

Urgensi *Public Trust* dalam Mempengaruhi Pola Perilaku Kepatuhan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia

The Exigency of Public Trust In Affecting Public Compliance During The Covid-19 Pandemic in Indonesia

Aulia Hanadita Balkis, Bryan Keith Sangap Hutagalung, Nur Harfi Oktaviani

Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Indonesia, Kota Depok, Indonesia

E-mail : aulia.hanadita@ui.ac.id, bryan.keith@ui.ac.id, nur.harfi@ui.ac.id

Abstrak

Dalam menghadapi pandemi COVID-19, berbagai upaya telah dilakukan oleh Pemerintah Indonesia. Mulai dari penerapan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) dan menggalakan program vaksin bagi orang dewasa maupun anak yang berusia 12 tahun dan ke atas. Untuk menjamin keberlangsungan dari tiap-tiap kebijakan maupun program itu, diperlukan rasa kepercayaan publik terhadap pemerintah yang nantinya akan berdampak pada timbulnya kepatuhan terhadap kebijakan pemerintah dalam rangka mengatasi COVID-19 di Indonesia. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penulisan ini adalah melalui studi kepustakaan dari berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian yang dilakukan oleh penulis. Temuan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang anomali antara kepercayaan dan kepatuhan publik. Tingginya rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah malah diikuti dengan sikap pelepasan tanggung jawab dari masyarakat oleh karena masyarakat merasa pemerintah sudah mampu mengontrol pandemi ini. Sehingga kepatuhan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah dalam rangka mengatasi COVID-19 cenderung rendah.

Kata Kunci: Kepercayaan Publik, Kepatuhan, COVID-19, dan Vaksin.

Abstract

To face the COVID-19 pandemic, various efforts have been made by the Government of Indonesia. Starting from the implementation of Large-Scale Social Restriction (PSBB) and promoting vaccination programs for adults and children aged 12 years and upwards. To ensure the effectiveness of every policy and program, it is necessary to build public trust in the government which will lead to public compliance to government's policies in order to cope with COVID-19 in Indonesia. The method of data collection conducted in this paper is through the study of literature from a variety of literature that are relevant to the topic of the research done by the author. The findings showed that there is an anomaly relationship between the trust and compliance of the public. The high trust of the community in the government are being followed by public's attitudes that lack of responsibility. It happens because the public feels the government is able to control this pandemic. So the compliance of the community towards the government policies in order to cope with COVID-19 tend to be low.

Keywords: Public Trust, Compliance, COVID-19, and Vaccine

Pendahuluan

Pada akhir tahun 2019, muncul fenomena virus COVID-19 yang menggemparkan masyarakat di seluruh belahan dunia. Fenomena COVID-19 tersebut berasal dari Negara Tiongkok yang tepatnya berada di Kota Wuhan. Virus COVID-19 terus menyebar ke berbagai negara, termasuk Indonesia. Per tanggal 29 Maret 2021 kasus yang terkonfirmasi di Indonesia adalah sebanyak 1.501.093 dengan jumlah pasien dalam perawatan sebanyak 123.694 dan jumlah pasien yang meninggal sebanyak 40.581 (Satgas COVID-19, 2021b). Dengan tingginya jumlah kasus COVID-19 yang terjadi di Indonesia, maka dibutuhkan antisipasi dan tindakan yang cepat dari pemerintah untuk mengurangi penyebaran virus yang terjadi.

