

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai hal yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari bentuk pengaturan ataupun yang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Peningkatan responsibilitas mutlak diperlukan mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap penyimpangan dalam responsibilitas melalui gerakan maupun tuntutan dalam media cetak dan elektronik.

Dengan adanya persaingan terutama untuk responsibilitas yang disediakan swasta membuat sedikit saja pelanggan merasakan ketidakpuasan maka akan segera beralih pada penyedia pelayanan publik yang lain. Hal ini membuat penyedia pelayanan publik harus berlomba-lomba memberikan pelayanan publik yang terbaik. Ini yang seharusnya ditiru oleh penyedia pelayanan publik pemerintah sehingga masyarakat merasa puas menikmati pelayanan publik tersebut.

Berkaitan dengan keadaan dunia saat ini yang sedang mengalami pandemi Covid-19 mengharuskan segala jenis pemenuhan kebutuhan pelayanan publik harus terfokus kepada penanganan pencegahan dan penanggulangan persebaran Covid-19 ini. Berbagai kebijakan sudah dibuat oleh pemerintah mengingat persebaran virus Covid-19 sudah sejak awal tahun 2020, dimulai dari *Work From*

*Home* (Bekerja dari Rumah) hingga sosialisasi mengenai tata cara menjaga diri di tengah pandemi Covid-19.

Persebaran Covid-19 sangat tidak terkendali sehingga pemerintah menerapkan beberapa himbauan yang harus dipatuhi oleh masyarakat, kebijakan pemerintah saat ini yang paling menjadi sorotan ialah terkait sertifikat vaksinasi yang menjadi syarat pemakaian pelayanan publik. Soal vaksin Covid-19 memang menjadi wacana kekinian yang kurang lebih ditunggu banyak orang, setelah dilanda pandemi Covid-19. Virus ini berhasil memaksa setiap orang menahan diri dari aktivitas sosial. Virus ini juga berhasil memaksa pemerintah menggunakan kekuasaan negara yang dalam pengertian Max Weber, bahkan, bisa menggunakan kekerasan fisik secara sah (Gerth & Mills, 1958; Budiardjo, 2008).

Pemerintah juga mengatur ketertiban terhadap masyarakat berdasarkan sistem hukum yang diselenggarakan dan karenanya diberikan kekuasaan memaksa (MacIver, 1926 dalam Budiardjo, 2008). Meski ada kerangka pengamanan diri dan orang lain yang terus dikampanyekan, seperti menggunakan masker, menjaga jarak, mencuci tangan, dan sebagainya, tetapi itu bukan dianggap solusi untuk menjalankan aktivitas sosial secara bebas. Dalam persoalan inilah Indonesia bahkan diprediksi akan menjadi sentrum pandemi Covid-19 setelah Wuhan (Sari, 2020) sebagai penilaian atas kelambanan pemerintah didalam menangani penyebaran.

**Tabel 1.1**  
 Angka Klaster Covid-19 di Indonesia Pertanggal 26 Selama 6 Bulan Terakhir  
 (Sumber <https://github.com/CSSEGISandData/COVID-19>)

No		Bulan					
		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
		Per tanggal 26					
1	Kasus Baru	28.228	16.899	1.760	611	453	0
2	Rata-Rata 7 Hari	40.429	16.205	2.464	686	366	160

Pada tabel 1.1, menunjukkan angka klaster Covid-19 di Indonesia pertanggal 26 selama 6 bulan terakhir tahun 2021. Tabel tersebut menunjukkan adanya penurunan jumlah klaster tiap bulannya, akan tetapi belum sepenuhnya dapat dituntaskan karena setiap bulan akan timbul klaster baru. Hal ini jelas menunjukkan baik pencegahan dan penanganan kasus Covid-19 belum sepenuhnya bisa ditangani oleh pemerintah. Sehingga peran pemerintah terkait bagaimana respon dalam penanganan Covid-19 masih menjadi perbincangan hangat ditengah masyarakat.

