

Peran Polri Dan Masyarakat Dalam Merespons Kebijakan Pemerintah Mengatasi Pandemi Covid-19 : Sebuah Kajian Psikologi

Agung Himawan¹, Niken Titi Pratitis², Rr. Amanda Pasca Rini³
Polrestabes Surabaya
agungh.polrestabessurabaya@gmail.com

ABSTRAK

Penanganan Covid-19 membutuhkan kerjasama antara Pemerintah, Polri dan seluruh lapisan masyarakat, guna memutus mata rantai penyebaran Covid-19 di Indonesia. Kerjasama tersebut tentunya harus dilandasi adanya *trust* antara masyarakat pada aparat Pemerintah dan Polri ditengah adanya kondisi resistensi masyarakat terhadap berbagai upaya penanganan Covid 19 yang telah diupayakan selama ini. Melalui sinergi Pemerintah, Polri dan masyarakat yang dilandasi *trust* yang kuat diharapkan empati masyarakat dapat terbentuk dan memperlancar tugas Polri dalam mendukung pemerintah membatasi rantai penyebaran Covid-19. Melalui metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis, penelitian ini menghimpun data observasi dan wawancara yang dapat mendeskripsikan peran Polri dan Pemerintah dalam membangun *trust* masyarakat sehingga mengurangi resistensi dan meningkatkan empati masyarakat terhadap upaya penanganan Covid 19. Penelitian ini juga didasarkan pada berbagai studi pustaka terkait dengan menelaah seluruh data, mengkategorikan data, menyusun deskripsi *trust*, resistansi dan empati kemudian menghubungkan dengan landasan teori, serta menarik kesimpulan. Melalui tahapan tersebut, penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi *trust*, resistansi dan empati pada masyarakat adalah desakan kebutuhan sehari-hari, adanya teori konspirasi. Serta berita yang tidak valid atau *hoax*

Kata Kunci: *Trust*, Resistensi, Empati

ABSTRACT

Handling Covid-19 requires cooperation between the Government, the Police and all levels of society, in order to break the chain of the spread of Covid-19 in Indonesia. This collaboration must of course be based on the existence of trust between the community and the government apparatus and the police in the midst of the community's resistance to various efforts to handle Covid 19 that have been pursued so far. Through the synergy of the Government, the Police and the community based on strong trust, it is hoped that community empathy can be formed and facilitate the task of the Police in supporting the Government to limit the chain of spread of Covid 19. Through a qualitative method with a phenomenological approach, this study collects observation and interview data that can describe the role of the Police and The government is in building public trust so as to reduce resistance and increase community empathy for efforts to deal with Covid 19. This research is also based on various literature studies related to reviewing all data, categorizing data, compiling a description of trust, resistance and empathy then connecting with theoretical foundations, as well as interesting conclusion. Through these stages, this study concludes that the factors that affect trust, resistance and empathy in the community are differences pressure for daily needs, the existence of hoaxes. conspiracy theory, invalid news and/or hoaxes and the existence of hoaxes

Keyword : *Trust, Resistance, Empathy*

PENDAHULUAN

Bangsa Indonesia dikejutkan dengan masuknya virus Covid-19 yang melanda dunia ketika pertama kali pemerintah mengumumkan secara resmi dua kasus pasien positif Covid-19 di Indonesia pada bulan Februari 2020 (Velarosdela, 2021). Terutama ketika dalam sebuah situs berita *online* Indonesia.go.id menyebutkan bahwa virus SARS COV-2 yang mengakibatkan penyakit Covid-19 sampai dengan Maret 2020 telah menyebar hingga ke lebih dari 60 negara. Bahkan, tercatat hingga Senin (2/3/2020) pukul 09.00 WIB, jumlah kasus Covid-19 mencapai angka 88.382, dengan jumlah kasus terbanyak ada di Cina (79.826 kasus) dan di Korea Selatan (3.736 kasus), serta Italia sebagai negara keempat yang terpapar Covid-19 dengan 1.694 kasus dan Iran 978 kasus (Nuraini, 2020). Menindaklanjuti kondisi tersebut, pemerintah bergerak cepat dengan mengambil berbagai langkah-langkah penanganan yaitu diantaranya menutup akses keluar masuk orang ke luar negeri dan ke dalam negeri baik melalui jalur udara maupun jalur laut (Gitiyarko, 2020). Pemerintah

bahkan selanjutnya mengambil langkah pembatasan sosial dengan memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang secara resmi diumumkan tanggal 31 Maret 2020, disusul pemberlakuan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang berlaku di Jawa dan Bali mulai 11 Januari 2021 bahkan dilanjutkan dengan PPKM Mikro (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Berbasis Mikro) di seluruh provinsi di Indonesia mulai tanggal 9 Februari 2021 (Mutiara, 2021). Upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah tersebut terbukti cukup efektif menurunkan jumlah kasus aktif Covid 19 di tingkat nasional, menurunnya jumlah kematian pasien Covid-19, dan meningkatnya jumlah pasien Covid-19 yang sembuh secara nasional, sehingga Pemerintah kemudian memberlakukan program *New Normal* dengan tetap menerapkan protokol kesehatan pada semua kegiatan masyarakat (Arnani, 2021).

Namun, di awal bulan Juli 2021 bangsa Indonesia kembali dikejutkan dengan munculnya varian baru Covid 19 yaitu varian Delta dari India yang membuat peningkatan jumlah kasus terpapar Covid 19 secara cepat (Rahma, 2021). Menilik kondisi tersebut, pemerintah kembali mengambil kebijakan PPKM Darurat dengan diterbitkannya Intruksi menteri dalam negeri Nomor 15 Tahun 2021 tentang PPKM Darurat Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali, guna menindaklanjuti intruksi Presiden Republik Indonesia (Arnani, 2021). Pemberlakuan PPKM Darurat di Jawa Bali semenjak 3 Juli 2021 tentulah membawa banyak dampak bagi seluruh masyarakat, tetapi kebijakan tersebut harus tetap ditempuh sebagai upaya memutus mata rantai penyebaran Covid 19 varian Delta yang lebih ganas hingga menyebabkan 802 kasus kematian di Indonesia sepanjang Juli 2021 (Sahara, 2021). Data Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan RI bahkan menyebutkan bahwa varian Delta telah tersebar di 21 provinsi di Indonesia di sepanjang bulan Juli 2021 tersebut.

Disadari atau tidak, faktanya pandemi Covid-19 telah meluluh lantakan semua sektor dan semua sendi-sendi kehidupan bangsa mulai dari sektor ekonomi, sosial, maupun sektor psikologis masyarakat. Bahkan, kebijakan PSBB, PPKM, PPKM Mikro, PPKM Darurat, tentunya juga berdampak besar pula pada segi sosial, ekonomi, psikologi masyarakat (Pujaningsih & Sucitawathi, 2020). Dampak penerapan PSBB yang sepenuhnya kurang mendapat respon dari masyarakat sangat berdampak pada kondisi ekonomi dan sosial masyarakat. Para pekerja formal di pemerintahan, lembaga pendidikan, masih bisa bekerja dirumah (*Work From Home*) sesuai anjuran pemerintah. Akan tetapi bagi para pekerja kasar dan pekerja yang menopangkan hidup pada pendapatan atau upah harian, tidak memungkinkan bagi mereka bekerja di rumah. Bagi para pekerja informal yang menggantungkan diri pada upah harian harus bertarung dengan maut mengalami penurunan pendapatan dan bahkan banyak yang kehilangan pekerjaan (M, Asrul Azis dkk, 2021)

Upaya mengembalikan kondisi keterpurukan akibat pandemi Covid 19 yang berlangsung hampir dua tahun ini, tentu tidaklah mudah. Salah satunya adalah keterlibatan Polri sebagai bagian dari lembaga negara untuk turut serta dalam upaya membantu pemerintah memutus mata rantai penyebaran Covid-19 khususnya dalam penegakan PPKM Darurat dan penegakan Protokol kesehatan (Mashabi, 2021). Hal itu didasarkan pada tugas pokok Polri sebagaimana tercantum dalam pasal 13 Undang-Undang nomer 2 tahun 2002 yaitu : (1) Harkamtibmas, (2) Penegakan hukum, (3) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan pada masyarakat. Polri yang juga menganut asas *Salus Populi Suprema Lex Esto* atau keselamatan rakyat adalah hukum tertinggi, menjadi dasar bagi Polri untuk turut serta menegakkan PPKM Darurat dan penegakan protokol kesehatan. Terutama dengan terbitnya Peraturan Kapolri serta Maklumat Kapolri yang memayungi personel Polri dalam menjalankan tugas mencegah penyebaran Covid 19 secara lebih luas di seluruh wilayah Indonesia. Bahkan demi tegaknya PPKM Darurat dan protokol kesehatan di wilayah Jawa Bali, Polri menggandeng instansi terkait yaitu pemerintah daerah dan TNI (Wardhana, 2020)



