



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>

Received: 15 November 2023, Revised: 20 Desember 2023, Publish: 22 Desember 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Perwujudan *Good Governance* Pada Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Peduli Lindungi

Surya Kurniadi¹

¹Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, Jakarta, Indonesia

Email: : Surya.kurniadi@ui.ac.id

Corresponding Author: : Surya.kurniadi@ui.ac.id

Abstract: *The provision of public services is the state's effort to fulfill the basic needs and civil rights of every citizen regarding goods, services and administrative services provided by public service providers, so that the effectiveness of a government system is largely determined by the good and bad implementation of public services. In this case, the Preamble to the 1945 Constitution in the 4th paragraph also expressly stated that one of the objectives of the establishment of the Republic of Indonesia was to advance the welfare of society and make the nation's life intelligent. When the Covid-19 pandemic situation occurred in Indonesia, the Government made maximum efforts to overcome the spread of the Sars Covid-19 Virus through the PeduliLindungi application, which is a form of the Indonesian government's response to overcome the threat of the Covid-19 pandemic. This application is a form of government presence in issuing public policies and as an instrument for tracking the spread of the Covid-19 virus in Indonesia.*

Keyword: *Good Governance, Public Service, Care to Protect*

Abstrak: Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini, Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun pada alinea ke-4 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Ketika situasi pandemi Covid-19 terjadi di Indonesia, Pemerintah telah berupaya maksimal untuk menanggulangi penyebaran Virus Sars Covid-19 melalui aplikasi PeduliLindungi yang merupakan sebuah bentuk respon pemerintah Indonesia dalam rangka mengatasi ancaman pandemi Covid-19. Aplikasi ini adalah bentuk kehadiran pemerintah dalam mengeluarkan kebijakan publik dan sebagai instrumen untuk melacak persebaran virus Covid-19 di Indonesia.

Kata Kunci: *Good Governance, Pelayanan Publik, Pedulilindungi*

PENDAHULUAN

Harapan terbesar rakyat pada pemerintah adalah agar dapat terselenggaranya *good governance*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel dan bertanggung jawab.¹ Efektif artinya penyelenggaraan yang tepat sasaran dan sesuai dengan perencanaan strategis yang telah ditetapkan, efisien artinya penyelenggaraan yang dilakukan secara hemat berdaya guna dan berhasil guna, transparan artinya segala kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara haruslah terbuka, semua orang dapat melakukan pengawasan secara langsung sehingga mereka dapat memberikan penilaian kinerjanya terhadap hasil yang dicapai, akuntabel artinya penyelenggara pemerintah bertanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan, serta mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada seluruh warga negara pada setiap akhir tahun penyelenggaraan pemerintahan.

Permasalahan yang dialami oleh bangsa Indonesia sekarang ini semakin kompleks dan semakin sarat dengan permasalahan. Eksistensi pemerintahan yang baik atau sering disebut *good governance* yang selama ini dielu-elukan, faktanya saat ini masih jauh dari harapan. Dalam prakteknya masih saja setiap produk yang dihasilkan pemerintah hanya mewadahi kepentingan partai politik, fraksi dan sekelompok orang. Padahal seharusnya penyelenggaraan negara yang baik harus menjadi perhatian serius. Selain itu, prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Transparansi memang bisa menjadi salah satu solusi, tetapi hal itu tidaklah cukup untuk mencapai *good governance*.

Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. *Pertama*, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. *Kedua*, Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. *Ketiga*, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik

Begitu cepat dan masifnya penyebaran *Virus Sars Covid-19* ini mengakibatkan para pemimpin di setiap negara kewalahan dan mulai melakukan beberapa usaha untuk melindungi warga negaranya.² Beberapa bentuk upaya pemerintah dalam menanggulangi penyebaran virus ini pun bermacam-macam, seperti penggunaan disinfektan, adanya larangan berkumpul, pembatasan waktu kerja dan waktu malam, penggunaan masker dimanapun kita berada, sampai pemberian vaksin kepada masyarakatnya. Pada tahun 2020, Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9

¹ Utang Rosidin, *Otonomi Daerah dan Desentralisasi dilengkapi dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 dengan Perubahan-Perubahan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), hlm. 184.

² Sarjdana Orba Manullang, "Giving Covid-19 Vaccines to Citizens: Understanding Legal Basis," *International Journal of Health Sciences* vol. 5, no. 3 (2021), hlm 364, [Giving COVID-19 vaccines to citizens: Understanding legal basis | International Journal of Health Sciences; 5\(3\):364-372, 2021. | Scopuz \(bvsalud.org\)](https://doi.org/10.30605/ijhs.v5i3.364).

Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala besar dalam rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* mengakibatkan adanya pembatasan kepada negara-negara yang akan berkunjung ke Indonesia.