Responsibilitas menurut Fridrich (Widodo 2001:149), merupakan konsep yang berkenaan dengan standar professional atau kompetensi teknis yang dimiliki administrator (birokrasi publik) dalam menjalankan tugasnya. Birokrasi publik dinilai responsible jika pelakunya memiliki standar profesionalisme atau kompetensi teknis yang tinggi. Responsibilitas dikembangkan berdasarkan client yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan responsibilitas dan membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga responsibilitas yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara atau

masyarakat dianggap sebagai pengikut dalam setiap kebijakan, ataupun program. Masyarakat dianggap sebagai makhluk yang “manut“, selalu menerima setiap aktivitas birokrasi, padahal terkadang pemerintah melakukan aktivitas yang tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat (Dwiyanto, 2006:59).

Levine (dalam Dwiyanto 2008: 143) mengemukakan *responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Dalam pemberian pelayanan memiliki berbagai ketentuan-ketentuan administrasi organisasi dan prinsip-prinsip organisasi yang telah ditetapkan untuk menunjang kualitas tanggungjawab pegawai terhadap kinerja dalam pemberian pelayanan. Kualitas Layanan menurut Moenir, “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.” (Moenir, 2002: 16). Pelayanan yang diinginkan adalah:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
  - b. Mendapatkan pelayanan wajar
  - c. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
  - d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.
- (Moenir, 2002: 47)

Berikut ini beberapa ketentuan-ketentuan administrasi organisasi dan prinsip-prinsip organisasi.

Dilihat pemenuhan dimensi *Responsibility* atau tanggungjawab dalam pemberian pelayanan publik sudah cukup baik dalam segi pemberian pelayanan yang sudah jelas dan terarah melalui ketentuan dan prinsip. Tetapi masih memiliki sejumlah perbaikan pelayanan dalam dimensi *Responsibility* atau tanggungjawab

seperti masih kurangnya tenaga ASN (Aparatur Sipil Negara) dan tenaga honorer yang mendominasi pemberian pelayanan. Sehingga ada beberapa pegawai yang memiliki skill dan keterampilan yang masih dibawah standar serta sikap acuh tak acuh yang dimiliki, etika moral yang masih rendah.

Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat masih dapat dikatakan kurang, karena banyak masyarakat yang masih belum sepenuhnya merasakan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah seperti pelayanan berupa pemberian bantuan ditengah pandemi yang dirasa masih belum tepat sasaran yang artinya pemerataan bantuan yang diberikan tidak kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan, meskipun belakangan ini pemerintah mulai berbenah untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Artinya sudah ada respon dari pemerintah untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada masyarakat. Dimaksudkan agar segala jenis kegiatan masyarakat yang berhubungan dengan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan dapat terlaksana dengan baik. Sebagai salah satu contoh bagaimana respon pemerintah dalam memberikan pelayanan dengan memudahkan akses kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik, contohnya ialah dibangunannya Mall Pelayanan Publik untuk membantu masyarakat.

Bertepatan dengan adanya pandemi menyebabkan pelayanan publik sedikit berkurang karena terhambat oleh ketentuan untuk menjaga jarak dan bekerja dari rumah. Hal ini juga menyebabkan banyak warga yang kesulitan untuk mendapatkan pelayanan, bahkan sampai ada ketetapan pemerintah yang mengharuskan masyarakat untuk melakukan atau memiliki surat vaksin terlebih

dahulu untuk mendapatkan pelayanan publik, seperti kasus yang gencar terjadi ialah pelayanan dalam kepengurusan perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) yang mengharuskan masyarakat harus memiliki kartu vaksin terlebih dahulu.

Dijelaskan dalam PERATURAN PRESIDEN INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2021 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN PRESIDEN NOMOR 99 TAHUN 2020 TENTANG PENGADAAN VAKSIN DAN PELAKSANAAN VAKSINASI DALAM RANGKA PENANGGULANGAN PANDEMI *CORONA VIRUS DISEASE* 2019 (COVID-19), yang mana dalam Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2020 tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 227) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2020 tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 66).

Namun, sejak pengembangan vaksin COVID-19 pertama, masyarakat enggan mengikuti vaksinasi karena khawatir akan keamanan dan efektivitasnya. Banyak dari masyarakat yang tidak mempercayai penggunaan vaksin sebagai solusi dalam mengakhiri pandemi. Berdasarkan survei mengenai penerimaan vaksin COVID-19 yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) Republik Indonesia, Indonesian Technical Advisory Group on Immunization (ITAGI), United Nations

Children's Fund (UNICEF), dan World Health Organization (WHO) yang dilakukan pada September 2020 dan melibatkan 115.000 responden, mendapatkan hasil bahwa masih banyak masyarakat yang ragu bahkan menolak vaksinasi COVID-19, di mana sebanyak 7,6% menolak dan 27% ragu-ragu. Alasan dibalik penolakan dan keraguan mengenai vaksin tersebut sangatlah beragam, seperti tidak yakin terhadap keamanan vaksin, ragu terhadap efektivitas vaksin, takut terhadap efek samping vaksin, tidak mempercayai kegunaan vaksin, dan karena keyakinan agama (Satgas COVID-19, 2020b). Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai efektivitas dan keamanan vaksin COVID-19 sehingga dapat meningkatkan tingkat penerimaan vaksin tersebut.

Banyak kasus yang terjadi sehingga menimbulkan stigma masyarakat bahwa responsibilitas pemerintah masih rendah jika menerapkan ketentuan seperti ini. Masyarakat berfikir bahwa seharusnya segala bentuk pelayanan publik tidak menjadikan sertifikat vaksin sebagai salah satu tiket mendapatkan pelayanan publik. Pelayanan publik seharusnya dapat tetapa berjalan sebagaimana mestinya, jadi segala jenis pelayanan publik tidak boleh menetapkan aturan terkait berhubungan dengan kondisi apapun, cukup dengan lebih mengetatkan aturan saja untuk tetap menikmati pelayanan publik saja itu sudah cukup. Dengan adanya kasus seperti ini juga membuat masyarakat bertanya-tanya tentang bagaimana responsibilitas pemerintah terhadap masyarakat.

Kasus ini bukan hanya terjadi di sebagian daerah, namun sudah diseluruh daerah Indonesia menetapkan ketentuan tersebut. Kasus demikian juga terjadi di Desa Kebudadap Timur Kecamatan Saronggi Kabupaten Sumenep, dimana

pelayanan publik mengharuskan segala jenis pelayanan administrasi harus menyertakan sertifikat vaksin. Sebagai salah satu kasusnya ialah bagaimana masyarakat penerima BLT (Bantuan Langsung Tunai) yang harus menyertakan sertifikat vaksin, masyarakat diharuskan mempunyai sertifikat vaksin karena ada pernyataan bahwa BLT (Bantuan Langsung Tunai) tidak dapat cair apabila tidak memiliki sertifikat vaksin.

Syarat seperti ini menimbulkan beberapa stigma masyarakat yang menanyakan bagaimana responsibilitas pemerintah terkait kebijakan yang dibuat. Seharusnya dengan situasi yang seperti ini pemerintah dapat lebih memberikan pelayanan publik yang lebih baik karena banyak masyarakat terdampak covid-19 yang terkena permasalahan ekonomi. Banyak masyarakat yang mengeluhkan hal ini dikarenakan ketakutan mereka untuk melakukan vaksin, banyak rumor beredar bahwa vaksin yang disuntikkan kepada masyarakat bukan malah membuat sehat akan tetapi sebaliknya. Masyarakatpun berfikir bahwa vaksin itu diharuskan kepada orang sakit bukan kepada orang yang sehat, dan masyarakat pun harus secara terpaksa melakukan vaksin dikarenakan adanya kebijakan syarat administrasi pelayanan publik harus menyertakan sertifikat vaksin.

Adanya kasus demikian sedikit disangkal oleh kepala desa karena beliau berfikir dengan ditetapkan syarat demikian ditujukan untuk kebaikan rakyatnya.

“Sebenarnya saya tidak ingin memaksakan kehendak masyarakat apalagi sampai ada kalimat menekan mereka, saya disini sebenarnya juga memikirkan bagaimana kebaikan rakyat saya dan tidak mau rakyat saya tidak melakukan vaksin sehingga akan dapat memunculkan banyak klaster di Kebundadap Timur. Ketentuan demikian semata hanya untuk menuntaskan target desa agar kalau bisa seluruh masyarakat ingin dan mau melakukan vaksin gratis, toh gratis juga kenapa harus tidak mau? Saya juga heran kepada masyarakat kenapa tidak mau, sudah banyak bukti yang menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan vaksin lebih sehat



