

## Strategi Membangun Kepercayaan Publik Dalam Penanganan Covid-19 Di Kota Surabaya

Kamelia Irfani<sup>1)</sup> , Lukman Arif<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Publik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

<sup>1)</sup>kamelia.upnjatim18@gmail.com, <sup>2)</sup>lukman\_arif.adneg@upnjatim.ac.id

### ABSTRAK

Fenomena peningkatan kasus yang terus terjadi dan disertai kecenderungan sikap masyarakat yang menunjukkan penolakan terhadap kebijakan yang diambil pemerintah merepresentasikan kepercayaan publik yang rendah, maka diperlukan sebuah kajian strategi yang tepat dan terkelola dengan baik agar terbentuk kepercayaan publik sehingga skema penanganan dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya dan wabah COVID-19 dapat segera teratasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan gambaran secara komprehensif tentang strategi Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun kepercayaan publik terhadap penanganan COVID-19 di Kota Surabaya melalui delapan fokus kajian dengan menggunakan indikator yang dikemukakan OECD (2000) dalam kajiannya tentang membangun kepercayaan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan penelitian deskriptif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisa menggunakan model interaktif (*interaktif model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat enam fokus kajian yang memiliki kesesuaian strategi membangun kepercayaan publik dalam penanganan COVID-19 di Kota Surabaya yang meliputi nilai dan standar perilaku, pelaporan pelanggaran, integritas manajemen, umpan balik, penegakan ke pencegahan, antisipasi masalah dan kebaruan teknologi. Sementara dua fokus kajian lain yang tidak memiliki kesesuaian strategi yakni visi misi pelayanan dan efektivitas. Untuk itu diperlukan beberapa pembenahan atas ketidaksesuaian strategi yang dapat dilakukan Pemerintah Kota Surabaya diantaranya merumuskan visi misi sebagai kerangka dalam upaya penyelesaian permasalahan kesehatan, melakukan evaluasi secara berkala terhadap implementasi dari pembentukan fakta integritas, dan meningkatkan *branding* dari keseluruhan platform yang dimiliki Pemerintah Kota Surabaya baik berupa aplikasi maupun *website* kepada seluruh masyarakat.

**Kata kunci:** Strategi, Kepercayaan Publik, COVID-19

### Abstract

*The phenomenon of increase in cases that continue to occur and accompanied by the tendency of public's behavior that show rejection of policies taken by the government represents low public trust. Therefore, it is necessary to study an appropriate and we'll manager strategy to build public trust so that the treatment scheme can work properly and the outbreak can be resolved soon. This study aims to describe or comprehensively explain the strategy of Surabaya city government in building public trust for handling COVID 19 in the city of Surabaya through 8 focus studies using the indicators that proposed by OECD 2000 in its study of building public trust. This research uses qualitative methods and descriptive research approaches. Collecting data through observation, interviews, and documentation, also analyze using the interactive model of analysis developed by Miles and Huberman. The results show that six focus studies that have appropriate strategy for building public trust in handling COVID 19 in the city of Surabaya which includes values and standards of behavior. Violation report, management integrity,*

*feedback, problem anticipation, and new technology. Meanwhile, 2 other focus studies do not have an appropriate strategy namely the vision and mission of service and effectiveness. For this reason, it is necessary to make several improvements to the strategic discrepancy that the Surabaya City Government can do, including formulating a vision and mission as a framework in efforts to resolve health problems, conducting regular evaluations of the implementation of the formation of an integrity pact, and improving the branding of the entire platform owned by the Surabaya City Government in the form of applications and websites to the whole community.*

**Keywords:** *Strategy, Public Trust, COVID-19*

---

## A. LATARBELAKANG

Suatu negara dapat dikatakan tidak tanggap atau memiliki daya tanggap yang rendah ketika menunjukkan kecenderungan meremehkan urgensi penanganan dan dampak pandemi di awal krisis (Winanti dan Ma'udi, 2020). Sejak dilaporkan pertama kali di Wuhan, China pada akhir Desember 2019, SARS-CoV-2 atau *Corona Virus Disease* (COVID-19) dengan cepat menyebar ke berbagai negara hanya dalam hitungan bulan. Ketika penyebaran *Corona Virus Disease* (COVID-19) menjadi semakin tidak terkendali sehingga masyarakat dunia disibukkan dengan memikirkan caranya untuk menghentikan dan mengantisipasi penyebaran wabah, pemerintah Indonesia justru belum mempersiapkan apapun dan cenderung meremehkan ancaman nyata yang membahayakan kesehatan publik atas terjadinya pandemi tersebut. Tanpa disadari, hal tersebut mengakibatkan legitimasi pemerintah sendiri menjadi turun lantaran dinilai menganggap sepele permasalahan COVID-19.

Mengawali krisis dengan permulaan yang buruk dan tanpa adanya persiapan, diiringi dengan pelonjakan kasus yang terus terjadi membuat pemerintah Indonesia dituntut untuk mengambil beberapa kebijakan yang diharapkan mampu mengatur penanganan virus korona secara keseluruhan serta dapat mereduksi konflik yang dapat terjadi selama krisis, dalam hal ini dicetuskanlah maklumat presiden yang Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 yang menetapkan status wabah

COVID-19 sebagai Bencana Nasional dan berlaku per 13 April 2020. Kemudian disokong dengan beberapa produk hukum lainnya yang diterbitkan sebagai legitimasi formil dalam penanganan COVID-19, mulai dari kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hingga kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat (Gitiyarko, 2021).

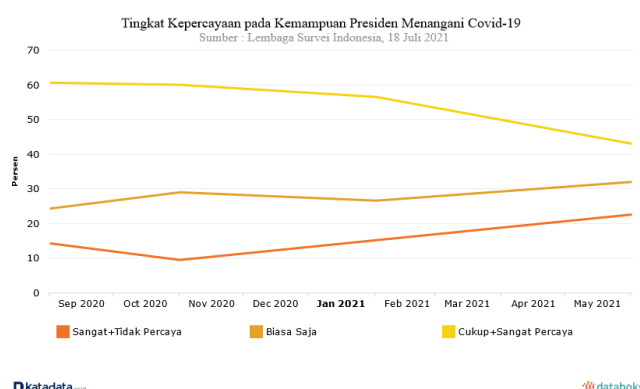
Mengamati kronologi terbentuknya kebijakan yang terhitung terlambat diputuskan oleh pemerintah mencerminkan lemahnya kapasitas pemerintah dalam menghadapi krisis. Penurunan kapasitas pemerintah dalam merespon kondisi krisis tentu membawa dampak serius dari efektivitas penerapan kebijakan itu sendiri. Disamping itu, kondisi yang tidak terkelola dengan baik justru akan membawa dampak pada ketidakpercayaan publik terhadap kepemimpinan pemerintah dalam menangani pandemi. Komitmen pemerintah dalam membangun kepercayaan publik menjadi sangat penting mengingat rendahnya tingkat kepercayaan publik menunjukkan citra pemerintah yang berkapasitas rendah dalam mengelola negara hingga dapat memicu krisis legitimasi yang dapat menghambat laju penanganan pandemi (Putra, 2017).

Semenjak mewabah pada awal Maret 2020 hingga kini sudah melewati satu tahun, pemerintah berangsur-angsur mulai menampakkan hasil kinerjanya dalam penanganan wabah COVID-19 di Indonesia.