Selama masa pandemi COVID-19, berbagai tindakan yang telah dilakukan pemerintah Indonesia adalah melakukan karantina wilayah, mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), penerapan *physical distancing* dan protokol kesehatan, *Work From Home* (WFH) dan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ), serta melakukan tracking melalui *rapid test* dan *swab test*. Dari berbagai penerapan kebijakan tersebut, masyarakat masih belum sepenuhnya mematuhi imbauan pemerintah, seperti tingginya mobilitas masyarakat ke daerah lain pada masa liburan, tidak menerapkan protokol kesehatan, hingga adanya kasus pemalsuan surat keterangan hasil *rapid test* dan *swab test*. Akan tetapi, pemerintah terus berupaya mengeluarkan kebijakan baru untuk mengatasi pandemi COVID-19, salah satunya dengan menggalakkan program vaksinasi terhadap masyarakat. Dalam implementasinya, program vaksinasi masih menemukan sejumlah penolakan dari masyarakat. Berdasarkan temuan yang dilakukan oleh *Centre for Strategic and International Studies* (CSIS), ditemukan bahwa anak muda berumur 17-22 tahun di DKI Jakarta dan DI Yogyakarta cenderung kurang percaya atau tidak percaya pada efektivitas vaksin. Jumlah anak muda yang menyatakan tidak/kurang percaya pada vaksin di DKI Jakarta adalah sebanyak 63,6 persen, sedangkan di Yogyakarta sebesar 55,6 persen (Anugerah, 2021). Beberapa alasan masyarakat tidak mau divaksin tersebut disebabkan karena masyarakat khawatir tentang keamanan vaksin, dan mempertanyakan mengenai kehalalan vaksin (Azizah, 2020). Padahal, kepercayaan dan kepatuhan masyarakat merupakan kunci utama dalam penanganan COVID-19. Hal tersebut tergambar pada penanganan COVID-19 di Selandia Baru yang mengalami keberhasilan karena mengeluarkan kebijakan dengan tepat, seperti melakukan karantina wilayah sejak dini dan melakukan *contact tracing* sebanyak 10.000 test per hari. Kebijakan tersebut dapat berjalan dengan efektif karena didukung oleh kepatuhan dari masyarakatnya untuk menjalankan imbauan pemerintah (Saptoyo, 2021). Hal tersebut menunjukkan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap kebijakan pemerintah dalam penanganan COVID-19 sehingga masyarakat dengan sukarela mematuhi kebijakan dan imbauan yang dibuat oleh pemerintah. Adapun hubungan tersebut berkaitan dengan konsep *public trust*.

Public trust menjadi penting untuk dibangun sebab dari hal tersebut dapat terlihat kontribusi masyarakat terhadap efektivitas program pemerintah. Sebab masyarakat dengan kepercayaan yang rendah cenderung tidak memiliki keinginan untuk terlibat dalam institusi publik (Rahayu dan Juwono, 2018). Hal tersebut dibuktikan dalam penelitian *Public Health and Public Trust: Survey Evidence from the Ebola Virus Disease Epidemic in Liberia* yang dilakukan oleh Blair, Morse, dan Tsai (2017) menemukan bahwa terdapat korelasi positif antara kepercayaan terhadap pemerintah dengan kepatuhan masyarakat terkait intervensi kontrol virus ebola. Berbeda dengan temuan sebelumnya, temuan Wong dan Jensen (2020) yang berjudul *The Paradox of Trust: Perceived Risk and Public Compliance during the COVID-19 Pandemic in Singapore* menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi dapat terhadap pemerintah malah menghasilkan perilaku masyarakat yang acuh terhadap risiko sehingga berimplikasi terhadap kepatuhannya. Kedua temuan di atas menjadi latar belakang penulisan esai ini, dimana penulisan esai ini bertujuan untuk melihat dan menjelaskan hubungan antara kepercayaan masyarakat di Indonesia dengan pola perilaku masyarakat, khususnya kepatuhannya, dalam masa pandemi COVID-19. Selain itu, esai ini juga bertujuan untuk membahas mengenai strategi untuk membangun kepatuhan masyarakat sehingga dapat mempercepat penanganan COVID-19 di Indonesia. Adapun penyusunan argumentasi pada esai ini disusun dengan melakukan kajian berbagai literatur yang berkaitan topik yang dibahas yaitu mengenai *public trust*.

Metode Penelitian

Metode pengumpulan data dalam penulisan ini adalah melalui studi kepustakaan atau literatur. Studi literatur merupakan studi yang berkaitan dengan suatu kajian yang teoritis dan referensi lainnya yang berkaitan dengan nilai, norma, ataupun budaya dari perkembangan situasi sosial yang tengah diamati (Sugiyono, 2012). Sumber-sumber literatur dalam tulisan ini adalah berupa buku, jurnal, skripsi, dan portal berita elektronik. Pada penulisan ini, studi literatur digunakan untuk memperoleh informasi sebanyak-banyaknya yang sesuai dengan topik dan tujuan penulisan.

Hasil dan Pembahasan

Kepercayaan merupakan determinan penting dalam mempengaruhi orang lain untuk melakukan hal-hal yang ditetapkan oleh seseorang atau sekelompok orang. Menurut Rotter (1980) dalam OECD (2017), *public trust* didefinisikan sebagai ekspektasi individu terhadap kata, janji, atau pernyataan dari pihak lain yang dapat diandalkan. Lebih jauh, Simpson (2007) melihat kepercayaan berdasarkan aspek interpersonal; dalam hal ini, kepercayaan diartikulasikan sebagai suatu keadaan psikologis atau orientasi aktor terhadap aktor lainnya di mana adanya ketergantungan untuk mencapai hasil atau sumber daya yang sama-sama bernilai dan dihargai. Kepercayaan khususnya *public trust*, menjadi hal krusial yang harus dimiliki oleh publik dalam menghadapi ketidakpastian lingkungan, terutama di masa krisis pandemi

COVID-19. Adanya kepercayaan dari publik dapat mewujudkan kepatuhan yang akan berdampak pada kesehatan masyarakat.

Di Indonesia, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam penanganan COVID-19 tergolong ke dalam kategori tinggi. Hal tersebut terlihat dari hasil survei yang telah dilakukan oleh beberapa lembaga survei, seperti Indo Barometer, Indikator Politik Indonesia, dan Alvara Research Center. Berdasarkan temuan yang diperoleh dari Indo Barometer menunjukkan bahwa 50,6 persen responden puas terhadap penanganan COVID-19 yang dilakukan oleh pemerintah di bawah kepemimpinan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Ma'ruf Amin (Sania, 2020). Tidak jauh berbeda dengan temuan sebelumnya, lembaga Indikator Politik Indonesia menemukan bahwa sebanyak 52,6 persen responden percaya dan 8,3 persen responden sangat percaya terhadap penanganan COVID-19 yang dilakukan oleh pemerintah di bawah kepemimpinan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Ma'ruf Amin (Ghaliya, 2020). Hasil survei yang diperoleh oleh Alvara Research Center juga menunjukkan hasil yang serupa yaitu kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah pusat dalam penanganan COVID-19 tergolong tinggi dengan angka 60,2 persen (Farisa, 2020). Tingginya kepercayaan tersebut dikarenakan masyarakat menilai pemerintah cepat tanggap dalam menangani COVID-19. Tindakan yang dilakukan pemerintah dalam rangka memutus rantai penyebaran COVID-19 adalah melakukan sosialisasi 3M atau memakai masker; mencuci tangan; dan menjaga jarak, selain itu pemerintah memberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), kemudian pemerintah memberikan bantuan sosial kepada masyarakat, serta didukung dengan adanya peningkatan jumlah pasien positif yang sembuh (Sania, 2020).