Akibatnya, terjadi perubahan pada aturan secara tiba-tiba dikarenakan keadaan pandemi melahirkan beberapa kebiasaan dan peraturan baru yang harus dilaksanakan. Dalam konteksnya peraturan baru ini kemudian menjadi sebuah nilai yang harus dilaksanakan di hampir setiap negara.³ Artikel jurnal ini mempunyai fokus untuk memahami bagaimana perwujudan *good governance* oleh pemerintah yang hadir meskipun dalam keadaan pandemi *Covid-19* dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat Indonesia. Kasus yang kemudian menjadi topik utama dalam artikel ini yaitu, kebijakan public oleh pemerintah yang menerapkan aturan *scan barcode* dengan menggunakan aplikasi PeduliLindungi apabila ingin mengakses pelayanan publik khususnya yang berada di wilayah kota besar di Indonesia.

Dampak dari upaya negara yang hadir dalam kondisi seperti ini kemudian menimbulkan *pro* dan *contra* dalam pelaksanaannya, salah satu *contra* yang ditemukan ialah ada yang menilai peraturan ini menjadi pembatasan akses pelayanan publik bagi masyarakat, karena jika kita tidak melakukan *scan barcode* maka kita tidak dapat mengakses pelayanan publik tersebut.⁴ Terutama jika keadaan ini terjadi di wilayah Indonesia yang tidak terjangkau perkembangan teknologi. Untuk mengatasi kondisi ini perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan peninjauan kembali yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik.

Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance*. Untuk itu, aparatur negara harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien, karena diharapkan dengan penerapan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Tindakan pencegahan dari hantaman pandemi *Covid-19* yang tak terduga ini menimbulkan tugas-tugas baru dan penting bagi pemerintahan pada negara-negara di seluruh dunia. Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik terhadap publik, melindungi segala aspek bagi masyarakatnya, dan meningkatkan kinerja aparatur negara, dalam kondisi seperti ini konsep *good governance* harus diterapkan. Hal ini disebabkan pemerintah dituntut untuk menciptakan gagasan tentang prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik untuk memperbesar kemungkinan terjadinya perubahan struktur pemerintahan dalam rangka menciptakan pelayanan yang unggul guna memenuhi kebutuhan publik yang lebih baik lagi.⁵

HASIL DAN PEMBAHASAN

Landasan Teori Good Governance

Istilah pemerintahan erat hubungannya dengan teknis pemerintahan penyelenggaraan pada suatu bangsa. *Governance* ialah hubungan dengan tata pemerintahan yang baik berkaitan dengan standar hukum, terutama hukum administrasi. Dalam hal ini, pemerintahan yang baik adalah fungsi pemerintah yang mendukung berfungsinya cabang eksekutif, yang didasarkan pada prinsip demokrasi dan negara hukum. Prinsip negara hukum

³ Sarjdana Orba Manullang dan Ewinsyah Satria, "The Review of the International Voices on the Responses of the Worldwide School Closures Policy Searching during Covid-19 Pandemic," *Jurnal Iqra': Kajian Ilmu Pendidikan* vol. 5, no. 2 (2020), hlm. 1, <https://doi.org/10.25217/ji.v5i2.1036>.

⁴ Sardjana Orba Manullang, "Understanding The Sociology of Customary Law in The Reformation Era: Complexity and Diversity of Society in Indonesia," *Linguistics and Culture Review* vol. 5, no. S3 (2021), hlm. 16, <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5nS3.1352>.

⁵ Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* 6 (2016), hlm. 3

menyelenggarakan dasar legalitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, sedangkan prinsip demokrasi menjadi landasan yang mendasari pemerintah dan peran serta masyarakat.⁶

Prosedur administrasi publik yang memaksimalkan kepentingan publik disebut sebagai *good governance*. Salah satu ciri utamanya adalah interaksi baru antara negara politik dengan masyarakat sipil dan manajemen kolaboratif kehidupan publik yang dilakukan oleh negara dan warga negara serta situasi terbaik untuk keduanya.⁷ Pemerintah atau negara (*state*), sektor swasta (*private sector*), dan masyarakat (*society*) adalah tiga elemen utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, menurut UNDP.

Agar tercapainya *good governance*, pemerintah perlu memastikan bahwa ketiga komponen ini beserta fungsinya masing-masing harus berjalan efektif dan terarah. Pemerintah harus bertindak sebagai pengatur dan pengontrol penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan kekuasaan dan wewenang berdasarkan peraturan perundang-undangan, serta harus membuka peluang partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan keterbukaan penuh atas segala kebijakan yang diusulkan oleh pemerintah.

