

Pengembangan model pelayanan elektronik di era new normal

Debora Sanur Lindawaty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20511863&lokasi=lokal>

Abstrak

Pandemi Covid-19 telah menyebabkan pemerintah menemui tantangan dalam melakukan tugas dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Tantangan terutama karena kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) menyebabkan pelayanan publik terhambat. Demikian pula dengan kebijakan pembatasan aktivitas di kantor bagi seluruh pegawai termasuk Aparatur Sipil Negara dengan pemberlakuan bekerja dari rumah. Berdasarkan hal tersebut maka yang menjadi pertanyaan dalam tulisan ini yaitu bagaimana pengembangan model pelayanan elektronik dari sistem e-Government di era new normal? Ditemukan bahwa era new normal menuntut agar penggunaan media elektronik menjadi sarana utama pemerintah dan masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan. Peran pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan di era pandemi membutuhkan inovasi di bidang layanan berbasis teknologi informasi kepada masyarakat serta perlu juga ditunjang dengan ketersediaan data yang valid dan otentik. Tersedianya data yang valid dan otentik, menjadi salah satu indikator utama dari kepuasan masyarakat terhadap pemerintah di era new normal. Selain itu, pelaksanaan e-Government harus mampu membentuk interaksi komunikasi antara elemen pemerintah pusat, daerah serta masyarakat melalui sistem elektronik berbasis informasi digital. Realitanya, pertukaran informasi melalui digital jauh lebih cepat dan efektif dilakukan daripada melakukan interaksi informasi melalui pelayanan tercetak. Selanjutnya setelah era new normal pelayanan melalui online masih dapat terus dilaksanakan sebagai wujud modernisasi pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat.