Pengamat sebut fasilitas publik di Kota Bandung belum ramah disabilitas dan belum inklusif	Dinsos, DSDABM, Satpol PP	Sedang	Kebijakan, Infrastruktur	Progres

Berdasarkan analisis mendalam terhadap Tabel 2 dan rincian data kuantitatif lapangan, ditemukan kesenjangan (*gap*) struktural yang menjadi pemicu krisis: produksi sampah harian Kota Bandung menembus angka 1.496–1.500 ton per hari, namun alokasi kuota pembuangan menuju TPA Sarimukti dibatasi hanya 981 ton per hari. Defisit daya tampung sebesar ± 519 ton inilah yang memicu multiplikasi titik Tempat Penampungan Sementara (TPS) ilegal di ruang publik. Analisis kritis juga menunjukkan bahwa proyek mitigasi teknologi seperti insinerator justru memicu gelombang keluhan baru (sentimen merah) akibat polusi asap yang mengganggu pemukiman di Cigondewah Kaler, menandakan solusi teknis lapangan belum diimbangi oleh kajian dampak lingkungan yang matang.

5. Tahapan Pelaporan (*Reporting*)

Sebagai hilir alur kerja, Prokopim merangkum seluruh temuan taktis ke dalam dokumen laporan periodik bulanan untuk diserahkan sebagai bahan pertimbangan kebijakan Wali Kota (*evidence-based policy*). Gambar di atas menunjukkan dokumen akhir pemetaan laporan strategis Prokopim. Laporan memetakan infografis *Top 10 Isu Prioritas*, di mana keluhan asap insinerator (Peringkat 2) dan kemunculan lokasi TPS ilegal (Peringkat 3) mendominasi daftar isu krusial kota. Pada laporan ini pula disajikan grafik proyeksi antisipatif *Potensi Isu Bulan Agustus* (seperti evaluasi infrastruktur jelang Hari Kemerdekaan dan *Kick-off* Bandung Great Sale). Dokumen pelaporan ini ditutup dengan rekomendasi formal intervensi kebijakan, di antaranya mendesak DLH sebagai *leading*

sector untuk segera melakukan pengangkutan sampah liar secara cepat di Sukajadi dan Dago serta pengetatan pengawasan lapangan.

Pembahasan

Evaluasi terhadap alur kerja *media monitoring* di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Setda Kota Bandung dalam mengelola krisis lingkungan (isu penumpukan sampah) menunjukkan adanya dinamika kehumasan yang kompleks. Guna membedah efektivitas dan validitas metodologisnya, pembahasan ini dibagi berdasarkan lima tahapan inti alur kerja kehumasan pemerintah.

Analisis Kritis Tahapan Perencanaan (*Planning*) dan Koleksi Data (*Collection*)

Tahap perencanaan dan koleksi data merupakan fondasi utama dalam menentukan akurasi hasil analisis sentimen publik. Secara ideal (*das sollen*), penentuan kata kunci (*keywords*) harus dirancang secara rigid, mencakup variasi sinonim, kombinasi Boolean (*AND, OR, NOT*), serta pembobotan berdasarkan kredibilitas dan jangkauan (*reach*) media penayang untuk mengeliminasi bias seleksi²². Namun, fakta di lapangan (*das sein*) menunjukkan bahwa Prokopim menggunakan metode "penjaringan isu" yang bertumpu pada penyaringan strategis (*selective scanning*) secara konvensional. Penjaringan ini tidak didasarkan pada parameter kata kunci yang baku, melainkan sangat bergantung pada sensitivitas dan insting personel yang bertugas dalam memetakan berita. Ketidadaan pembobotan jangkauan media menyebabkan opini dari portal berita lokal kecil disetarakan dengan media arus utama nasional. Pola koleksi data seperti ini memicu terjadinya *selection bias* (bias seleksi), di mana data yang terjaring berpotensi tidak merepresentasikan peta opini publik Kota Bandung secara proporsional²³.

Subjektivitas dalam Tahapan Analisis Data (*Analysis*) dan Protokol Koding

Celah metodologis paling krusial ditemukan pada tahapan analisis data, khususnya dalam penentuan tonasi sentimen isu (Karakter Penting/Merah, Sedang/Kuning, Biasa/Hijau). Merujuk pada *Pedoman Monitoring Media untuk Aktivitas Kehumasan Pemerintah* (2025), proses koding sentimen wajib dipandu oleh buku kode (*codebook*) dan protokol koding yang memiliki indikator operasional yang jelas, terukur, dan objektif untuk menjamin reliabilitas data antar-analisis (*inter-coder reliability*)²⁴. Pada praktiknya di Prokopim, klasifikasi isu (sebagaimana terlihat pada data rekapitulasi isu sampah di Sukajadi dan Dago) ditentukan secara murni melalui penilaian subjektif (*human judgment*) tanpa lembar panduan koding baku.

²² Gunarjo, *Pedoman Monitoring Media Untuk Aktivitas Kehumasan Pemerintah*.