Sektor masyarakat berkontribusi untuk mendukung inisiatif pemerintah dan keterlibatan sosial, sementara sektor swasta bekerja untuk meningkatkan lapangan kerja dan pendapatan.⁸

UNDP juga telah merumuskan karakteristik *good governance*, diantaranya yaitu:⁹

1. Partisipasi (*participation*) Setiap warga negara berhak dan wajib ikut serta dalam proses bernegara, berpemerintahan, dan bermasyarakat karena merekalah pemilik kedaulatan. Baik secara langsung maupun melalui lembaga perantara, masyarakat dapat berpartisipasi.
2. Penegakan Hukum (*Rule of law*)

Menerapkan pemerintahan yang baik melibatkan demokratisasi dalam urusan berbangsa dan bernegara. Penegakan hukum yang adil dan tidak memihak merupakan salah satu prasyarat untuk hidup berdemokrasi. Tanpa penegakan hukum yang tegas, demokrasi akan digantikan dengan anarki. Tanpa penegakan hukum, orang bebas untuk mengejar tujuannya sendiri dengan cara apa pun, mengabaikan kepentingan orang lain. Konsekuensinya, tahap pertama dalam membangun Good Governance adalah menghubungkan sistem hukum yang sehat, baik dari sisi perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), dan sumber daya manusia (*human ware*) yang menjalankan sistemnya.

3. Transparansi (*Transparency*)

Keterbukaan merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik. Sifat ini mencerminkan keterbukaan pikiran pada masa yang diakibatkan oleh revolusi informasi. Mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana publik, hingga tahap evaluasi, seluruh bidang kegiatan yang menyangkut kepentingan publik tercakup dalam transparansi ini.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Setiap unsur yang terlibat dalam proses terciptanya tata kelola yang baik harus tanggap terhadap permintaan atau keluhan stakeholders sebagai akibat logis dari keterbukaan. Sektor publik menjadi sasaran upaya peningkatan daya tanggap karena secara historis cenderung tertutup, angkuh, dan berorientasi pada kekuasaan. Survei harus dilakukan secara berkala untuk mengukur kepuasan publik terhadap layanan sektor publik untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan.

⁶ Jemmy Jefry Pietersz, "Prinsip Good Governance Dalam Penyalahgunaan Wewenang," *SASI* 23 (2017), hlm. 171.

⁷ Yu Keping, "Governance and Good Governance: A New Framework for Political Analysis," *Fudan J. Hum. Soc. Sci.* 11 (2018), hlm. 4-5.

⁸ Pietersz, *Prinsip Good Governance Dalam Penyalahgunaan Wewenang*, hlm. 172.

⁹ Safrizal, M. Nasir Basyah dan Hasbi Ali, "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah* 1 (2016), hlm. 180-182.

5. Berorientasi pada konsensus (*Consensus orientation*)

Kegiatan negara, pemerintah, dan masyarakat pada dasarnya bersifat politis dan mencakup perselisihan dan konsensus sebagai hal utama. Pemecahan masalah berbasis kesepakatan atau pengambilan keputusan secara kolaboratif diprioritaskan dalam tata kelola yang baik, dan ini diikuti dengan keinginan untuk terus melaksanakan konsensus yang telah ditentukan bersama. Bagi bangsa Indonesia, menyawarrah mencapai mufakat bukanlah hal yang baru, karena merupakan bagian mendasar dari filosofi nasional kita dalam menyelesaikan perselisihan.

6. Keadilan (*Equity*)

Setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk mencapai kesejahteraan melalui prinsip Good Governance. Namun, karena setiap individu memiliki kemampuan yang berbeda-beda, sektor publik harus berperan agar kesejahteraan dan keadilan hidup berdampingan.

7. Efisiensi dan Efektifitas (*Efficiency and Effectiveness*)

Kegiatan tiga domain dan Governance harus mengutamakan efektifitas dan efisiensi dalam setiap kegiatannya jika ingin bersaing secara sehat di kancah internasional. Karena sektor publik beroperasi secara monopolistik dan berada di bawah tekanan untuk menjadi efektif dan efisien, maka sektor ini menjadi target utama dari tekanan tersebut. Efisiensi tidak akan ada jika tidak ada persaingan.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas kepada publik diperlukan untuk semua kegiatan yang menyangkut kepentingan publik. Stakeholders juga ditugaskan akuntabilitas dan tanggung jawab di samping atasan. Secara teoritis, ada lima kategori akuntabilitas:

- a. Akuntabilitas moral
- b. Akuntabilitas organisasi
- c. Akuntabilitas profesional
- d. Akuntabilitas legal
- e. Akuntabilitas politik

9. Visi Strategis (*Strategic vision*)

Setiap aspek tata pemerintahan yang baik dalam periode perubahan yang cepat ini membutuhkan visi strategis. Sebuah negara dan bangsa akan tertinggal jika tidak ada visi seperti itu. Ada dua jenis visi dalam hal ini: visi jangka panjang yang berlangsung antara 20 dan 25 tahun, dan visi jangka pendek yang berlangsung sekitar 5 tahun.

Pelaksanaan *Good Governance* di Indonesia

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang sedang berjuang dan mendambakan terciptanya good governance. Namun, keadaan saat ini menunjukkan bahwa hal tersebut masih sangat jauh dari harapan. Kepentingan politik, KKN, peradilan yang tidak adil, bekerja di luar kewenangan, dan kurangnya integritas dan transparansi adalah beberapa masalah yang membuat pemerintahan yang baik masih belum dapat tercapai. Untuk mencapai good governance dalam tata pemerintahan di Indonesia, maka prinsip-prinsip good governance hendaknya ditegakkan dalam berbagai institusi penting pemerintahan. Dengan melaksanakan prinsip-prinsip good governance maka tiga pilarnya yaitu pemerintah, korporasi, dan masyarakat sipil hendaknya saling menjaga, saling support dan berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sedang dilakukan.

Penerapan *good governance* di Indonesia dilatarbelakangi oleh dua hal yang sangat mendasar:

- 1 Tuntutan eksternal: Pengaruh globalisasi telah memaksa kita untuk menerapkan *good governance*. Istilah *good governance* mulai mengemuka di Indonesia pada akhir tahun 1990-an, seiring dengan interaksi antara pemerintah Indonesia dengan negara-negara luar

dan lembaga-lembaga donor yang menyoroti kondisi objektif situasi perkembangan ekonomi dan politik dalam negeri Indonesia.

- 2 Tuntutan internal: Masyarakat melihat dan merasakan bahwa salah satu penyebab terjadinya krisis multidimensional saat ini adalah terjadinya *juse of power* yang terwujud dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme), dan sudah sedemikian rupa mewabah dalam segala aspek kehidupan. Masyarakat menilai praktik KKN yang paling mencolok kualitas dan kuantitasnya adalah justru yang dilakukan oleh cabang-cabang pemerintahan, eksekutif, legislatif, dan yudikatif.

Menanggapi situasi tersebut, pemerintah dalam upayanya mewujudkan pemerintahan yang baik walaupun dalam situasi pandemi *Covid-19* telah mengambil langkah strategis dengan menetapkan status darurat kesehatan masyarakat melalui Keputusan Presiden No.11/2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19), dengan penerapan pembatasan/menjaga jarak interaksi langsung antar individu (*social distancing*). Selanjutnya untuk percepatan penanganan COVID-19 diterbitkan PP No. 21/2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dengan beragam pembatasan tersebut, negara harus hadir sehingga pemerintah tetap menjalankan fungsi pemerintahannya untuk menjamin terpenuhinya barang dan jasa publik (*public good and public services*). Dalam prakteknya, birokrasi sebagai ujung tombak administrasi pemerintah tetap perlu bekerja melalui sistem bekerja dari rumah (Work from Home, WFH) selama penetapan PSBB sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Menteri PAN RB No.45/2020.

Kebijakan yang sudah dilaksanakan oleh pemerintah yaitu kebijakan penerapan aplikasi PeduliLindungi yang mana secara metode kebijakan ini memiliki perbedaan dengan kebijakan lainnya yang salah satu perbedaannya yaitu adanya pemanfaatan teknologi informasi yang mana keberfungsian aplikasi PeduliLindungi ini hanya dapat diakses melalui gawai elektronik yang harus dimiliki oleh warga masyarakat.¹⁰

Selain itu, dengan dibuatnya kebijakan baru oleh pemerintah menanggapi situasi *Covid-19* yang terjadi tanpa di duga-duga, mengakibatkan terciptanya keadaan pemenuhan prinsip-prinsip *good governance* pada prinsip *responsiveness* dan *strategic vision*. Respon dari pemerintah yang hadir secara cepat untuk menanggulangi kekhawatiran masyarakat terkait penyebaran *virus Covid-19* yang mulanya sulit untuk di deteksi penyebarannya, kini menjadi lebih terorganisir. Dikarenakan aplikasi ini merupakan sebuah bentuk respon Pemerintah Indonesia dalam rangka mengatasi ancaman pandemi *Covid-19*. Aplikasi ini digunakan sebagai instrumen untuk melacak persebaran virus *Covid-19* di Indonesia yang dilakukan bersamaan dengan kebijakan publik berupa pembatasan mobilitas masyarakat.

Makna Kebijakan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.¹¹

Kebijakan publik secara umum diartikan sebagai respons pemerintah dalam menanggulangi permasalahan yang ada di tengah-tengah masyarakat. Berbagai ahli mengungkapkan berbagai pendapat mengenai kebijakan publik yang didasarkan kepada

¹⁰ Pratama A. M., “*Mengenal Aplikasi PeduliLindungi, Manfaat dan Cara Penggunaanya,*” *kompas.com*, 2021. <https://money.kompas.com/read/2021/08/28/100500626/mengenal-aplikasi-pedulilindungi-manfaat-dan-cara-penggunaanya>, tanggal 15 mei 2023

¹¹ Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

konteks ruang dan tempat dimana pakar tersebut mengemukakannya. Pengertian yang umum mengenai kebijakan publik dikemukakan oleh Thomas R. Dye yang mengemukakan bahwa

“.....*public policy is whatever governments choose to do or not to do, note that we are focusing not only on government action but also on government inaction, that is, what government choose; not to do. We contend that government inaction can have just as great an impact on society as government action*”¹².

Berdasarkan kepada pemahaman ini maka kebijakan publik merupakan tindakan pemerintah untuk merespons atau tidak merespons terhadap permasalahan publik yang tengah terjadi. Kebijakan publik hakekatnya adalah respon dari pemerintah sebagai pemegang otoritas resmi yang ditujukan untuk mengatur masyarakat, sehingga ketentuan-ketentuan mengenai pengaturan masyarakat yang berasal baik dari individu maupun kelompok tertentu diluar pemerintah tidak bisa dikatakan sebagai kebijakan publik. Implementasi kebijakan merupakan tahapan dari proses kebijakan yang mana kebijakan tersebut diterapkan atau dilaksanakan, hal ini sejalan dengan pengertian yang ada dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang mana implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan.

Terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:¹³

- 1 Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumn, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- 2 Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3 Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4 Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati

Pelaksanaan Aplikasi Peduli Lindungi oleh Pemerintah dan Tantangannya

Aplikasi PeduliLindungi dalam tataran praktisnya mengumpulkan data yang telah diinput oleh Satgas penanggulangan Covid-19 maupun oleh lembaga terkait lainnya yang berasal dari berbagai daerah, sehingga menciptakan sistem informasi terpadu yang berlaku secara nasional, sasaran dari penerapan aplikasi PeduliLindungi yaitu warga masyarakat yang berada di tempat umum atau fasilitas publik¹⁴. Dengan memperhatikan keadaan ini, kondisi COVID-19 sedikit-banyak telah mendorong bahkan memaksa pergeseran penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan public dari bentuk konvensional ke ruang-ruang digital, sampai ke ujung jari tiap masyarakat.

Meskipun terdapat berbagai kesulitan dan keresahan di dalamnya, kondisi COVID-19 menjadi momentum yang tepat bagi Indonesia dalam mendorong optimalisasi implementasi *E-Government*. Keberadaan aplikasi PeduliLindungi harus mampu menciptakan kemudahan bagi masyarakat yang akan mengakses fasilitas publik, dikarenakan ketika masyarakat memiliki kesulitan dalam mengakses atau bahkan tidak memiliki akses terhadap aplikasi PeduliLindungi, maka warga masyarakat tersebut tidak memiliki akses untuk bisa memanfaatkan fasilitas publik. Warga masyarakat apabila akan mengakses fasilitas publik, maka diwajibkan untuk melakukan pemindaian terhadap Barcode/QR Code yang telah tersedia di pintu gerbang sebelum masuk kedalam fasilitas publik tersebut, hasil dari

¹² B. Winarno, *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Jakarta: PT. Buku Kita, 2008

¹³ Atep Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia, 2004. Hal 11.

¹⁴ Kemkominfo RI, “*Ini Manfaat Aplikasi PeduliLindungi yang Belum Banyak Diketahui*,” covid19.go.id, 2021. <https://covid19.go.id/p/berita/ini-manfaataplikasi-pedulilindungi-yang-belum-banyak-diketahui>, tanggal 15 Mei 2023

pemindaian Barcode/QR Code kemudian akan menentukan mengenai kelayakan warga masyarakat tersebut apakah dinyatakan dapat mengakses layanan fasilitas publik atau ditolak, semisal dikarenakan warga masyarakat tersebut dalam keadaan sedang isolasi mandiri Covid-19 yang mengharuskan untuk tetap berada di tempat isolasi mandiri. Atas dasar tersebut maka jangan sampai aplikasi PeduliLindungi justru menjadi penghambat bagi masyarakat yang secara empiris memiliki kesehatan yang baik dan terbebas dari paparan Covid-19 tidak diperbolehkan mengakses fasilitas publik.

Aplikasi Peduli Lindungi dan Isu-isu yang Muncul

Aplikasi PeduliLindungi ditujukan bukan untuk membatasi akses masyarakat terhadap fasilitas publik, tetapi menjamin bahwa orang yang memiliki hak yang dalam ini warga masyarakat yang terbebas dari Covid-19 serta telah melakukan vaksinasi Covid-19 merupakan orang yang berhak mengakses fasilitas publik tersebut, sedangkan orang yang tengah terinfeksi Covid-19 atau belum mengikuti vaksinasi Covid-19 tidak diperbolehkan mengakses fasilitas publik dikarenakan memiliki potensi untuk dapat menyebarkan dan terpapar Covid-19, sehingga kebijakan PeduliLindungi ditujukan guna melindungi masyarakat yang tengah berada di ruang publik.