Secara normatif, tingkat kepercayaan publik yang tinggi akan menghasilkan tingkat kepatuhan yang tinggi. Namun, dalam pandemi COVID-19 keadaan yang terjadi justru bertentangan dengan kondisi ideal. Saat ini, tingkat kepercayaan publik yang tinggi menyebabkan adanya pelepasan tanggung jawab masyarakat karena bergantung kepada kemampuan pemerintah dalam penanganan COVID-19. Hal tersebut menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat terhadap imbauan pemerintah (Wong dan Jensen, 2020). Rendahnya kepatuhan masyarakat tergambarkan dari data Sistem Bersatu Lawan COVID-19 (BLC) yang diluncurkan oleh Satgas Penanganan COVID-19 dalam laman covid19.go.id. Berdasarkan data yang diperoleh 87 kabupaten/kota (19,51 persen) memiliki angka kepatuhan <60 persen untuk penggunaan masker, sedangkan baru terdapat 115 kabupaten/kota yang memperoleh angka kepatuhan mencapai 91-100 persen. Adapun terdapat temuan lain yang menunjukkan bahwa masih terdapat 88 kabupaten/kota (19,73 persen) dengan angka kepatuhan <60 persen dalam menjaga jarak dan menghindari kerumunan, sedangkan hanya terdapat 103 kabupaten/kota (23,09 persen) yang memiliki angka kepatuhan 91-100 persen. Selain itu, rendahnya kepatuhan masyarakat juga dapat dilihat dari data jumlah kumulatif orang yang

ditegur terkait penerapan 3M yang terus mengalami peningkatan setiap harinya. Hal tersebut dapat dilihat pada lampiran 1.1.

Lampiran 1.1 Jumlah Kumulatif Orang yang Ditegur



Sumber: Satgas COVID-19, 2021a

Berdasarkan lampiran 1.1, pada 11 Januari 2021 jumlah orang yang ditegur terkait pelaksanaan 3M sebanyak 579.562 orang. Angka tersebut terus mengalami peningkatan hingga empat kali lipat pada 17 Januari 2021 menjadi sebanyak 2.323.791 orang. Adapun peningkatan paling tajam terjadi pada 14 Januari menuju 15 Januari 2021, yakni terdapat tambahan satu juta dan tiga belas ribu teguran. Perilaku masyarakat tersebut mencerminkan bahwa kepatuhan masyarakat terhadap imbauan pemerintah dalam rangka memutus rantai penyebaran COVID-19 masih tergolong rendah.

Dari berbagai data dan temuan yang diperoleh penulis, ditemukan bahwa *public trust* masyarakat Indonesia terhadap pemerintah dalam penanganan COVID-19 tergolong tinggi, namun tidak diikuti dengan kepatuhan yang tinggi dari masyarakat. Tentunya, *public trust* yang tinggi tersebut merupakan hal yang positif karena artinya pemerintah berhasil membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam penanganan COVID-19. Menurut Moyer dan Monnes (2016) (dalam Rahayu dan Juwono, 2018), kepercayaan masyarakat itu diperoleh dari beberapa faktor, dua diantaranya adalah (1) kompetensi dan kemampuan sebuah lembaga untuk menjalankan tugasnya, dan (2) keterbukaan, transparansi, dan kemampuan masyarakat untuk mempengaruhi pengambilan keputusan. Oleh karena itu, sesuai dengan lampiran 1.2, strategi yang dapat dilakukan pemerintah dalam meningkatkan

kepercayaan publik adalah dengan memberikan informasi yang transparan dan terpercaya; meningkatkan kompetensi pemerintah; dan konsisten terkait kebijakan.