²³ Pratiwi et al., "Aktivitas Media Monitoring PT Pindad Pada Media Sosial YouTube Dan Instagram."

²⁴ Gunarjo, *Pedoman Monitoring Media Untuk Aktivitas Kehumasan Pemerintah*.

Penilaian berbasis intuisi ini rentan terhadap bias kognitif personel. Sebagai contoh, sebuah isu bisa dikategorikan "Penting" oleh seorang analis karena faktor kedekatan geografis atau emosional, namun bisa dinilai "Sedang" oleh analis lain. Ketergantungan yang tinggi pada proses manual ini tidak hanya memperlambat kecepatan analisis di tengah produksi sampah kota yang krusial (1.500 ton/hari), tetapi juga mengurangi derajat keandalan ilmiah (*scientific reliability*) dari dokumen rekapitulasi yang dihasilkan²⁵. Untuk mengatasi hal ini, adopsi teknologi *natural language processing* (NLP) berbasis kecerdasan buatan (AI) mendesak untuk diintegrasikan guna mereduksi subjektivitas manusia dalam koding volume besar²⁶.

Evaluasi Tahapan Visualisasi (*Visualization*) dan Hilirisasi Pelaporan (*Reporting*)

Visualisasi data yang diterapkan oleh Prokopim (berupa matriks warna, diagram batang, dan diagram lingkaran) telah memenuhi fungsi praktis kehumasan. Visualisasi tersebut mampu mengompresi data naratif yang rumit menjadi indikator performa makro yang mudah dipahami oleh pengambil keputusan (Wali Kota) dalam waktu singkat²⁷. Meski demikian, efektivitas laporan strategis ini mengalami hambatan besar pada tahap hilirisasi pelaporan (*reporting*). Sebagai unit kerja yang melekat pada pimpinan, laporan Prokopim idealnya berfungsi sebagai pemicu respons cepat lintas sektor di bawah payung kebijakan satu suara (*one voice policy*)²⁸. Namun, analisis fungsional menunjukkan adanya rantai birokrasi yang kaku dan ego sektoral. Rekomendasi Prokopim agar Dinas Lingkungan Hidup (DLH) segera mengeksekusi penumpukan sampah liar di lapangan sering kali terhambat karena laporan kehumasan dianggap hanya sebagai dokumen administratif citra pimpinan, bukan sebagai basis instruksi teknis operasional. Akibatnya, status penanganan isu di internal Prokopim didominasi oleh status "Progres" (80%), sementara status "Selesai" hanya menyentuh angka 20%. Kesenjangan koordinasi ini melemahkan fungsi Humas sebagai agen manajemen krisis proaktif, sehingga penanganan isu persampahan di Kota Bandung sering kali terlambat dan bersifat pemadam kebakaran (*reactive*) ketimbang preventif²⁹.

V. KESIMPULAN

²⁵ Mardhika, "How the Introduction of AI (Media Monitoring) Tools Affects the Field of Public Relations."

²⁶ Aini Annisya, "STRATEGI KOMUNIKASI HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS) PALANG MERAH INDONESIA (PMI) KOTA BIMA DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT UNTUK DONOR DARAH"; Mardhika, "How the Introduction of AI (Media Monitoring) Tools Affects the Field of Public Relations."

²⁷ Hutagalung et al., "Media Monitoring Analysis of Government Image in Infrastructure Development in Indonesia."

²⁸ Fatimah et al., "The Implementation of the Roles and Functions of Public Relations in Government Organizations."

²⁹ Havifi et al., "Model Komunikasi Humas Pemerintah Daerah Dalam Penerapan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Deskriptif Pada DPRD Kota Padang Dan DPRD Kabupaten 50 Kota)"; Sjoraida, *Komunikasi Politik Di Era Digital: Pengaruh Media Sosial Terhadap Opini Publik*.

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi kritis terhadap praktik *media monitoring* di Bagian Prokopim Setda Kota Bandung terkait manajemen krisis penumpukan sampah, dapat disimpulkan bahwa kegiatan tersebut telah berhasil dijalankan sebagai instrumen komunikasi yang strategis. Pada tahapan perencanaan dan koleksi data, Prokopim secara proaktif mampu menjalankan fungsi *early warning system* melalui penyaringan isu harian pada berbagai kanal media utama demi menjaring aspirasi publik secara inklusif. Meskipun demikian, efisiensi penarikan data tersebut masih terhambat oleh celah metodologis berupa bias seleksi akibat belum adanya pembakuan parameter kata kunci operasional serta ketiadaan klasifikasi bobot pengaruh media sejak tahap awal pengumpulan. Selanjutnya, pada tahap visualisasi dan analisis data, konversi data naratif menjadi informasi grafis menggunakan matriks tiga warna terbukti sangat efektif dalam membantu pimpinan daerah menangkap urgensi serta performa makro penanganan krisis secara cepat. Namun, proses penentuan tonasi sentimen tersebut masih didominasi oleh metode manual yang sangat bergantung pada insting dan subjektivitas personel analis karena tidak adanya buku kode panduan yang baku. Kondisi ini berpotensi menurunkan derajat keandalan ilmiah data yang disajikan, terutama di tengah tingginya tekanan volume sampah kota. Terakhir, pada tahap pelaporan, meskipun Prokopim telah mendistribusikan laporan rekapitulasi berkala sebagai basis pengambilan keputusan pimpinan, hilirisasi rekomendasi komunikasi tersebut mengalami hambatan koordinasi di tingkat operasional birokrasi. Adanya rantai birokrasi yang kaku serta ego sektoral antarperangkat daerah menyebabkan rekomendasi strategis Humas belum optimal terekskusi menjadi solusi teknis yang cepat di lapangan. Akibatnya, status penanganan isu kota didominasi oleh status dalam proses penanganan yang mencerminkan bahwa penanganan krisis lingkungan di daerah masih bersifat reaktif ketimbang preventif dan integrative.