Penerapan aplikasi PeduliLindungi dalam upaya penanggulangan penyebaran Covid-19 secara empiris tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar, tetapi memunculkan isu yang muncul yang mana tidak sesuai dengan apa yang diharapkan di awal. Isu yang muncul menjadi suatu kewajiban mengingat penanggulangan Covid-19 merupakan proses pelaksanaan kebijakan yang menyangkut berbagai aspek kehidupan masyarakat sehingga memungkinkan bahwa penerapan aplikasi PeduliLindungi tidak dapat diterapkan secara sempurna, khususnya pada saat awal penerapannya.

Isu yang muncul harus disikapi oleh pemerintah sebagai respons masyarakat yang memerlukan perbaikan terhadap penerapan aplikasi PeduliLindungi, dengan begitu berbagai isu yang muncul akan disikapi sebagai input perbaikan dalam proses penyempurnaan aplikasi PeduliLindungi di masa yang akan datang. Beberapa isi yang muncul setidaknya dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) aspek yaitu: aspek yang berkaitan dengan sistem dari aplikasi PeduliLindungi, aspek yang berkaitan dengan pemerintah dan aspek yang berkaitan dengan masyarakat.

Isu dalam aspek sistem yang penting yaitu sejauhmana data masyarakat yang telah divaksin Covid-19 dapat terjaga kerahasiaannya ketika disimpan dalam sistem aplikasi PeduliLindungi, hal ini menjadi penting karena di dalamnya terdapat nomor induk kependudukan yang merupakan nomor identitas warga negara yang harus dilindungi dari dimanfaatkan untuk keperluan yang dapat merugikan warga masyarakat pemegang kartu identitas kependudukan tersebut. Jaminan keamanan dari peretasan terhadap aplikasi PeduliLindungi juga menjadi bagian isu yang muncul, khususnya ketika data kartu vaksinasi Presiden Joko Widodo ke publik yang mana menjadi perhatian khalayak apakah data warga lainnya dapat dijamin kerahasiaannya dan bagaimana seandainya aplikasi PeduliLindungi telah di retas oleh pihak tertentu, hal ini menjadi bagian isu yang penting dan perlu untuk ditelusuri kebenarannya.¹⁵

Kedua, aspek pemerintah. Menjamin pertanggungjawaban pengelolaan aplikasi PeduliLindungi menjadi keharusan, dalam hal ini harus dirinci secara jelas dalam aturan perundang-perundangan apabila adanya kesalahan atau adanya ketidakberfungsian, bahkan adanya peretasan terhadap situs PeduliLindungi maka instansi mana yang harus bertanggungjawab dan pejabat mana yang akan menanggung resiko dari adanya

¹⁵ Yuslianson, "NIK Presiden Jokowi di PeduliLindungi Sudah Tidak Bisa Diakses," liputan6.com, 2021. <https://www.liputan6.com/teknoread/4648682/nik-presiden-jokowi-dipedulilindungi-sudah-tidak-bisa-diakses>, 15 Mei 2023

permasalahan tersebut, hal ini menjadi penting selain guna mempertanggungjawabkan penerapan aplikasi PeduliLindungi, juga untuk memberikan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan aplikasi PeduliLindungi. Isu lainnya yang berasal dari aspek pemerintah yaitu kordinasi dan pertanggungjawaban antar lembaga dalam pengelolaan aplikasi PeduliLindungi, hal ini didasarkan kepada kasus bocornya data pribadi Presiden Joko Widodo di aplikasi PeduliLindungi yang mana adanya silang pendapat antara Kementerian Kesehatan dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika, sehingga memunculkan pertanyaan bagaimana kerjasama yang dibangun selama ini dan pertanggungjawaban lembaga yang mengelola aplikasi PeduliLindungi¹⁶

Ketiga, aspek masyarakat. Sasaran utama dari penerapan aplikasi PeduliLindungi yaitu masyarakat, sehingga respons masyarakat mengenai aplikasi PeduliLindungi menjadi sangat penting untuk diperhatikan Isu pertama yang berasal dari aspek masyarakat yaitu keakuratan data masyarakat yang telah divaksin Covid-19, hal ini didasarkan kepada beberapa kasus yang mana warga masyarakat mengaku bahwa nomor kependudukannya sudah digunakan oleh pihak lain¹⁷, sehingga warga tersebut tidak bisa memiliki akses terhadap vaksinasi Covid-19. Kondisi tersebut tentu harus menjadi perhatian, sehingga orang yang telah divaksin merupakan warga masyarakat sesuai dengan nomor kependudukan yang dimilikinya, karena selain menyangkut mengenai hak masyarakat untuk mendapatkan vaksin Covid-19, juga menyangkut keamanan dari warga masyarakat dari terpaparnya Covid-19 dikarenakan belum mendapatkan vaksinasi Covid-19.

