

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
INTISARI.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kerangka Pemikiran	5
1. Komunikasi Pemerintah	5
2. Pelayanan Informasi Publik.....	8
3. Media Baru dan Perubahan Komunikasi Antarmanusia	9
a. Karakteristik Media Baru	10
b. Perubahan Komunikasi Antarmanusia	14
4. Peran dan Fungsi Media Baru untuk Komunikasi Pemerintah	15
a. Peran dan Fungsi Website Pemerintah	16
b. Media Sosial untuk Komunikasi Pemerintah.....	21
5. Menilai Penggunaan Media Baru untuk Pelayanan Informasi Publik ..	25
F. Model Penelitian.....	25
G. Kerangka Konsep dan Operasional	28
1. Kerangka Konsep.....	28
2. Kerangka Operasional.....	29
H. Metodologi Penelitian.....	30
1. Jenis Penelitian	30
2. Objek Penelitian.....	31
3. Metode Penelitian	31
4. Teknik Pengumpulan Data	33
a. Wawancara	33
b. Dokumentasi	34
c. Studi Pustaka.....	35
d. Observasi	35
5. Teknik Analisis Data	35
6. Limitasi Penelitian	36

BAB II PELAYANAN INFORMASI PUBLIK,	37
<i>E-GOVERNMENT DAN GOOD GOVERNANCE</i>	37
A. Pelayanan Informasi Publik	37
1. Pengertian Pelayanan Informasi Publik	37
2. Pelayanan Informasi Publik dalam Pemerintahan	38
B. <i>E-Government</i>	41
1. Pengertian <i>E-Government</i>	41
2. Manfaat <i>E-Government</i>	42
3. Penerapan <i>E-Government</i>	43
a. <i>Publish</i>	44
b. <i>Interact</i>	45
c. <i>Transact</i>	45
4. <i>E-Government</i> di Indonesia	46
C. <i>Good Governance</i>	48
1. Pengertian <i>Good Governance</i>	48
2. Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>	51
a. Akuntabilitas	55
b. Transparansi	59
c. Partisipasi	63
BAB III OBJEK PENELITIAN	67
A. Gambaran Umum Kementerian Perhubungan	67
1. Tugas Pokok dan Fungsi	67
a. Tugas Pokok	67
b. Fungsi	67
2. Pembangunan Transportasi Nasional	68
3. Visi dan Misi Kementerian Perhubungan	69
a. Visi Kementerian Perhubungan	69
b. Misi Kementerian Perhubungan	70
4. Struktur Organisasi Kementerian Perhubungan	72
B. Sejarah Adopsi Media Baru di Kementerian Perhubungan	73
1. Awal Mula Kemunculan Portal/ Website dephub.go.id	73
2. Gambaran Terkini Portal/ Website Kementerian Perhubungan	79
3. Awal Mula Penggunaan Media Sosial Sebagai Media Pelayanan Informasi Publik	86
a. Twitter	87
b. Facebook	88
c. Instagram	89

d. Youtube	91
e. Slideshare	92
BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS	95
A. Penggunaan Media Baru untuk Pelayanan Informasi Publik	95
1. Tujuan Penggunaan Media Baru untuk Pelayanan Informasi Publik ...	96
2. Pelayanan Informasi Publik Berdasarkan Fungsinya	97
a. Penyediaan Informasi Publik	97
b. Pemberian Informasi Publik Berdasarkan Permintaan	98
c. Penampung Aspirasi Masyarakat	99
3. Penggunaan Media Baru untuk Pelayanan Informasi Publik Berdasarkan Jenis Medianya	99
a. Penggunaan Portal/ Website dephub.go.id untuk Pelayanan Informasi Publik	99
1) PPID Online	102
2) Layanan Pengaduan Masyarakat Online	106
b. Penggunaan Media Sosial untuk Pelayanan Informasi Publik	114
1) Penggunaan Twitter untuk Pelayanan Informasi Publik	122
2) Penggunaan Facebook untuk Pelayanan Informasi Publik	124
c. Penyelenggaraan Info 151, Layanan <i>Contact Center</i> Terpadu Kementerian Perhubungan	126
4. Jenis Media Baru dan Fungsinya dalam Pelayanan Informasi Publik	129
B. Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Media Baru untuk Pelayanan Informasi Publik	130
1. Faktor Internal	132
a. Manajemen	132
1) Analisis Perencanaan	133
2) Analisis Pengorganisasian	140
3) Analisis Kepemimpinan	147
4) Analisis Pengendalian	149
b. Dukungan Teknologi	152
1) Pengembangan portal/ website dephub.go.id	152
2) Penggunaan Media Sosial	153
3) Pengembangan <i>Big Data Analysis</i>	153
4) Pengembangan Sistem Informasi <i>Customer Relation Management</i> (CRM)	154
5) Pengembangan Berbagai Layanan Publik Terkait Transportasi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi	155
c. Sumber Daya Manusia	156
2. Faktor Eksternal	157
a. Tuntutan Untuk Menjaga Citra Positif Pemerintah	157

b. Isu Aktual.....	159
c. <i>Budgeting</i>	162
d. Situasi Politik	163
C. Analisis Prinsip <i>Good Governance</i>	164
1. Analisis Akuntabilitas	165
2. Analisis Transparansi	173
3. Analisis Partisipasi.....	177
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	179
A. Kesimpulan.....	179
B. Saran	181
DAFTAR PUSTAKA	183