DAFTAR PUSTAKA

- aini Annisya. “Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat (Humas) Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bima Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Untuk Donor Darah.” *Jurnal Komunikasi Dan Kebudayaan* 9, No. 1 (2023): 01–14. <https://doi.org/10.59050/Jkk.V9i1.90>.
- Fatimah, Anggun Nadia, Safiat Amaylia Putri, And Deby Puspitaningrum. “The Implementation Of The Roles And Functions Of Public Relations In Government Organizations.” *Fenomena* 23, No. 1 (2024): 131–42. <https://doi.org/10.35719/Fenomena.V23i1.169>.
- Gunarjo, Nursodik. *Pedoman Monitoring Media Untuk Aktivitas Kehumasan Pemerintah*. Kementrian Komunikasi Dan Digital, 2025.

- Haryanti, Sri, And Effy Zalfiana Rusfian. "Government Public Relations And Social Media: Bridging The Digital Divide On People With Social Welfare Problems." *Jkap (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)* 22, No. 2 (2019): 128. <https://doi.org/10.22146/jkap.34602>.
- Havifi, Ilham, Revi Marta, Diego, Lusi Puspika Sari, And Oktri Permata Lani. "Model Komunikasi Humas Pemerintah Daerah Dalam Penerapan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Deskriptif Pada Dprd Kota Padang Dan Dprd Kabupaten 50 Kota)." *Medium* 11, No. 02 (2023): 1–19. [https://doi.org/10.25299/Medium.2023.Vol11\(02\).14882](https://doi.org/10.25299/Medium.2023.Vol11(02).14882).
- Husodo, H. "Kota Bandung Hasilkan 1.500 Ton Sampah Per Hari, Tapi Kuota Tpa Hanya 981 Ton." *Article* (Bandung), 2025.
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo, Tina Kartika, And Wulan Suciska. "Media Monitoring Analysis Of Government Image In Infrastructure Development In Indonesia." *Jurnal Komunikasi* 15, No. 1 (2023): 212–27. <https://doi.org/10.24912/Jk.V15i1.20605>.
- Kurniawan, Agus, And Suparto Wijoyo. "Strategic Public Relations For Strengthening Public Trust In Government." *International Research Journal Of Business Studies* 18, No. 1 (2025): 43–51. <https://doi.org/10.21632/Irjbs.18.1.43-51>.
- Mardhika, Herdiantyara. "How The Introduction Of Ai (Media Monitoring) Tools Affects The Field Of Public Relations." *Jurnal Manajemen Bisnis* 10, No. 2 (2023): 555–69. <https://doi.org/10.33096/Jmb.V10i2.624>.
- Nurudin, And F. Wahyuni. *Manajemen Isu Dan Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Di Era Media Sosial*. 9, No. 1 (2021): 56–68.
- Pratiwi, Dita Pitaloka, Renata Anisa, And Ryan Prasastyo. "Aktivitas Media Monitoring Pt Pindad Pada Media Sosial Youtube Dan Instagram." *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi Digital* 2, No. 4 (2025): 15. <https://doi.org/10.47134/Jbkd.V2i4.4591>.
- Rosmala, H. Y. S. A. E., Dewi, And D. Kurniadi. *Peran Humas Pemerintah Membangun Citra Positif: (Analisis Kasus Gubernur Kalimantan Selatan Tahun 2024)*. 10, No. 1 (2025). <https://doi.org/10.52423/Jikuho.V10i1.1517>.
- Setyanto, Yugih, Susanne Dida, And Evi Novianti. "Public Relations As Managerial Function In University Management." *Jurnal Komunikasi* 17, No. 1 (2025): 221–31. <https://doi.org/10.24912/Jk.V17i1.33884>.
- Sjoraida, Diah Fatma. *Komunikasi Politik Di Era Digital: Pengaruh Media Sosial Terhadap Opini Publik*. 12, No. 1 (2025): 227–36.