Isu lainnya yang berasal dari aspek masyarakat yaitu mengenai warga masyarakat yang telah patuh kepada protokol kesehatan dan telah melaksanakan vaksinasi Covid-19, akan tetapi tidak memiliki gawai elektronik (handphone) sehingga tidak bisa mengakses fasilitas public, dikarenakan syarat untuk bisa masuk ke fasilitas publik yaitu dengan menunjukkan hasil pemindaian aplikasi PeduliLindungi.

Pemerintah memiliki peran yang strategis dalam melakukan perbaikan terhadap penerapan aplikasi PeduliLindungi, hal ini antara lain yaitu melalui perbaikan sistem keamanan yang ada di aplikasi PeduliLindungi, sehingga aman dari upaya peretasan yang akan merugikan banyak pihak, perlu juga diatur bagaimana lembaga negara melakukan pengelolaan aplikasi PeduliLindungi, sehingga memiliki kejelasan hak dan kewajiban apabila dikemudian hari muncul permasalahan yang menuntut kepada pertanggung jawaban pemerintah terhadap pemanfaatan aplikasi PeduliLindungi tersebut, hal ini diperlukan agar tidak adanya sikap saling menyalahkan apabila adanya ketidaksesuaian penerapan aplikasi PeduliLindungi dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Upaya perbaikan dalam konteks pemanfaatan aplikasi PeduliLindungi tidak hanya kepada sisi keamanan dan kejelasan lembaga pengelolaannya saja, akan tetapi juga harus dicarikan solusi seperti apa akses masyarakat terhadap aplikasi PeduliLindungi yang secara empiris tidak memiliki gawai elektronik, mengingat akses terhadap fasilitas publik merupakan hak warga negara, perlu adanya upaya yang tidak akan menimbulkan sikap diskriminasi kepada masyarakat yang tidak memiliki gawai elektronik untuk dapat mengakses fasilitas publik. Masyarakat dalam penerapan aplikasi PeduliLindungi memiliki peran penting, hal ini dikarenakan sasaran objek dari kebijakan penerapan aplikasi PeduliLindungi adalah masyarakat, sehingga peran aktif masyarakat menjadi kunci keberhasilan penerapan aplikasi PeduliLindungi, begitupun sebaliknya ketika masyarakat bersifat pasif dan tidak memiliki keinginan untuk berpartisipasi, maka penerapan PeduliLindungi memiliki

¹⁶ N. R. Aditya, "Anggota DPR Minta Menkominfo Tak Lepas Tangan soal Bocornya Sertifikat Vaksin Jokowi," *kompas.com*, 2021. [Online]. <https://nasional.kompas.com/read/2021/09/03/18544671/anggota-dpr-mintamenkominfo-tak-lepas-tangan-soal-bocornya-sertifikat?page=all>, 15 Mei 2023

¹⁷ R. Sutrisna, "NIK Warga Jakarta Dipakai Orang Lain untuk Vaksin di Tangsel, Dukcapil Lakukan Penelusuran," *kompas.com*, 2021. <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/08/04/20245151/nik-warga-jakartadipakai-orang-lain-untuk-vaksin-ditangsel-dukcapil?page=all>, 15 Mei 2023

kecenderungan untuk gagal. Dalam konteks yang lebih besar lagi maka keberhasilan penerapan aplikasi PeduliLindungi akan mencerminkan sikap masyarakat dalam mendukung kebijakan penanggulangan Covid-19. Didasarkan kepada rekomendasi tersebut, diharapkan aplikasi PeduliLindungi akan mampu menjadi instrumen kebijakan penanggulangan Covid-19 yang secara efektif mampu menurunkan penyebaran Covid-19, khususnya dalam aspek interaksi sosial di ruang publik yang mana warga masyarakat berinteraksi satu dengan yang lainnya.

KESIMPULAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance), pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat, dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat dan meningkatkan pelayanan public. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, memberikan indikasi membaiknya kinerja manajemen pemerintahan, di sisi lain menunjukkan adanya perubahan pola pikir yang berpengaruh terhadap perubahan yang lebih baik terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pemantauan proses penerimaan kebijakan pasca komunikasi, dapat dikatakan kebijakan penerapan aplikasi PeduliLindungi telah memenuhi standar kebijakan publik. Adanya proses evaluasi dan perbaikan aplikasi juga berdampak positif terhadap kepatuhan masyarakat Indonesia. Hal ini tentu didukung oleh aturan hukum yang memaksa, informasi yang diterima masyarakat, dan peningkatan layanan dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Meski demikian, penggunaan aplikasi dimotivasi oleh keinginan seseorang untuk beraktivitas di ruang-ruang publik. Terdapat perbedaan opini pemanfaatan pada saat pengimplementasian kebijakan publik. Sebagian memiliki persepsi positif yang secara rasional menganggap bahwa aplikasi PeduliLindungi membantu proses pelacakan dan memberikan jaminan rasa aman dalam beraktivitas. Sedangkan kelompok yang kontra cenderung melakukan tindakan irasional, dengan cara melakukan penghindaran agar seseorang dapat menjalankan aktivitas di ruang publik tanpa terkendala.