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Operasionalisasi Kerangka Penelitian	30
Tabel 2.1	Ranking Indonesia dibanding negara ASEAN lain berdasarkan.....	46
Tabel 2.2	Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas	57
Tabel 2.3	Indikator dan Alat Ukur Prinsip Transparansi.....	63
Tabel 2.4	Indikator dan Alat Ukur Prinsip Partisipasi.....	66
Tabel 3.1	Media Sosial yang Digunakan dalam Pelayanan Informasi Publik di Kementerian Perhubungan sampai dengan April 2016.....	88
Tabel 3.2	Sepuluh Besar Negara dengan Jumlah Pengguna Facebook Terbanyak di Dunia hingga 20 Juni 2016.....	90
Tabel 4.1	Pemohon Informasi Publik 2015-2019.....	106
Tabel 4.2	Jumlah <i>Followers</i> , <i>Tweet</i> , <i>Mention</i> dari Akun @Kemenhub151 pada Tahun 2015.....	122
Tabel 4.3	Sebaran Topik Transportasi di Facebook 2015.....	123
Tabel 4.4	<i>Like Page & Tipe Post</i> Facebook 2015.....	123
Tabel 4.5	Tingkatan Eskalasi Pelayanan <i>Contact Center</i> 151 Kemenhub.....	127
Tabel 4.6	Rincian Indikator Kinerja Utama Kementerian Perhubungan Tahun 2015-2019 Per Tahun Pada Bidang Keterbukaan Informasi Publik....	133
Tabel 4.7	Daftar Laporan Pelayanan Informasi Publik 2012-2015.....	147
Tabel 4.8	Alokasi Sumber Daya Manusia terkait Penggunaan Media Baru untuk Pelayanan Informasi Publik di Kementerian Perhubungan.....	154
Tabel 4.9	Rencana Alokasi Pendanaan Kementerian Perhubungan 2015-2019..	159
Tabel 4.10	Peringkat Kementerian Perhubungan dalam Mengimplementasikan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2011-2015.....	168

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>The media organization in a field of social forces</i>	25
Gambar 1.2. Skema Kerangka Penelitian	26
Gambar 2.1 Delapan Karakteristik <i>Good Governance</i> Menurut UNESCAP.....	54
Gambar 2.2 Enam Prinsip Utama <i>Good Governance</i> Menurut <i>The Independent Commission on Good Governance Standard for Public Services</i>	55
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kementerian Perhubungan.....	73
Gambar 3.2 Tampilan Website dephub.go.id , <i>screenshot</i> 7 Januari 2013, 19:33:06.....	76
Gambar 3.3 Tampilan Website dephub.go.id , <i>screenshot</i> 9 Juni 2016, 01:21:06.....	82
Gambar 3.4 Tampilan Akun Instagram Kemenhub151 Versi <i>Desktop</i>	91
Gambar 3.5 Tampilan Akun Youtube Kemenhub151 Versi <i>Mobile</i>	92
Gambar 3.6 <i>Thumbnail</i> Video “Profil Bandar Udara Djalaludin, Gorontalo”	93
Gambar 3.7 Tampilan Akun Slideshare Kemenhub 151 Versi <i>Mobile</i>	94
Gambar 4.1 Tampilan Menu Utama pada Portal Kementerian Perhubungan.....	101
Gambar 4.2 Tampilan Website PPID Kementerian Perhubungan.....	104
Gambar 4.3 Tampilan Pilihan Submenu dalam Menu Informasi Publik.....	105
Gambar 4.4 Formulir Permohonan Informasi Online.....	106
Gambar 4.5 Formulir Pengaduan Masyarakat Online.....	107
Gambar 4.6 <i>Top Post</i> @Kemenhub151 pada Desember 2015.....	122
Gambar 4.7 <i>Top Post</i> Kemenhub151 pada Desember 2015.....	124
Gambar 4.8 Skema Pemikiran Adaptasi Teori McQuail tentang Organisasi Media.....	129
Gambar 4.9 Bagan Struktur Organisasi Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Perhubungan.....	138
Gambar 4.10 Bagan Struktur Organisasi Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Perhubungan.....	140
Gambar 4.11 Fans Page Kementerian Perhubungan Terkait Solusi Grab dan Uber.....	161
Gambar 4.12 Tweet Kementerian Perhubungan Terkait Solusi Grab dan Uber...	162
Gambar 4.13 Infografis Layanan Informasi dan Pengaduan Kemenhub.....	165
Gambar 4.14 Tampilan yang muncul pada http://itjen.dephub.go.id	173