Termuat dalam temuan penelitian Saiful Mujani (2020) yang menunjukkan hasil penilaian publik terhadap pemerintah Indonesia dibawah kepemimpinan Presiden Joko Widodo dalam penanganan pandemi COVID-19 kurun waktu Maret - Juni 2020 menunjukkan hasil yang baik. Informasi tersebut diperkuat dalam pemberitaan detiknews yang memuat hasil survei dari Lembaga Survei Kelompok Diskusi dan Kajian Opini Publik Indonesia (KedaiKOPI) yang menunjukkan jika sebesar 66,6% masyarakat Indonesia meyakini pemerintah mampu menghadapi virus corona (Emes, 2020).

Tidak lama berselang, Edelman Trust Barometer 2021, mengungkapkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Indonesia mengalami penurunan (MediaIndonesia.com, 2021). Informasi terkait adanya kemerosotan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah diperkuat dengan data dari hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) yang menunjukkan adanya degradasi kepercayaan yang terjadi sejak September 2020 hingga Juni 2021 yang turun hingga mencapai angka 43 persen menampilkan tingkat kepercayaan publik berada dititik paling rendah selama pandemi COVID-19 berlangsung (LSI, 2021).

**Gambar 1. Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah 2021**



(Sumber: Lembaga Survei Indonesia (LSI) dikutip dalam Kata Data (2021))

Berada pada situasi yang serba tidak pasti, instabilitas kepercayaan publik dapat terjadi seiring tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah pusat yang tentunya memiliki keterbatasan dalam menangani kompleksitas permasalahan pandemi COVID-19. Sebagaimana Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) dalam (DJKN, 2020) yang mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat memiliki kaitan dengan kualitas dan pengalaman langsung penggunaan layanan publik, dan secara lebih luas, terhubung dengan keyakinan masyarakat bahwa pemerintahnya

telah mengelola sumber daya yang terbatas secara adil dan mengikuti prosedur yang tidak memihak. Untuk itu, keterlibatan pemerintah daerah selaku perpanjangan tangan dari pemerintah pusat menjadi sangat penting mengingat wilayah Indonesia yang terbagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota sebagaimana dalam Pasal 18 (1) Undang-Undang Dasar 1945.

Pemerintah daerah memiliki daya pengaruh yang lebih besar dimata masyarakat karena dinilai memiliki kompetensi dalam menerjemahkan keinginan atau aspirasi

masyarakat lokal secara lebih akurat dibandingkan pemerintah pusat. Berdasarkan hasil survei LSI, tingkatan kepercayaan publik tertinggi ditujukan publik kepada lembaga militer/TNI yakni sebanyak 95 persen, kemudian Gubernur menempati urutan kedua tertinggi dengan besaran 91 persen, dan diurutan ketiga diraih oleh bupati/walikota dengan besaran 90 persen, diposisi keempat sebanyak 88 persen diisi oleh presiden yang kemudian disusul pemerintah pusat, Kepolisian, KPK, dan terakhir Kejaksaan (CNN Indonesia, 2021). Disebut sebagai institusi *street level bureaucrat* atau unit yang berhadapan dan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat menjadikan pemerintah daerah dinilai lebih dekat dan lebih dipercaya, sebagaimana publik yang menilai bahwasannya kinerja pemerintah daerah lebih baik ketimbang pemerintah pusat dalam penanganan pandemi COVID-19 (Madrim, 2020).

Kota Surabaya diamati sebagai salah satu kota dengan tingkat penyebaran COVID-19 tertinggi di Jawa Timur, bahkan juga yang tertinggi dalam skala nasional (Nasution, 2021). Sempat dituding sebagai daerah dengan kawasan zona hitam pada tahun lalu hingga disebut sebagai juara penyumbang kasus aktif tertinggi se-Jawa Timur, penyebaran COVID-19 di Surabaya seakan tidak ada habisnya. Tercatat kasus aktif positif yang mencapai 2.275 kasus membuat Kota Surabaya menempati urutan pertama terbanyak di Jawa Timur, kemudian disusul Kabupaten Malang sebagai urutan kedua dengan 1.000 kasus dan Kabupaten Banyuwangi sebanyak 895 kasus menjadi peringkat ketiga (Azmi, 2021).

Sejumlah instrumen kebijakan diambil Pemerintah Kota Surabaya sebagai respon untuk menekan kenaikan kasus dan mengurangi resiko dari penyebaran COVID-19 di Kota Surabaya, namun hingga saat ini belum menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hal tersebut tercermin dari sikap masyarakat yang masih belum percaya sepenuhnya kepada

Pemerintah Kota Surabaya dalam penanganan pandemi COVID-19 di Kota Surabaya. Pernyataan tersebut ditunjang hasil penelitian yang dikemukakan Khusnul Prasetyo (2021) bahwa tingkat kepercayaan publik pada Pemerintah Kota Surabaya cenderung tinggi ke sedang yang menyimpulkan bahwasanya masyarakat belum percaya secara penuh kepada Pemerintah Kota Surabaya. Untuk itu, upaya pemerintah dalam membangun kepercayaan publik menjadi sangat penting mengingat rendahnya tingkat kepercayaan publik menunjukkan citra pemerintah yang berkapasitas rendah dalam mengelola negara hingga dapat memicu krisis legitimasi yang dapat menghambat laju penanganan pandemi.

Disamping itu, banyak kebijakan yang dibuat justru menimbulkan kontra di kalangan masyarakat yang berujung pada seruan penolakan masyarakat disertai dengan aksi-aksi pemicu kerumunan. Terdapat beberapa aksi penolakan warga Kota Surabaya diantaranya pada saat operasi PPKM di Bulak Banteng, Kenjeran, Surabaya menimbulkan kericuhan karena sejumlah warga dan pemilik warung menolak untuk ditertibkan. pedagang yang kucing-kucingan dengan petugas demi bertahan hidup dalam ketidakpastian keadaan yang diciptakan kebijakan PPKM, dan adanya aksi unjuk rasa „Surabaya Menjerit“ sebagai bentuk penolakan masyarakat terhadap kebijakan PPKM darurat, hingga munculnya fenomena kepanikan dari warga Kota Surabaya yang disebabkan adanya peluncuran program Walikota Surabaya yakni „Rumah Sehat“ yang dianggap beresiko menularkan virus COVID-19 kepada warga. Program ini menuai polemik lantaran warga cemas akan penularan yang dimungkinkan dapat terjadi akibat pemilihan lokasi rumah sehat berdekatan dengan pemukiman warga.

Sikap yang cenderung menunjukkan penolakan terhadap kebijakan yang diambil pemerintah merepresentasikan kepercayaan publik yang rendah cerminan dari masyarakat

yang tidak mendukung adanya program penanganan tersebut. Atas dasar munculnya beberapa fenomena sikap penolakan masyarakat terhadap kebijakan yang diambil pemerintah dalam penanganan COVID-19 di Kota Surabaya, sehingga peneliti tertarik untuk mengkaji dan memahami tentang strategi Pemerintah Kota Surabaya dalam menyikapi situasi yang terjadi untuk membangun kembali kepercayaan publik ditengah keberlangsungan krisis pandemi COVID-19. Dengan demikian dapat ditarik sebuah permasalahan penelitian tentang **“Bagaimana Strategi Pemerintah Kota Surabaya dalam Membangun Kepercayaan Publik Terhadap Penanganan COVID-19 Di Kota Surabaya?”**. Melalui kajian strategi yang tepat dan terkelola dengan baik maka kepercayaan publik akan meningkat sehingga skema penanganan dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya dan wabah COVID-19 dapat segera teratasi. Merujuk uraian latar belakang yang sudah dituliskan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Strategi Pemerintah Kota Surabaya dalam Membangun Kepercayaan Publik Terhadap Penanganan COVID-19 Di Kota Surabaya.