Masyarakat Indonesia akhirnya memiliki informasi dan pilihan lain yang dapat disesuaikan dengan rasionalitas dan individualitas untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Penghitungan untung rugi berdasarkan rasionalitas pribadi yang dilakukan pada akhirnya membentuk preferensi yang berbeda, dalam rangka mendapatkan keinginan dan keuntungan yang diharapkan serta tidak mendapatkan hukuman selama proses tersebut berlangsung. Dengan kata lain, motivasi seseorang mengunduh dan menggunakan aplikasi PeduliLindungi maupun aplikasi pihak ketiga yang terintegrasi dengan PeduliLindungi tidak didasarkan pada kesadaran akan pentingnya kebijakan tersebut.

REFERENSI

- Barata, atep. 2004 *“Dasar-dasar Pelayanan Prima”*. Jakarta: Gramedia.
- Pietersz Jemmy, Jefry, 2017 *“Prinsip Good Governance Dalam Penyalahgunaan Wewenang,” SASI 23*
- Rosidin, Utang, 2004, *Otonomi Daerah dan Desentralisasi dilengkapi dengan Undang-Undang No. 32 Tahun dengan Perubahan-Perubahan*, Bandung: Pustaka Setia
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Winarno B, 2008, *“Kebijakan Publik: Teori dan Proses”*. Jakarta: PT. Buku Kita
- Basyah, Safrizal M. Nasir dan Hasbi Ali, 2016 *“Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan,”*

- Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah 1*
- Keping, Yu, 2018, "Governance and Good Governance: A New Framework for Political Analysis," *Fudan J. Hum. Soc. Sci.*
- Maryam, Neneng Siti, 2016 "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi 6*
- Sarjdana Orba Manullang, "Giving Covid-19 Vaccines to Citizens: Understanding Legal Basis," *International Journal of Health Sciences* vol. 5, no. 3 (2021), hlm 364, [Giving COVID-19 vaccines to citizens: Understanding legal basis | International Journal of Health Sciences; 5\(3\):364-372, 2021. | Scopus \(bvsalud.org\)](https://doi.org/10.25217/ij.v5i3.1036).
- Sarjdana Orba Manullang dan Ewinsyah Satria, "The Review of the International Voices on the Responses of the Worldwide School Closures Policy Searching during Covid-19 Pandemic," *Jurnal Iqra': Kajian Ilmu Pendidikan* vol. 5, no. 2 (2020), hlm. 1, <https://doi.org/10.25217/ij.v5i2.1036>.
- Sardjana Orba Manullang, "Understanding The Sociology of Customary Law in The Reformation Era: Complexity and Diversity of Society in Indonesia," *Linguistics and Culture Review* vol. 5, no. S3 (2021), hlm. 16, <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5nS3.1352>.
- Pratama A. M., "Mengenal Aplikasi PeduliLindungi, Manfaat dan Cara Penggunaannya," *kompas.com*, 2021. <https://money.kompas.com/read/2021/08/28/100500626/mengenal-aplikasi-pedulilindungi-manfaat-dan-cara-penggunaannya>,
- Kemkominfo RI, "Ini Manfaat Aplikasi PeduliLindungi yang Belum Banyak Diketahui," *covid19.go.id*, 2021. <https://covid19.go.id/p/berita/ini-manfaataplikasi-pedulilindungi-yang-belum-banyak-diketahui>
- Yuslianson, "NIK Presiden Jokowi di PeduliLindungi Sudah Tidak Bisa Diakses," *liputan6.com*, 2021. <https://www.liputan6.com/tekno/read/4648682/nik-presiden-jokowi-dipedulilindungi-sudah-tidak-bisa-diakses>,
- N. R. Aditya, "Anggota DPR Minta Menkominfo Tak Lepas Tangan soal Bocornya Sertifikat Vaksin Jokowi," *kompas.com*, 2021. <https://nasional.kompas.com/read/2021/09/03/18544671/anggota-dpr-mintamenkominfo-tak-lepas-tangan-soal-bocornya-sertifikat?page=all>,
- R. Sutrisna, "NIK Warga Jakarta Dipakai Orang Lain untuk Vaksin di Tangsel, Dukcapil Lakukan Penelusuran," *kompas.com*, 2021. <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/08/04/20245151/nik-warga-jakartadipakai-orang-lain-untuk-vaksin-ditangsel-dukcapil?page=all>