Menurut Taylor, keterbukaan informasi merupakan faktor utama dalam mempengaruhi lingkungan sosial. Seseorang akan melakukan suatu hal apabila ia telah memperoleh informasi atau argumen yang logis terkait tindakan yang seharusnya dilakukan (Umami, 2010). Sayangnya, hal ini tidak terjadi pada awal penyebaran COVID-19 di Indonesia. Pemerintah Indonesia cenderung terus menampik keberadaannya dan bukan melakukan pendidikan terhadap penanganan virus tersebut. Hal ini membuat masyarakat tidak memiliki kemampuan untuk memahami keadaan yang terjadi, sehingga saat pemerintah sudah melakukan penanganan, mengeluarkan imbauan, dan menyiarkan perkembangan kasus terbaru mengenai COVID-19, masyarakat tetap tidak mengindahkan informasi tersebut seakan telah kehilangan esensi atau urgensinya. Berbagai hal tersebut yang menyebabkan kepercayaan masyarakat yang tinggi justru menghasilkan kepatuhan yang rendah di Indonesia. Selain itu, kompetensi pemerintah sangat diperlukan dalam penanganan COVID-19 di Indonesia, khususnya dalam membuat suatu kebijakan. Pemerintah harus memahami situasi yang terjadi serta kondisi COVID-19 di Indonesia sehingga kebijakan yang dikeluarkan akan tepat sasaran dan memberikan dampak yang signifikan. Salah satu kebijakan pemerintah yang dinilai kurang tepat di masa pandemi COVID-19 adalah pengalokasian anggaran sebesar Rp25 miliar untuk pariwisata dan sebesar Rp72 miliar untuk relasi media dan influencer dalam rangka mempromosikan pariwisata di Indonesia (Sani, 2020). Padahal di masa pandemi COVID-19, penanganan kesehatan merupakan hal yang lebih prioritas dibandingkan pariwisata karena dinamika sektor pariwisata tidak akan berjalan dengan optimal apabila keadaan belum pulih. Akibatnya, penyebaran COVID-19 di Indonesia semakin masif. Hal tersebut juga berkaitan dengan strategi yang ketiga yaitu, konsistensi kebijakan. Perbedaan pemahaman antara instansi pemerintah mengenai pandemi COVID-19 menyebabkan kebijakan yang dikeluarkan tidak koheren antara yang satu dengan yang lain. Sehingga kebijakan-kebijakan tersebut tidak tepat sasaran. Hal ini dibuktikan dengan adanya larangan mudik untuk mengurangi mobilitas masyarakat, namun di saat yang bersamaan terdapat kebijakan yang mendorong sektor pariwisata, dimana hal tersebut justru bersifat kontradiktif dengan kebijakan larangan mudik. Inkonsistensi tersebut menimbulkan keambiguan bagi masyarakat dan cenderung memberi celah bagi masyarakat untuk tidak patuh. Padahal kepatuhan merupakan salah satu faktor kunci agar keadaan dapat kembali seperti sedia kala dan mempercepat pemulihan ekonomi.

Penutup

Public trust memegang peranan penting dalam penanganan COVID-19 untuk membentuk kepatuhan masyarakat. Secara normatif, *public trust* yang tinggi akan menghasilkan tingkat kepatuhan masyarakat yang tinggi. Namun, dalam penanganan COVID-19 di Indonesia

justru bertentangan, karena *public trust* yang tinggi tidak diikuti dengan tingginya tingkat kepatuhan masyarakat. Adapun faktor yang mendorong hal tersebut terjadi disebabkan karena adanya keterbatasan informasi, kurangnya kompetensi pemerintah dalam membuat kebijakan, dan inkonsistensi kebijakan yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, kami mengajukan beberapa strategi yang berkaitan dengan hal tersebut untuk meningkatkan kepatuhan. Pertama, pemerintah dapat mengartikulasikan informasi, tujuan, dan tindakannya secara jelas agar dapat ditangkap dengan tepat oleh masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan mengintensifkan siaran-siaran yang berisi mengenai sosialisasi maupun imbauan yang hendak dikeluarkan oleh pemerintah. Kedua, pemerintah harus dapat menempatkan dan melibatkan orang-orang yang kompeten dan ahli di bidangnya untuk merumuskan kebijakan yang akan diambil. Ketiga, meningkatkan koordinasi antar instansi agar terciptanya keserasian antara kebijakan yang satu dengan yang lainnya. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat akan meningkat dan diiringi dengan pemahaman yang tepat, bukan hanya sekadar percaya, sehingga masyarakat akan secara sadar mematuhi kebijakan dan imbauan pemerintah. Terciptanya kepatuhan tersebut akan mendorong penerapan protokol menjadi lebih optimal dan kegiatan vaksinasi yang berjalan dengan lancar. Hingga akhirnya, pandemi COVID-19 dapat teratasi dan keadaan akan kembali seperti semula, yang nantinya mampu mempercepat pemulihan ekonomi pascapandemi.