## B. LANDASAN TEORITIS

Coudhory dalam (Daraba, 2019) mengatakan bahwa terdapat beberapa istilah yang berbeda untuk menjelaskan fenomena yang terkait dengan kepercayaan, seperti *confidence*, *reliability*, dan *trustworthiness*. Penggunaan istilah yang berbeda-beda tergantung pada konteksnya adalah suatu hal yang wajar dan banyak terjadi di berbagai negara. Hal itu terjadi karena konsep kepercayaan publik bersifat multidimensional dan dapat dijadikan subjek dari disiplin yang berbeda, seperti psikologi, sosiologi, politik, ekonomi, dan administrasi publik. Terdapat beberapa pakar yang kemudian mengemukakan definisi dari kepercayaan publik sebagai suatu keoptimisan dalam situasi rentan dimana truster

mempercayai trustee yang akan memperhatikan kepentingan truster dalam artian bahwa ketika individu berada di situasi sulit yang umumnya juga dialami semua orang, individu tersebut optimis bahwa individu lain akan menaruh perhatian pada kebutuhan dan kepentingannya (Hall et al., 2001). Dalam pengertian lain kepercayaan publik adalah kepercayaan warga terhadap negara dan pemerintah, termasuk di dalamnya institusi, kebijakan, dan pejabatnya (Wahyuningsih, 2011).

Kepercayaan publik diyakini sebagai modal bagi pemerintah dalam memperoleh legitimasi publik yang digunakan untuk mendapatkan dukungan dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan (Putra, 2017). Selain itu, kepercayaan publik juga digunakan untuk mengukur seberapa besar pemerintah telah memenuhi harapan publik (Nathaniel, 2020). OECD dalam (Rifqiy, 2021) mengungkapkan bahwa implikasi dari tingginya tingkat kepercayaan publik, pemerintah akan menjadi semakin mudah dalam melaksanakan program-programnya, keadaan ekonomi dan sosial politik menjadi lebih stabil, dan terjadinya peningkatan kepatuhan masyarakat terhadap hukum.

Oleh sebab itu, OECD (OECD, 2000) dalam kajiannya mengemukakan beberapa langkah yang dapat digunakan untuk membangun kepercayaan publik yakni sebagai berikut:

1. Mendefinisikan misi yang jelas untuk layanan publik . Menyesuaikan misi layanan publik dengan kebutuhan saat ini dan memastikan bahwa nilai-nilai inti dan standar dapat memenuhi harapan publik seiring dengan perubahan-perubahan yang akan terjadi.
2. Menjaga nilai-nilai seraya beradaptasi dengan perubahan. Dinamika perubahan lingkungan sosial ekonomi masyarakat yang diiringi dengan tuntutan transparansi kian meningkat mengharuskan pemerintah untuk meninjau dan menyesuaikan kembali

mekanisme yang ada guna memastikan perilaku aparat selaras dengan standar yang ditetapkan.

3. Memberdayakan Aparatur dan Warga Negara dalam Melaporkan Tindakan Pelanggaran Memfasilitasi pelaporan pelanggaran dengan prosedur yang jelas dan memberikan perlindungan bagi pelapor yang membantu dalam pendeteksian kasus pelanggaran individu.
4. Mengintegrasikan langkah-langkah integritas ke dalam sistem manajemen secara keseluruhan Langkah-langkah integritas sebagai bagian integral dari suatu sistem manajemen yang berperan memberikan dukungan pelengkap di dalam lingkungan manajemen secara keseluruhan.
5. Mengkoordinasikan langkah-langkah integritas. Keberhasilan langkah-langkah integritas berasal dari adanya kombinasi tindakan yang konsisten dan mempertimbangkan lingkungan layanan publik secara luas. Menilai efektivitas tindakan dan memberikan umpan balik kepada pembuat kebijakan tentang implementasinya dan juga meletakkan dasar bagi kebijakan masa depan.
6. Mengalihkan penekanan dari penegakan ke pencegahan. Kebijakan manajemen etika yang baik mengkombinasikan tindakan penegakan dan pencegahan. Namun, terdapat pengakuan bahwa adanya peningkatan perhatian pada pencegahan dapat mengurangi kebutuhan akan penegakan. Pencegahan adalah investasi yang lebih murah dalam jangka panjang, dengan dampak yang lebih positif pada budaya pelayanan publik dan pada hubungan antara pelayanan publik dan masyarakat sipil.
7. Mengantisipasi masalah. Dengan mengantisipasi situasi yang dapat melemahkan kepatuhan terhadap nilai nilai pelayanan publik dan standar perilaku, pemerintah telah mempersiapkan tanggapan

yang sesuai untuk mencegah dampak yang merugikan. Misalnya, bagaimana pemerintah dapat memenuhi tuntutan publik yang meningkat untuk informasi lebih lanjut tentang kepentingan pribadi yang memengaruhi keputusan publik?

8. Memanfaatkan teknologi baru. Pemanfaatan teknologi baru yang diyakini dapat membantu pemerintah dalam menemukan cara baru untuk menginternalisasi integritas dan menginformasikan kepada warga tentang standar yang diharapkan dari pejabat yang melayani publik.

### C. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan atau menjelaskan gambaran secara komprehensif tentang strategi Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun kepercayaan publik terhadap penanganan COVID-19 di Kota Surabaya. Fokus kajian dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk menentukan sekaligus membatasi perihal apa saja yang dikaji dalam penelitian, diantaranya menggunakan beberapa indikator yang dikemukakan oleh OECD (2000) dalam kajiannya tentang membangun kepercayaan publik dengan diantaranya memuat visi misi pelayanan, nilai dan standar perilaku, pelaporan pelanggaran, integritas manajemen, efektivitas dan umpan balik, penegakan ke pencegahan, antisipasi masalah, dan kebaruan teknologi.

Sumber data dalam kaitannya dengan penelitian ini diperoleh melalui informan kunci yang dipilih secara *purposive sampling* yang didasarkan atas subyek dianggap menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan data yang benar-benar relevan dan kompeten dengan masalah penelitian. Pada dasarnya yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah seseorang yang secara substansial merupakan anggota bagian dari

Satuan Tugas Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) Kota Surabaya. Selain itu data yang digunakan juga dapat berupa dokumen peraturan perundang-undangan, *e-book*, jurnal ilmiah, buku cetak, *website* resmi, berita *online* dan dokumen resmi instansi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode observasi yang digunakan adalah observasi tidak berstruktur dilakukan tanpa menggunakan *guide* observasi (Bungin, 2007), dimana dapat mengembangkan pengamatannya selama kegiatan observasi berlangsung. Metode wawancara jenis semi terstruktur dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang bersifat lebih terbuka. Metode dokumentasi dalam bentuk sekunder seperti peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, buku, hasil penelusuran situs *online* resmi, berita dan dokumen resmi instansi lainnya. Pengujian keabsahan data dilakukan melalui uji *credibility*, uji *transferability*, uji *dependability*, dan uji *confirmability*. Metode analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif (*interactif model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2019) yang terdiri dari *data collection*, *data condensation*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*.

#### D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Menindaklanjuti fenomena peningkatan kasus yang terus terjadi membutuhkan kesesuaian strategi penanganan dalam menekan penyebaran COVID-19 yang masif di Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya telah menetapkan sejumlah instrumen kebijakan dengan beberapa program kegiatan sebagai bentuk penanganan COVID-19, namun hingga kini belum mengantongi hasil yang cukup memuaskan, dimana masyarakat yang masih belum sepenuhnya memberikan kepercayaan kepada Pemerintah Kota Surabaya di dalam penanganan pandemi COVID-19 di

Kota Surabaya. Padahal, membangun kepercayaan publik menjadi sangat penting mengingat kondisi pandemi COVID-19 yang menimbulkan banyak krisis sehingga diperlukan tindakan-tindakan yang tepat dalam menyikapi hal tersebut. Dengan penggunaan strategi yang tepat dan terkelola dengan baik, maka kepercayaan publik akan meningkat sehingga skema penanganan dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya dan wabah COVID-19 dapat segera teratasi.

Untuk dapat mengetahui strategi membangun kepercayaan publik dalam penanganan COVID-19 di Kota Surabaya, penelitian ini menggunakan beberapa indikator yang dikemukakan OECD (2000) dalam kajiannya tentang membangun kepercayaan publik diantaranya memuat delapan fokus kajian yang akan dijabarkan lebih lanjut melalui uraian dan deskripsi sebagai berikut:

##### 1. Visi Misi Pelayanan

Dalam kajian manajemen strategi, pengambilan keputusan tersebut termanifestasi ke dalam visi dan misi, sebagaimana pernyataan Hadar Nawawi dalam (Taufiqurokhman, 2016) yang menjelaskan bahwasanya manajemen strategi adalah perencanaan berskala besar (disebut perencanaan strategik) yang berorientasi pada jangkauan masa depan yang jauh (disebut visi), dan ditetapkan sebagai keputusan pimpinan tertinggi (keputusan yang bersifat mendasar dan prinsipil), agar memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif (disebut misi), dalam usaha menghasilkan sesuatu (perencanaan operasional untuk menghasilkan barang dan/atau jasa serta pelayanan) yang berkualitas, dengan diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan (disebut tujuan strategis) dan berbagai sasaran (tujuan operasional) organisasi.

Kehadiran wabah virus COVID-19 sebagai kondisi yang tidak dapat diperkirakan dan dihindari kedatangannya memerlukan pengambilan keputusan yang memuat berbagai tindakan yang didasarkan atas tujuan mengatasi

permasalahan kesehatan. Keputusan yang diambil sebagai penentu tindakan bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam mencegah dan memutus mata rantai penyebaran virus COVID-19 sebagai bentuk perwujudan tujuan mengatasi permasalahan kesehatan di Kota Surabaya tidak dituangkan secara tertulis dalam bentuk tulisan yang memuat gambaran visi dan misi di dalam memutus mata rantai penyebaran virus COVID-19. Apabila ditinjau dari fokus kajian visi misi pelayanan dengan mengadaptasi dari OECD (2000) yang mengemukakan bahwa keberhasilan dalam pencapaian tujuan diperlukan suatu pengambilan keputusan yang jelas dan selaras dengan kebutuhan publik seiring dengan perubahan-perubahan yang akan terjadi di masa mendatang, maka ketiadaan rumusan visi dan misi sebagai langkah konkret dan terarah dalam mencapai tujuan tentu dapat mempengaruhi kelangsungan daripada pencapaian tujuan itu sendiri di masa mendatang. Apabila suatu organisasi tidak memiliki rumusan visi misi yang jelas akan berakibat pada keadaan yang tidak terkontrol dan tidak memiliki gambaran yang jelas mengenai masa depan (Muslim, 2017). Hal tersebut tentu akan membawa dampak pada ketidakpastian waktu dalam penyelesaian permasalahan kesehatan sehingga keberlangsungan pandemi di masa mendatang tidak dapat ditentukan.

Sebagaimana telah diketahui bahwa Pemerintah Kota Surabaya memutuskan untuk tidak menyusun secara tertulis rumusan visi dan misi di dalam memutus mata rantai penyebaran virus COVID-19 di Kota Surabaya, namun di lain hal Pemerintah Pusat memberikan instruksi bahwasanya penanganan COVID-19 di Indonesia harus berada dalam satu jalur visi dan misi yang sama (Liputan6, 2020). Disinkronisasi ini tentu berimplikasi pada masyarakat yang kemudian menjadi bingung akan kebijakan penanganan itu sendiri, sehingga sedikit masyarakat yang memberi perhatian untuk melaksanakan kebijakan yang

dikeluarkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun kepercayaan publik tidak menunjukkan adanya kesesuaian dengan indikator visi dan misi pelayanan, sehingga dapat dikatakan belum merumuskan strategi yang sesuai dalam membangun kepercayaan publik terhadap penanganan COVID-19.

## **2. Nilai dan Standar Perilaku**

Fokus kajian nilai dan standar perilaku dengan mengadaptasi dari OECD (2000) yang mengemukakan bahwa perlunya peninjauan dan pemastian aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya berpedoman pada standar yang telah ditetapkan. Sistem nilai dan standar perilaku pelayanan yang telah ditetapkan dan dipedomani oleh Pemerintah Kota Surabaya selama masa pandemi mengacu kepada keputusan Pemerintah Pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang menetapkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23, 24 dan 25 Tahun 2021 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Selama Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 sebagai sistem kerja yang dibagi kedalam dua jenis yakni bekerja di kantor (WFO) dan bekerja di rumah (WFH) yang diberikan kepada ASN agar tetap produktif dan tertib dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Ketentuan tersebut dilakukan dengan menyesuaikan ketetapan level wilayah PPKM dari masing-masing daerah, dimana Kota Surabaya berdasarkan hasil penilaian asesmen ditetapkan sebagai Kabupaten/Kota dengan kriteria level 1 (satu) dalam Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2021 Tentang PPKM Level 3, Level 2, dan Level 1 COVID-19 di Wilayah Jawa dan Bali.

Selain itu dilakukan beberapa penyesuaian dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat selama pandemi, dengan

diantaranya melakukan *scan digital code* (QR Code) melalui platform pedulilindungi untuk pemeriksaan dan pemantauan pegawai maupun pengunjung yang datang ke kantor, mengenakan alat pelindung diri, dan disiplin dalam menerapkan protokol kesehatan. Hal ini dilakukan sebagai upaya pencegahan dan pemutusan rantai penyebaran COVID-19 di wilayah kerja lingkungan Kantor Pemerintah Kota Surabaya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun kepercayaan publik menunjukkan adanya kesesuaian dengan indikator nilai dan standar perilaku melalui kesesuaian pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan menerapkan nilai dan standar perilaku yang telah ditetapkan selama pandemi, sehingga dapat dikatakan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah merumuskan strategi yang sesuai dalam membangun kepercayaan publik terhadap penanganan COVID-19 di Kota Surabaya.

### 3. Pelaporan Pelanggaran

Pemerintah Kota Surabaya telah menyediakan sebuah platform aplikasi berbasis *website* melalui laman url <https://wbs.surabaya.go.id/> sebagai media/sarana bagi masyarakat yang memiliki informasi dan berkeinginan untuk menyampaikan pengaduan atau melaporkan suatu perbuatan atau tindakan pelanggaran atau tindak pidana tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. *Website* ini akan memproses pengaduan yang masuk selambat-lambatnya 15 hari dengan kriteria pengaduan diantaranya memuat tindakan pelanggaran yang diadukan, pihak yang bertanggung jawab dan terlibat dalam pelanggaran, lokasi terjadinya pelanggaran, waktu terjadinya pelanggaran, modus/cara pelanggaran itu dilakukan, dan bukti-bukti pendukung seperti gambar atau rekaman terkait dengan pelanggaran. Mekanisme pemrosesan hingga jaminan hak-hak pelapor dan terlapor lebih lanjut dituangkan

dalam Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Korupsi (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Kendati demikian, aspek kepastian waktu dalam memproses laporan pengaduan yang masuk tidak dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Walikota tersebut, sehingga tidak adanya kepastian waktu dalam pemrosesan laporan pengaduan menjadi salah satu kendala strategi tidak dapat berjalan dengan optimal. Selain itu, terdapat faktor lain yang membuat platform ini dapat dikatakan belum sepenuhnya berjalan secara optimal, hal ini disebabkan sebagian besar masyarakat yang masih belum mengenal atau mengetahui keberadaan *website* tersebut, yang mengakibatkan pelaporan pengaduan menjadi tidak tepat sasaran. Hal tersebut tentu akan mengakibatkan laporan pengaduan pelanggaran yang masuk dari masyarakat menjadi tidak dapat tertangani dengan cepat akibat tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Pemerintah Kota Surabaya dalam pemrosesan suatu pengaduan.

Apabila ditinjau dari fokus kajian pelaporan pelanggaran dengan mengadaptasi dari OECD (2000) yang mengemukakan bahwa perlunya penyediaan media/sarana yang memiliki prosedur yang jelas dan dilengkapi dengan pemberian jaminan perlindungan keamanan dalam pelaporan tindakan pelanggaran bagi pelapor (*whistleblower*) yang mendeteksi adanya tindakan pelanggaran, maka dapat dikatakan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah memiliki kesesuaian dengan muatan pelaporan pelanggaran. Sebagaimana pelaporan pelanggaran atau *whistleblowing* menurut Komite Nasional Kebijakan Governance (2008) merupakan proses pengungkapan yang umumnya dilakukan secara rahasia (*confidential*) atas sebuah tindakan pelanggaran atau perbuatan melawan hukum, perbuatan tidak etis/ tidak bermoral dan/atau perbuatan lainnya yang dapat

merugikan organisasi maupun pemangku kepentingan, yang dilakukan oleh karyawan atau pimpinan organisasi kepada pimpinan organisasi atau lembaga lain yang dapat mengambil tindakan atas pelanggaran tersebut. Tentu saja keberadaan *whistleblowing* menjadi sangat penting dalam organisasi sektor publik terlebih di masa pandemi dengan kondisi dimana pemerintah mengucurkan sebagian besar anggaran digunakan untuk penanganan pandemi COVID-19 sehingga membuka peluang tumbuhnya tindakan tidak etis, korupsi, maupun tindakan-tindakan lainnya yang bertentangan dengan hukum oleh oknum aparat. Oleh sebab itu, apabila tindakan-tindakan tersebut tidak mendapatkan sebuah penanganan yang baik maka akan berdampak jangka panjang pada integritas organisasi sektor publik. Menurunnya integritas organisasi sektor publik menjadi salah satu pemicu dari rendahnya kepercayaan publik terhadap organisasi sektor publik (Antari, 2020). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun kepercayaan publik menunjukkan adanya kesesuaian dengan indikator pelaporan pelanggaran melalui penciptaan *website* <https://wbs.surabaya.go.id/>, sehingga dapat dikatakan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah merumuskan strategi yang sesuai namun belum optimal dalam membangun kepercayaan publik terhadap penanganan COVID-19 di Kota Surabaya.

#### 4. Integritas Manajemen

Fokus kajian integritas manajemen dengan mengadaptasi dari OECD (2000) yang mengemukakan bahwa perlunya tindakan yang konsisten dan menyeluruh dengan mempertimbangkan lingkungan yang lebih luas di dalam sistem manajemen yang berperan memberikan dukungan pelengkap. Pemerintah Kota Surabaya dalam pencegahan dan pemutusan rantai penyebaran COVID-19 tidak hanya terbatas dalam lingkungan pemerintahan saja, melainkan membutuhkan sinergisitas dan komitmen lintas sektor, salah satunya sektor

swasta. Setiap daerah mempunyai caranya masing-masing dalam mengoordinasikan strategi penanganan COVID-19 yang ditetapkan di wilayahnya. Pemerintah Kota Surabaya menjadi salah satu daerah yang memberikan kesempatan kepada pihak swasta untuk dapat mengoperasikan kembali kegiatannya di masa pandemi dengan tetap mempertimbangkan serangkaian ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan diantaranya diwajibkan lolos dalam asesmen identifikasi resiko oleh tim penilai dan menandatangani pakta integritas sebagai wujud komitmen yang terjalin antara Pemerintah Kota Surabaya dengan pihak pengusaha. Pakta integritas ini ditujukan sebagai bentuk timbal balik antara Pemerintah Kota Surabaya dengan pihak swasta untuk saling bersinergi dan berkomitmen dalam pencegahan dan pemutusan rantai penyebaran COVID-19 di Kota Surabaya. Pelanggaran atas pakta integritas dapat dijatuhi sanksi atau denda administratif hingga penghentian operasional bahkan pencabutan izin usaha sebagaimana ketentuan yang berlaku. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun kepercayaan publik menunjukkan adanya kesesuaian dengan indikator integritas manajemen melalui pembentukan pakta integritas, sehingga dapat dikatakan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah merumuskan strategi yang sesuai dalam membangun kepercayaan publik terhadap penanganan COVID-19 di Kota Surabaya.

#### 5. Efektifitas dan Umpan Balik

##### 5.1. Efektivitas

Fokus kajian efektivitas dengan mengadaptasi dari OECD (2000) yang mengemukakan bahwa perlunya pengukuran keefektifan dari keputusan atas tindakan yang konsisten dan menyeluruh dengan mempertimbangkan lingkungan yang lebih luas di dalam sistem manajemen yang berperan memberikan dukungan pelengkap. Dalam hal ini penilaian efektivitas dari suatu keputusan

atas tindakan yang dapat dikatakan efektif apabila tujuan yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Pemerintah Kota Surabaya membentuk pakta integritas sebagai komitmen antara kedua belah pihak yang mendasari diperbolehkannya pihak swasta dalam mengoperasionalkan kembali kegiatan usahanya dengan tetap mematuhi ketentuan yang telah ditetapkan bersama, dengan tujuan agar disiplin protokol kesehatan sebagai tindakan pencegahan dan pemutusan rantai penyebaran COVID-19 dapat terus berjalan sebagaimana mestinya. Pakta integritas dalam implementasinya menuai hasil yang tidak sesuai dengan sebagaimana yang diharapkan, dimana banyak terjadi kasus pelanggaran yang dilakukan oleh para pemilik usaha tanpa sepengetahuan Pemerintah Kota Surabaya. Setidaknya tercatat sebanyak 46 dari 185 tempat usaha teridentifikasi memiliki catatan merah karena terbukti telah melakukan tindakan pelanggaran yang menyalahi ketentuan pakta integritas. Selain itu terdapat hasil observasi peneliti yang menunjukkan bahwasannya masih banyak pengusaha bandel yang beroperasi menyalahi ketentuan pakta integritas namun belum terungkap. Salah satu tindakan pelanggaran ini terungkap dalam pemberitaan media online beritajatim (2021) yang menyatakan bahwa salah satu tempat hiburan malam di Kota Surabaya dinilai menyalahi aturan dan komitmen yang telah disepakati dalam pakta integritas, dengan diantaranya beroperasi hingga pukul 03.00 WIB, tidak menerapkan protokol kesehatan dan *scan digital code* (QR Code). Media tersebut juga mengungkapkan bahwa sebelumnya di tempat tersebut pada pukul 23.50 WIB telah didatangi oleh tim Satuan Tugas Penanganan COVID-19 Kota Surabaya untuk dilakukan monitoring. Nahasnya selepas tim satgas meninggalkan lokasi, tempat tersebut tetap melanjutkan operasionalnya tanpa mengindahkan himbuan dan ketentuan yang sebelumnya telah ditetapkan bersama

Pemerintah Kota Surabaya. Kejadian tersebut merupakan salah satu bukti dari sekian banyak tempat usaha yang dimungkinkan dapat melakukan hal yang sama. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya kesadaran para pemilik usaha di dalam mematuhi ketentuan yang telah ditetapkan tergolong masih sangat rendah.

Selain daripada rendahnya tingkat kesadaran para pemilik usaha dalam mentaati aturan yang ada dalam pakta integritas, terdapat faktor lain yang menyebabkan disfungsi dari pakta integritas, yakni tidak adanya ketegasan dalam penegakan peraturan maupun pemberian sanksi kepada setiap pelanggar dari Pemerintah Kota Surabaya (Celah.id, 2021). Hal tersebut terlihat dari banyaknya kejadian pelanggaran yang masih saja terjadi akibat para petugas yang tidak dapat bersikap tegas ketika menjalankan tugas. Apabila hal tersebut berlangsung secara terus menerus dengan tanpa adanya evaluasi dan perbaikan didalamnya, maka peluang terjadinya kejadian serupa yang terulang kembali menjadi semakin besar. Tentu saja keadaan tersebut akan memicu semakin turunnya kepercayaan publik terhadap profesionalitas aparat didalam menjalankan tugas. Salah satu penyebab menurunnya kepercayaan publik kepada pemerintah dapat disebabkan karena pemerintah atau lembaga sektor publik dianggap gagal dalam menjalankan pekerjaan dan kurang memenuhi apa yang dijanjikan (Prasetyo & Kriswibowo, 2022). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun kepercayaan publik tidak menunjukkan adanya kesesuaian dengan indikator efektivitas, sehingga dapat dikatakan belum merumuskan strategi yang sesuai dalam membangun kepercayaan publik terhadap penanganan COVID-19.

## 5.2. Umpan Balik

Pemerintah Kota Surabaya telah menyediakan sebuah platform aplikasi bernama Wargaku atau „Wadah Aspirasi Rukun tetangga

rukun warga dan Kampung Unggul' sebagai media interaksi dua sisi yang memungkinkan warga pelapor beserta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dapat saling berkomunikasi. Aplikasi yang diciptakan untuk menjembatani masyarakat dalam menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, pengaduan serta apresiasi kepada Pemerintah Kota Surabaya ini menjadi salah satu platform yang mendapatkan pengawasan langsung dari Walikota Surabaya, yang mana dalam kurun waktu 1×24 jam laporan pengaduan yang masuk tidak segera mendapatkan respon dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, sistem secara otomatis akan mengirimkan laporan pengaduan tersebut ke gawai milik Walikota Surabaya, kemudian kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD) akan menerima teguran atau peringatan bahkan sanksi secara langsung dari Walikota Surabaya.

Perkembangan pemrosesan laporan pengaduan yang masuk kedalam aplikasi Wargaku dapat dipantau secara langsung oleh masyarakat melalui gawai pelapor. Terdapat empat tahapan dalam setiap pemrosesan laporan pengaduan yang masuk ke dalam aplikasi Wargaku, dengan diantaranya memuat empat kategori status pengaduan yakni belum ditanggapi, sedang ditindak lanjuti, sudah ditindak lanjuti, dan laporan pengaduan telah selesai.

Jika ditinjau dari fokus kajian umpan balik dengan mengadaptasi dari OECD (2000), yang mengemukakan bahwa perlunya penyediaan media/sarana dalam menyampaikan tanggapan sebagai pola komunikasi dua arah yang terjalin antara masyarakat dengan pemerintah didalam menanggapi hasil kinerja, maka dapat dikatakan Pemerintah Kota Surabaya telah memiliki kesesuaian dengan muatan umpan balik, dimana umpan balik (*feedback*) adalah tanggapan yang diberikan kepada komunikan (penerima pesan) oleh seorang komunikator (pemberi pesan) (Nararya, 2017). Tanggapan dapat dimaknai sebagai respon yang diberikan atas suatu permasalahan yang dapat

dipergunakan untuk pengkajian ulang dalam rangka perbaikan didalam pengambilan keputusan di masa mendatang. Penyampaian tanggapan umumnya diberikan dalam bentuk pengaduan, dimana masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan/atau ketidakpuasan, saran untuk perbaikan maupun pelaporan tentang suatu tindakan pelanggaran. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun kepercayaan publik menunjukkan adanya kesesuaian dengan indikator umpan balik melalui penciptaan aplikasi Wargaku, sehingga dapat dikatakan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah merumuskan strategi yang sesuai dalam membangun kepercayaan publik terhadap penanganan COVID-19 di Kota Surabaya.

#### **6. Penegakan ke Pencegahan**

Fokus kajian penegakan ke pencegahan dengan mengadaptasi dari OECD (2000) yang mengemukakan bahwa perlunya peningkatan perhatian pada pelaksanaan tindakan-tindakan pencegahan dengan tujuan mengurangi kebutuhan akan penegakan. Tindakan-tindakan pencegahan yang dilakukan sebagai upaya pencegahan dan pemutusan rantai penyebaran COVID-19 agar tidak semakin meluas memerlukan kedisiplinan masyarakat dalam menerapkan protokol kesehatan. Tentunya, masing-masing daerah memiliki strategi yang berbeda-beda untuk dapat mendisiplinkan warganya, Pemerintah Kota Surabaya dalam mendisiplinkan masyarakat untuk menerapkan protokol kesehatan adalah menggalakkan disiplin aturan dan menegakkan hukum atas protokol kesehatan dengan memberikan sejumlah sanksi dan denda yang berbeda-beda sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan pada setiap tindakan pelanggaran. Pengenaan sanksi dan denda yang termuat dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020 Tentang Penerapan Protokol Kesehatan Dalam Rangka Pencegahan Dan Memutus Mata Rantai

Penyebaran COVID-19 Di Kota Surabaya ditujukan untuk menimbulkan efek jera bagi para pelanggar, sehingga diharapkan dapat meminimalisir kejadian serupa dapat terulang kembali.

Selain itu Pemerintah Kota Surabaya juga menggencarkan kegiatan monitoring sebagai upaya dalam mengoptimalkan tindakan penegakan kedisiplinan masyarakat dalam menerapkan protokol kesehatan guna percepatan penanganan COVID-19. Kegiatan yang sekaligus untuk mengingatkan dan mengedukasi masyarakat terkait pentingnya menerapkan protokol kesehatan ini dilaksanakan secara konsisten pada waktu pagi, siang dan malam dengan menyesuaikan lokasi dan kondisi keramaian atau kepadatan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, petugas gabungan yang terdiri dari perwakilan Pemerintah Kota Surabaya, TNI, dan Polri akan berkeliling untuk memantau, mengawasi dan memastikan masyarakat disiplin dalam menerapkan protokol kesehatan, serta menghimbau masyarakat untuk tetap menjaga jarak, memakai masker dan selalu mencuci tangan. Kendati demikian, apabila dalam pelaksanaan kegiatan monitoring ditemukan adanya suatu tindakan pelanggaran, maka akan dilakukan penindakan dengan memberikan sejumlah denda sesuai peraturan yang berlaku atau mendapatkan sanksi sosial yang berupa keikutsertaan kegiatan *Tour Of Duty*. Kegiatan *Tour Of Duty* yang terdiri dari kegiatan pemulasaran jenazah yang meninggal karena COVID-19 dengan prosedur pemakaman protokol kesehatan di makam Keputih Kota Surabaya, memberikan pelayanan sosial bagi Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), dan membantu dalam pembuatan peti mati yang dibebankan kepada setiap pelanggar ini efektif didalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menerapkan protokol kesehatan. Adanya program kegiatan tersebut sukses membuat para pelanggar merasa jera dan sadar akan pentingnya menerapkan

protokol kesehatan demi keselamatan bersama. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun kepercayaan publik menunjukkan adanya kesesuaian dengan indikator penegakan ke pencegahan melalui tindakan-tindakan pencegahan yang dilakukan diantaranya pengenaan sanksi dan denda yang tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020, kegiatan monitoring dan pemberian sanksi sosial *Tour Of Duty*, sehingga dapat dikatakan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah merumuskan strategi yang sesuai dalam membangun kepercayaan publik terhadap penanganan COVID-19 di Kota Surabaya.

## 7. Antisipasi Masalah

Fokus kajian antisipasi masalah dengan mengadaptasi dari OECD (2000) yang mengemukakan bahwa perlunya mempersiapkan tanggapan yang sesuai dalam mengantisipasi munculnya dampak yang merugikan. Antisipasi dapat dimaknai sebagai sikap atau tindakan yang diambil atas kejadian yang sudah diperhitungkan kedatangannya dengan tujuan untuk mengurangi kerugian. Sikap atau tindakan yang diambil Pemerintah Kota Surabaya dalam mengantisipasi kondisi atau permasalahan di masa mendatang yang diperkirakan dapat mempengaruhi kelancaran dalam pencapaian tujuan mengatasi permasalahan kesehatan dilakukan dengan melibatkan masyarakat di seluruh Kota Surabaya untuk berperan aktif dalam memutus mata rantai penyebaran virus COVID-19, terlebih Kota Surabaya merupakan kawasan dengan banyak permukiman padat penduduk menjadikan resiko penularan dan penyebaran virus tergolong sangat tinggi. Oleh sebab itu, Pemerintah Kota Surabaya menggiatkan strategi dengan mengikutsertakan masyarakat untuk bergotong-royong menjaga dan melindungi keselamatan lingkungan sekitar sebagai bentuk pengendalian pada satuan

wilayah terkecil guna percepatan penanganan COVID-19 di Kota Surabaya.

Keterlibatan masyarakat dalam memutus mata rantai penyebaran virus COVID-19 melalui pembentukan Satgas Kampung Tangguh Wani Jogo Suroboyo ini menjadi perpanjangan tangan dari Pemerintah Kota Surabaya dalam penanganan COVID-19 pada satuan wilayah terkecil di Kota Surabaya. Satgas Kampung Tangguh Wani Jogo Suroboyo yang berasal dari elemen masyarakat ini ditugaskan untuk mengkampanyekan dan mensosialisasikan kepada warga kampung di masing-masing wilayah untuk selalu disiplin dalam menerapkan protokol kesehatan, melakukan penyemprotan disinfektan, membagikan sejumlah masker kepada masyarakat dan sejumlah kegiatan lainnya. Tentu dengan adanya bentuk keterlibatan ini berimplikasi pada peningkatan tingkat kesadaran masyarakat dalam menerapkan protokol kesehatan sehingga berdampak pada keadaan yang lebih terkendali.

Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya juga melibatkan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Surabaya secara aktif melalui pembentukan Tim Woro-Woro untuk mengedukasi dan mengingatkan masyarakat agar patuh dan taat terhadap protokol kesehatan. Kegiatan yang rutin dilaksanakan pada sejumlah wilayah di Kota Surabaya ini dilakukan sebagai upaya untuk memutus mata rantai penyebaran virus COVID-19 dengan diantaranya memuat kegiatan pembagian masker, mengedukasi dan mengingatkan masyarakat untuk senantiasa menerapkan protokol kesehatan dengan tetap memakai masker, menjaga jarak, dan menghindari kerumunan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun kepercayaan publik menunjukkan adanya kesesuaian dengan indikator antisipasi masalah melalui pembentukan Satgas Kampung Tangguh Wani Jogo Suroboyo dan Tim Woro-Woro, sehingga

dapat dikatakan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah merumuskan strategi yang sesuai dalam membangun kepercayaan publik terhadap penanganan COVID-19 di Kota Surabaya.

#### **8. Kebaruan Teknologi**

Pemerintah Kota Surabaya memanfaatkan sistem *e-government* dalam mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan di masa pandemi khususnya dalam penanganan COVID-19 melalui penciptaan *website* <https://lawancovid-19.surabaya.go.id>. *Website* yang ditujukan sebagai media penyaluran informasi seputar COVID-19 dari Pemerintah Kota Surabaya kepada masyarakat sebagai bentuk pemenuhan hak untuk mendapatkan kemudahan informasi dari pemerintah selaku pejabat pelayan publik. *Website* yang diciptakan dengan keberagaman fitur layanan yang dapat dengan mudah diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Fitur-fitur yang memuat beragam jenis informasi mulai dari edukasi pencegahan COVID-19; peta sebaran dan visualisasi data COVID-19; informasi fasilitas kesehatan yang terkoneksi dengan *google maps* sehingga pengguna dapat secara langsung mengetahui keberadaan puskesmas, wastafel, bilik steril, *handsanitizer* hingga rumah sakit rujukan; melaporkan warga yang diduga memiliki gejala atau telah terkonfirmasi COVID-19; forum tanya jawab sebagai wadah konsultasi terkait COVID-19; dan menghadirkan menu “layanan lainnya” yang dapat menghubungkan pengguna secara langsung ke dalam segala macam jenis pelayanan yang ada di Kota Surabaya yakni layanan perizinan, layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan DALMOP. Pada dasarnya fitur-fitur yang terdapat dalam *website* <https://lawancovid-19.surabaya.go.id> ini ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi sekaligus pelayanan di Kota Surabaya.

Apabila ditinjau dari fokus kajian kebaruan teknologi dengan mengadaptasi dari OECD (2000), dimana perlunya memanfaatkan

teknologi baru untuk mempermudah pemerintah dalam memberikan informasi kepada publik. Pemanfaatan teknologi berbasis elektronik melalui sistem *e-government* di masa pandemi dapat membantu pemerintah dalam mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan, terlebih adanya tuntutan untuk melakukan perubahan dan penyesuaian terhadap aturan protokol kesehatan. Penciptaan sistem *e-government* khususnya aplikasi berbasis web via internet (*web-based internet application*) diyakini dapat meningkatkan akses dan pengiriman informasi pemerintah dan layanan kepada warga negara, mitra bisnis, karyawan, lembaga lain, dan entitas pemerintah (Firdaus, Tursina, & Roziqin, 2021). Untuk itu, memanfaatkan sistem *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan di masa pandemi diharapkan dapat meminimalisir kontak langsung antar manusia sebagai bentuk tindakan pencegahan dan pemutusan rantai penyebaran COVID-19 agar tidak menjadi semakin luas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun kepercayaan publik menunjukkan adanya kesesuaian dengan indikator kebaruan teknologi melalui penciptaan aplikasi berbasis *website* <https://lawancovid-19.surabaya.go.id>, sehingga dapat dikatakan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah merumuskan strategi yang sesuai dalam membangun kepercayaan publik terhadap penanganan COVID-19 di Kota Surabaya.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Strategi Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun kepercayaan publik terhadap penanganan COVID-19 di Kota Surabaya yang memuat delapan fokus kajian yang

digunakan dalam melihat strategi membangun kepercayaan publik, diantaranya terdapat enam fokus kajian yang memiliki kesesuaian strategi membangun kepercayaan publik di dalam penanganan COVID-19 di Kota Surabaya, diantaranya fokus kajian nilai dan standar perilaku, pelaporan pelanggaran, integritas manajemen, umpan balik, penegakan ke pencegahan, antisipasi masalah dan kebaruan teknologi.

- b. Terdapat dua fokus kajian yang tidak memiliki kesesuaian strategi yakni visi misi pelayanan dan efektivitas, dimana keduanya tidak merepresentasikan keadaan sebagaimana kaidah OECD dalam membangun kepercayaan publik.

### 2. Rekomendasi

Berdasarkan hal tersebut, peneliti memberikan beberapa saran dan masukan yang membangun sebagai rekomendasi dalam penelitian ini yakni:

- a. Pentingnya mempertimbangkan pembentukan visi dan misi sebagai kerangka dalam upaya penyelesaian permasalahan kesehatan dengan harapan dapat memberikan gambaran dan kepastian waktu keberlangsungan pandemi di masa mendatang.
- b. Pentingnya evaluasi secara berkala terhadap implementasi dari pembentukan pakta integritas untuk upaya perbaikan di dalam pengambilan keputusan di masa mendatang agar mendapati hasil yang sesuai dengan sebagaimana yang diharapkan.
- c. Pentingnya meningkatkan pengenalan atau branding dari seluruh platform yang dimiliki Pemerintah Kota Surabaya baik berupa aplikasi maupun website kepada seluruh masyarakat.

## REFERENSI

Antari, N. P. B. W. (2020). Penguatan Whistleblowing System di

- Indonesia (Studi Kasus Whistleblowing System di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI)). *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5 (2)(2), 158–167. Retrieved from <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration>
- Azmi, F. (2021). Kota Surabaya Masih “Juara” Penyumbang Kasus Aktif COVID-19 di Jatim. Retrieved from <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-5643016/kota-surabaya-masih-juara-penyumbang-kasus-aktif-covid-19-di-jatim>
- Beritajatim. (2021). Bluefish Goyang Hingga Pagi, Satgas Covid Kota Surabaya Kecolongan. Retrieved from <https://beritajatim.com/peristiwa/bluefish-goyang-hingga-pagi-satgas-covid-kota-surabaya-kecolongan/>
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- Celah, I. (2021). DPRD Sarankan Satpol PP Kota Surabaya Diganti, Dinilai Lemah Dalam Penegakan Perda. Retrieved from <https://celah.id/dprd-sarankan-satpol-pp-kota-surabaya-diganti-dinilai-lemah-dalam-penegakan-perda/>
- Daraba, D. (2019). *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik* (Leisyah, Ed.). Makassar.
- DJKN. (2020). *Membangun kepercayaan publik melalui komunikasi yang efektif*.
- Ernes, Y. (2020). *Survei soal Penanganan Corona: Kepercayaan Publik ke Pemerintah Tinggi*. Retrieved from <https://news.detik.com/berita/d-4926730/survei-soal-penanganan-corona-kepercayaan-publik-ke-pemerintah-tinggi>
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). *Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia*. 4(2), 226–239.
- Gitiyarko, V. (2021). *PSBB Hingga PPKM, Kebijakan Pemerintah Menekan Laju Penularan Covid-19*. Retrieved from <https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/psbb-hingga-ppkm-kebijakan-pemerintah-menekan-laju-penularan-covid-19>
- Hall, M. A., Dugan, E., Zheng, B., & Mishra, A. K. (2001). Trust in Physicians and Medical Institutions: What Is It, Can It Be Measured, and Does It Matter? *Milbank Quarterly*, 79(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/14680009.00223>
- Indonesia, C. (2021). *Survei: Publik Lebih Percaya Gubernur Ketimbang Jokowi*. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210222182050-32-609496/survei-publik-lebih-percaya-gubernur-ketimbang-jokowi>
- Indonesia, L. S. (2021). *LSI: Kepercayaan Publik terhadap Jokowi dalam Tangani Covid-19 Menurun*.

- Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2021 Tentang PPKM Level 3, Level 2, dan Level 1 COVID-19 di Wilayah Jawa dan Bali.*
- Komite Nasional Kebijakan Governance. (2008). *Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran - SPP (Whistleblowing System - WBS)*. Retrieved from <http://www.knkg-indonesia.org/dokumen/Pedoman-Pelaporan-Pelanggaran-Whistleblowing-System-WBS.pdf>
- Liputan6. (2020). *Jokowi Minta Kepala Daerah Satu Visi dan Misi Tangani Corona Covid-19*. Retrieved from <https://www.liputan6.com/news/read/4216686/jokowi-minta-kepala-daerah-satu-visi-dan-misi-tangani-corona-covid-19>
- Madrim, S. (2020). *Survei Indikator: Pemda Lebih Baik Menangani Covid-19 Dibanding Pemerintah Pusat*.
- MediaIndonesia.com. (2021). *Indonesia di Peringkat Kedua Indeks Global dalam Kepercayaan*. Retrieved from <https://mediaindonesia.com/ekonomi/402227/indonesia-di-peringkat-kedua-indeks-global-dalam-kepercayaan>
- Mujani, S. (2020). *Asesmen Publik Atas Kinerja Pemerintah Indonesia Menangani Wabah Covid-19: Sebuah Penjelasan Ekonomi Politik*. *Jurnal Penelitian Politik*, 17(2).
- Muslim, M. (2017). *Membangun Visi Perusahaan*. *Jurnal Esensi*, 20(3).
- Nararya, S. (2017). *Apa yang dimaksud dengan Umpan Balik (feedback) dalam komunikasi?* Retrieved from dictio.id website: <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-umpan-balik-feedback-dalam-komunikasi/9058>
- Nasution, Z. I. (2021). *Evaluasi Kebijakan Penanganan Covid-19 Di Kota Surabaya: Studi Kasus Kebijakan PSBB*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(1).
- Nathaniel, F. (2020). *Tingkat Kepercayaan pada Negara: Modal Penting Penanganan COVID-19*. Retrieved from <https://tirto.id/tingkat-kepercayaan-pada-negara-modal-penting-penanganan-covid-19-eJVn>
- OECD. (2000). *Building Public Trust: Ethics Measures in OECD Countries*. *PUMA Policy Brief*, (7), 1–6.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Korupsi (Whistleblowing System) di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.*
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020 Tentang Penerapan Protokol Kesehatan Dalam Rangka Pencegahan Dan Memutus Mata Rantai Penyebaran COVID-19 Di Kota Surabaya.*
- Prasetyo, K. (2021). *Public Trust Pada Pemerintah Daerah Dalam Penanganan Pandemi Covid-19 Melalui Policy Dimensions Analysis*. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

- Prasetyo, K., & Kriswibowo, A. (2022). Public Trust pada Pemerintah Daerah dalam Penanganan Pandemi COVID-19. *Jurnal Governansi*, 8(1), 1–14.
- Putra, M. A. R. (2017). Peningkatan Kepercayaan Publik Melalui Pemerintahan Partisipatif. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 1–9.
- Rifqiy, I. A. (2021). *Data Akurat, Public Trust Meningkatkan*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Research and Development* (Edisi-II; Sutopo, Ed.). Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Selama Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Pada Masa Pandemi CoronaVirus Disease 2019.
- Taufiqurokhman. (2016). *Manajemen Strategik*.  
<https://doi.org/10.31227/osf.io/gj9de>
- Wahyuningsih, R. D. (2011). Membangun Kepercayaan Publik melalui Kebijakan Sosial Inklusif. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 15(1), 29–40.  
<https://doi.org/10.22146/jsp.10923>
- Winanti dan Ma'udi. (2020). *Tata Kelola Penanganan COVID-19 di Indonesia: Kajian Awal*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.