

INTISARI

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang melahirkan media baru kini menjadi kebutuhan bagi semua kalangan dan berpengaruh pada seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk bidang pemerintahan. Pemerintah menggunakan media baru untuk berkomunikasi dengan publiknya, serta menyediakan dan memberikan informasi yang dibutuhkan publik. Publik diharapkan turut berperanserta aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui media baru publik lebih mudah mengakses informasi yang dibutuhkan ataupun menyampaikan aspirasi dan masukan kepada pemerintah terkait penyelenggaraan pemerintahan, dengan demikian publik dapat turut mengontrol kinerja pemerintah. Kementerian Perhubungan sebagai badan publik telah menggunakan media baru untuk memberikan pelayanan informasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk mencapai pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana Kementerian Perhubungan menggunakan media baru untuk memberikan pelayanan informasi publik. Pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus melalui berbagai sumber data diharapkan dapat membantu mengupas penelitian ini. Pemikiran McQuail mengenai organisasi media diadopsi untuk mengurai data dan fakta. Penggunaan media baru untuk pelayanan informasi publik dipengaruhi oleh faktor internal, meliputi manajemen, teknologi dan sumber daya manusia, serta faktor eksternal yang meliputi tuntutan untuk menjaga citra positif pemerintah, isu aktual, *budgeting*, dan situasi politik. Selain itu tinjauan terhadap prinsip-prinsip utama *good governance* yang meliputi akuntabilitas, transparansi dan partisipasi diperlukan karena *outcome* dari penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Secara umum disimpulkan bahwa Kementerian Perhubungan telah menggunakan media baru untuk memberikan pelayanan informasi publik yang memenuhi fungsi penyediaan informasi, pemberian informasi berdasarkan permintaan dan penampung aspirasi masyarakat. Namun terdapat beberapa kendala utama terkait dengan pengorganisasian unit kerja yang terlibat, sumber daya manusia dan produksi konten media baru.

Kata kunci: komunikasi pemerintah, media baru, pelayanan informasi publik

ABSTRACT

The development of information and communication technologies that give birth to new media has now become a necessity for all people and affect all aspects of human life, including the areas of government. The government uses new media to communicate with the public, as well as providing and giving required public information. The public are expected to participate actively in governance. Through the new media public easily access to the information needed or convey the aspirations and advice to the government related to governance, thus the public can participate in controlling the performance of the government. The Ministry of Transportation as a public board take advantage of new media to provide public information services. This research aims to achieve a comprehensive understanding of how the use of new media by the Ministry of Transportation to provide public information services. Descriptive qualitative approach with case study method via various data sources is expected to help peel the study. McQuail thinking about media organizations adopted to parse the data and facts. The utilization of new media for public information services are influenced by internal factors, including management, technology and human resources, as well as external factors which include demands to maintain a positive image of the government, actual issues, budgeting and the political situation. In addition a review of the main principles of good governance which include accountability, transparency and participation is needed because the outcome of governance is to achieve good governance. In general, concluded that the Ministry of Transportation has used new media for public information services that fulfill the function of providing information, giving information by request and containing public aspirations. But there are some major problems associated with the organizing of working unit involved, human resources and production of new media content.

Keywords: *government communications, new media, public information services*