Referensi

- Anugerah, P. (2021) 'COVID-19: Dua Survei Menyebut Anak Muda Menolak Vaksin, Bagaimana Meyakinkan Mereka?', *BBC News*, 23 February. Available at: <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-56150289>.
- Azizah, K. N. (2020) 'Tak Semua Warga +62 Mau Vaksin COVID-19, Alasan Terbanyak Soal Keamanan', *Detik.com*, 18 November. Available at: <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5259469/tak-semua-warga-62-mau-vaksin-covid-19-alasan-terbanyak-soal-keamanan>.
- Blair, R. A., Morse, B. S. and Tsai, L. L. (2017) 'Public health and public trust: Survey evidence from the Ebola Virus Disease epidemic in Liberia', *Social Science & Medicine*, 172, pp. 89–97. doi: <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2016.11.016>.
- Farisa, F. C. (2020) 'Survei: Publik Lebih Percaya Gugus Tugas dan Pemda dibanding Pemerintah Pusat Soal COVID-19', *Kompas.com*, 12 July. Available at: <https://nasional.kompas.com/read/2020/07/12/18121301/survei-publik-lebih-percaya-gugus-tugas-dan-pemda-dibanding-pemerintah-pusat?page=all>.
- Ghaliya, G. (2020) 'Public Trust in Jokowi's COVID-19 Response Declines, Survey Finds', *The Jakarta Post*, 22 July. Available at: <https://www.thejakartapost.com/news/2020/07/21/public-trust-in-jokowis-covid-19-response-declines-survey-finds.html>.
- OECD (2017) *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*. Paris: OECD (OECD public governance reviews). Available at: <https://books.google.co.id/books?id=NnHotAEACAAJ>.

- Rahayu, A. Y. S. and Juwono, V. (2018) *Birokrasi dan Governance Teori, Konsep dan Aplikasinya*. Rajawali Pers.
- Sania, M. (2020) 'Survei Indobarometer: 56 Persen Puas dengan Penanganan COVID-19', *Kompas.com*, 5 November. Available at: <https://nasional.kompas.com/read/2020/11/05/11230241/survei-indo-barometer-506-persen-responden-puas-dengan-penanganan-covid-19>.
- Saptoyo, R. D. A. (2021) 'Selandia Baru Terbaik Tangani COVID-19, Seperti Apa Penanganan di sana?', *Kompas.com*, 29 January. Available at: <https://www.kompas.com/tren/read/2021/01/29/144200765/selandia-baru-terbaik-tangani-covid-19-seperti-apa-penanganan-di-sana-?page=all#page2>.
- Satgas COVID-19 (2021b) *Perkembangan Kasus Terkonfirmasi Positif COVID-19 per Hari*. Available at: <https://covid19.go.id/peta-sebaran> (Accessed: 31 March 2021).
- Satgas COVID-19 (2021a) *Monitoring Kepatuhan Protokol Kesehatan Tingkat Nasional*. Available at: <https://covid19.go.id/p/penanganan-covid-19/monitoring-kepatuhan-protokol-kesehatan-tingkat-nasional-update-17-januari-2021>.
- Simpson, J. A. (2007) 'Psychological Foundations of Trust', *Current Directions in Psychological Science*, 16(5), pp. 264–268. doi: 10.1111/j.1467-8721.2007.00517.x.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Umami, Z. (2010) 'Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Kepatuhan Terhadap Aturan Pada Mahasiswa Penghuni Ma'ad Sunan Ampel Al-Aly Di Universitas Islam Negeri (Uin)'. Malang: Fakultas Psikologi UIN Malang.
- Wong, C. M. L. and Jensen, O. (2020) 'The paradox of trust: perceived risk and public compliance during the COVID-19 pandemic in Singapore', *Journal of Risk Research*, 23(7–8), pp. 1021–1030. doi: 10.1080/13669877.2020.1756386.