dari pada yang tidak melakukan vaksin. Akan tetapi alhamdulillah sampai saat ini dengan ditetapkannya ketentuan seperti ini sudah ada kemajuan yang dapat dilihat dari jumlah masyarakat Kebun Dadap yang saat ini sudah mencapai 62,24% dari keseluruhan jumlah masyarakat di Desa. Dari 3020 masyarakat Kebun Dadap sudah mencapai 1978 yang melakukan vaksin sehingga sampai saat ini terus bertambah, ini sebenarnya adalah buah baik dari perjuangan kami yang bekerja sama dengan tenaga kesehatan Puskesmas Saronggi yang tidak henti-henti melakukan Sosialisasi tentang perlunya melakukan vaksin bahkan kita sampai melakukan vaksin *Door To Door* (pintu ke pintu) sembari kita menjelaskan kenapa mereka harus di vaksin. Sehingga sampai saat ini Desa Kebun Dadap menjadi desa kedua tertinggi angka vaksinasinya di seluruh Kecamatan Saronggi, ini juga upaya kami selaku pengayom masyarakat karena sejak awal ketika ada program vaksin saya mendorong masyarakat untuk giat vaksin dengan berbagai cara.”, ucap Bapak Kepala Desa Kebundadap Timur.

**Tabel 1.2** Angka Persentase Vaksinasi setiap Desa di Kecamatan Saronggi  
(Sumber PUSKESMAS Saronggi)

No	Kecamatan	Desa	Capaian Vaksinasi Tahun 2021
1.	Saronggi	Aengtongtong	59,29%
2.	Saronggi	Juluk	58,06%
3.	Saronggi	Kambingan Timur	66,71%
4.	Saronggi	Kebundadap Barat	64,68%
5.	Saronggi	Kebundadap Timur	62,24%
6.	Saronggi	Langsar	54,65%
7.	Saronggi	Muangan	71,97%
8.	Saronggi	Nambakor	63,08%
9.	Saronggi	Pagarbatu	53,84%
10.	Saronggi	Saroka	64,68%
11.	Saronggi	Saronggi	58,92%
12.	Saronggi	Talang	61,89%
13.	Saronggi	Tanah Merah	55,63%
14.	Saronggi	Tanjung	57,83%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa angka vaksinasi di Desa Kebundadap Timur telah mencapai 62,24%, dilihat dari persentase diatas menunjukkan bahwa Responsibilitas pemerintah Desa Kebundadap Timur dalam upaya percepatan vaksinasi sudah bisa dikatakan berhasil.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Responsibilitas Pelayanan Publik Melalui Kebijakan Vaksinasi (di Desa Kebundadap Timur Kecamatan Saronggi Kabupaten Sumenep).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian yang di angkat di latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Responsibilitas Pelayanan Publik Terhadap Kebijakan Vaksinasi Covid-19 (di Desa Kebundadap Timur Kecamatan Saronggi Kabupaten Sumenep)?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui Responsibilitas Pelayanan Publik Melalui Kebijakan Vaksinasi Covid-19.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini di harapkan dapat di manfaatkan dalam pengembangan keilmuan, memperkuat teori terutama dalam disiplin ilmu administrasi publik, dan sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Sebagai bahan masukan atau saran kepada pihak-pihak terlibat untuk lebih memperhatikan respon pemerintah terkait

pelaksanaan kebijakan vaksinasi Covid-19.

- b. Sebagai informasi kepada masyarakat tentang pentingnya melakukan vaksin untuk mencegah persebaran virus Covid-19

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran dari penyusunan proposal penelitian ini, maka dari itu penulis menyusun sistematika penulisan yang menunjukkan susunan bab yang ada, sehingga dapat terlihat rangkaian proposal penelitian yang sistematis.

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang uraian tinjauan pustaka dari mulai penelitian terdahulu, grand teori, serta teori pendukung.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta keabsahan data.

### **BAB IV: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan gambaran umum Desa Kebundadap Timur. Berkaitan dengan melihat sebagaimana terlaksananya kebijakan vaksinasi Covid-19 yang ditetapkan oleh pemerintah.

## BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang hasil dari fokus penelitian *Responsibilitas Pelayanan Publik Melalui Kebijakan Vaksinasi Covid-19 di Desa Kebundadap Timur*

## BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran.