Gambar 1. Jumlah pasien terpapar Covid-19 di Indonesia

Kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah dalam penanggulangan penyebaran Covid-19 walau bertujuan mulia menyelamatkan rakyatnya dari bahaya Covid-19, harus diakui bahwa adanya pembatasan sosial menyebabkan masyarakat tidak lagi bisa bertemu langsung dengan sanak keluarga, handaitolan, sahabat, teman maupun tetangga secara bebas dan masyarakat tidak bisa lagi melakukan kegiatan ekonomi untuk mencari nafkah secara bebas pula (Wakhudin dkk, 2020). Hal ini menyebabkan tingkat pendapatan masyarakat menurun, dan tentunya berdampak pada kesejahteraan psikologis masyarakat, terutama masyarakat yang tidak mempunyai penghasilan tetap (Pratiwi dkk, 2021). Masyarakat yang tidak mempunyai penghasilan tetap bahkan menjadi sulit memenuhi kebutuhan sehari-hari keluarga bahkan diantaranya banyak pula yang tidak bisa membayar cicilan-cicilan hutangnya yang terlanjur diambil sebelum pandemi Covid-19 (Ristyawati, 2020). Disinilah kemudian muncul situasi-situasi ketidakpercayaan masyarakat bahwa kebijakan yang telah dijalankan pemerintah dapat membuat situasi masyarakat menjadi lebih baik selama pandemik Covid 19 berlangsung.

Berdasarkan studi pustaka, diperoleh makna *trust* atau kepercayaan yaitu didefinisikan sebagai penilaian kolektif dari satu kelompok atas kelompok lainnya bahwa kelompok tersebut akan bertindak jujur, dapat memenuhi komitmennya dan tidak akan merugikan kelompok lainnya (Park & Blenkinsopp, 2011). Definisi tersebut menegaskan bahwa seorang mitra tidak akan merugikan dan bertentangan dengan harapan mitranya. Kepercayaan merupakan 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), sehingga dapat dikatakan kepercayaan adalah kecenderungan individu untuk yakin kepada seseorang.

Kepercayaan publik terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah terkait penanganan Pandemi Covid-19 dan keyakinan masyarakat akan keberhasilan penanganan Covid-19 oleh Pemerintah dan Polri, mengacu pada istilah kepercayaan *atau trustee*. Maknanya, keyakinan awal diperlukan dalam hubungan di mana warga negara belum memiliki informasi yang kredibel atau bermakna tentang program-program penanganan Covid-19 oleh pemerintah dan Polri (Mcknight et al., 2002) Terkait hubungan awal, maka seseorang cenderung akan menggunakan informasi yang mereka miliki, seperti misalnya persepsi positif terhadap situs *web* atau lembaga pemerintah, untuk menilai kepercayaan *trustee*. Selain itu, kepercayaan sebagian besar di dasarnya pada karakteristik trustor (*disposition to trust*), asumsi yang dibuat mengenai sifat trustee (*trust of the government*), dan faktor institusional atau *trust of the internet* (Grazioli & Jarvenpaa, 2000)

Studi literature yang dilakukan peneliti juga menyimpulkan bahwa *trust* erat kaitannya dengan *good governance* dan *public trust* (Edy Pranoto, 2008). *Good governance* adalah wujud pemerintahan yang dilakukan oleh pemimpin, sedangkan *public trust* dalam tulisan ini dimaksudkan sebagai sikap yang ditunjukkan oleh rakyat terhadap pimpinannya (Edy Pranoto, 2008). Kedua

istilah ini berkaitan erat karena merupakan hubungan sebab-akibat. Jelasnya, *good governance* dapat menimbulkan *public trust*, atau dengan kata lain, *public trust* muncul karena adanya *good governance*.

Melalui studi pustaka yang dilakukan, *good governance* diartikan sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap kesalahan alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan hukum dan kerangka kerja bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Ginting, 2004). Inaeni (2003) mengartikan *good governance* lebih sederhana, yakni sebagai “pemerintahan yang baik”. Berdasarkan dua pengertian diatas maka dalam konteks penelitian ini, *good governance* adalah penyelenggaraan manajemen oleh pemerintah dalam penanganan pandemi Covid-19 terkait dalam hal mengeluarkan kebijakan-kebijakan peraturan yang tepat guna menghindari dampak penurunan sosial ekonomi psikologi masyarakat, efisiensi alokasi dana untuk *tracing* penyebaran virus dan vaksin serta pengobatan masyarakat yang terpapar Covid-19 secara tepat dan transparan.

Good governance menekankan pada dua aspek. Menurut Ginting (2004) aspek tersebut adalah transparansi dan akuntabilitas yang dapat menimbulkan kepercayaan bawahan terhadap pimpinannya. Transparansi memerlukan kejujuran “Sang Pemimpin”, sedangkan akuntabilitas dapat diwujudkan melalui pengawasan yang efektif. *Good governance* merupakan pemerintahan yang laras dengan semangat reformasi yang semakin menuntut adanya transparansi dan akuntabilitas dalam setiap bidang kehidupan masyarakat, dan lebih khusus adalah untuk mewujudkan kepemimpinan yang bersih dan transparan dalam sebuah organisasi negara.

Motivasi bawahan atau dalam konteks penelitian ini yaitu motivasi rakyat sangat besar perannya dalam penciptaan *good governance*. Kita tahu bahwa teori motivasi yang berasal dari barat telah memberikan gambaran mengenai corak motivasi seseorang berdasarkan hierarki kebutuhan hidupnya. Namun ada motivasi yang dirasa lebih sederhana dan laras dengan pelaksanaan kepemimpinan yang baik sebagaimana dikemukakan oleh Danandjaja (1991), yaitu bahwa “motivasi bukanlah serangkaian teknik mengotak-atik bawahan oleh pimpinan, tetapi lebih merupakan seni memimpin yang mementingkan dan memelihara hubungan dengan bawahan sedemikian rupa sehingga anak buah bersedia menjadi produktif”. Hubungan antara pemimpin dan rakyat yang harmonis merupakan sebagian indikator yang mengantarkan pada terbentuknya transparansi pimpinan terhadap rakyat, karena dalam keharmonisan hubungan ini akan terjadi dialog tentang berbagai hal yang menyangkut perikehidupan organisasinya atau negaranya.

Studi pustaka yang dilakukan peneliti menyebutkan bahwa *Public Trust* berarti kepercayaan masyarakat. *Public Trust* ini akan muncul dengan sendirinya karena adanya *good governance* (Edy Pranoto, 2008). Kennedy (2000), menyebutkan bahwa ketika individu diminta untuk menjelaskan pemimpin yang sangat memperhatikan dan/atau orang yang memiliki kekuatan pribadi sangat besar, umumnya individu akan menyebutkan dapat dipercaya, memperhatikan orang lain, jujur, terbuka, sikap menjaga, perilaku empati (penuh pengertian), dan kasih sayang. Penyampaian Kennedy tersebut bermaksud mengingatkan kepada para pemimpin agar ia mempunyai kekuatan pribadi yang sangat besar dalam memimpin sebuah organisasi dengan ciri-ciri seperti itu sehingga terbangunlah *public trust* di dalam kepemimpinannya. Masyarakat akan tetap percaya dan memberikan dukungan secara sukarela. Jadi, membangun *public trust* di dalam sebuah organisasi negara merupakan modal yang amat penting untuk mendukung berlangsungnya suatu kepemimpinan. Apabila masyarakat sudah kehilangan kepercayaan, maka jangan diharap bahwa mereka akan peduli terhadap ucapan, tindakan, dan kebijakan pemimpin atau pemerintah dalam hal apapun. Pemerintah perlu menyadari bahwa sukses tidaknya pelaksanaan dari segala macam program yang dicanangkannya banyak tergantung dari dukungan masyarakat.

Di tengah pelaksanaan PPKM darurat, ada tiga peristiwa menarik yang viral di media sosial. Pertama, ditangkapnya dr. Lois Owien oleh personel Polda Metro Jaya. Dokter Lois ditangkap karena mengatakan tidak ada pasien yang meninggal karena virus Corona. Menurutnya, pasien meninggal karena interaksi obat yang dikonsumsi berlebihan. Kedua, pengusiran petugas gabungan yang hendak menertibkan kerumunan warga di sekitar Tanjung Perak Surabaya. Ketiga, pemukulan yang dilakukan oleh petugas Satpol PP Kabupaten Gowa terhadap seorang pedagang wanita karena tidak menutup warungnya sebelum jam 19.00 Wib (Heru Margianto, 2021). Di tengah pandemi Covid-19 yang memuncak, tiga peristiwa di atas menggambarkan sesuatu yang penting untuk diperhatikan yaitu tingkat kepercayaan sebagian masyarakat terhadap pemerintah dalam menangani pandemi Covid-19 tidak cukup baik. Begitu juga sebaliknya. Pemerintah mengalami kesulitan dalam merespons tindakan masyarakat yang dianggap sulit mematuhi peraturan dalam PPKM darurat. Padahal, sikap saling percaya menentukan efektivitas penanganan pandemi Covid-19,

khususnya terkait dengan implementasi kebijakan restriktif dan ketaatan masyarakat terhadapnya (Van Bavel et al., 2020).

Hampir semua studi menyimpulkan bahwa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menentukan keberhasilan pemerintah dalam mengatasi pandemi Covid-19 (Daniel Devine, 2020) Saling percaya dan bekerja sama. Saat ini, Indonesia menjadi epicenter pandemi Covid-19 di Asia. Mengikuti kesimpulan dalam penelitian- penelitian di atas, peningkatan kasus infeksi Covid-19 yang signifikan di Indonesia sangat mungkin disebabkan karena tidak efektifnya penanganan pandemi covid yang dilakukan pemerintah. Ketidakefektifitas ini disebabkan karena trust level masyarakat kepada pemerintah rendah dan rendahnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah terlihat ketika sebagian masyarakat menganggap Covid-19 merupakan rekayasa pihak tertentu untuk mencari uang atau konspirasi yang bertujuan menghancurkan rakyat (Heru Margianto, 2021)

Saat ini banyak opini yang dikenal dengan “teori konspirasi” terkait dana alokasi Covid-19, keraguan masyarakat untuk menerima vaksin serta keraguan masyarakat akan eksistensi Covid-19 itu sendiri. Masyarakat merasa kecewa dengan alokasi dana pemerintah yang digunakan untuk mengatasi Covid-19 banyak mengalami masalah terkait dengan dugaan korupsi dari beberapa pihak pemerintah dan swasta dalam hal ini masyarakat semakin dibuat kebingungan dalam menilai eksistensi virus Covid-19 yang dianggap menjadi media beberapa pihak untuk mengonsumsi alokasi dana pemerintah. Lebih lanjut masyarakat juga diresahkan oleh program vaksinasi yang digunakan untuk mengurangi dampak penularan Covid-19, lantaran banyak informasi terkait bahaya vaksinasi yang tidak valid serta yang paling populer di kalangan masyarakat adalah keraguan masyarakat akan eksistensi Covid-19 itu sendiri, terdapat kelompok masyarakat yang meragukan eksistensi Covid-19 itu dengan beberapa alasan seperti religiusitas, ekonomi dan lingkungan. Hal ini menjadi tugas Pemerintah dan Polri dalam membenahi *trust* pada masyarakat.

Menilik situasi masyarakat yang mulai meragukan kebijakan yang pemerintah ambil dalam upaya menangani penyebaran Covid 19, maka Polri berusaha membangun *trust* atau kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Terutama terkait kebijakan PPKM Darurat dan Protokol kesehatan, karena bagaimanapun masyarakat cenderung tidak siap menerima tekanan kognitif dan psikologis sebagai akibat pemberlakuan pembatasan kegiatan secara umum (Maizan dkk., 2020). Bahkan penanganan Covid-19 disinyalir telah memicu kelelahan pandemi global atau *pandemic fatigue* selama satu tahun terakhir yang bersumber dari ketidakpastian sumber informasi pencegahan virus, tindakan kebijakan politik, dan anomali besar dalam perilaku ekonomi serta interaksi sosial (Reicher & Drury, 2021). *Pandemic fatigue* tersebut bersumber dari masalah praktis struktural, seperti misalnya ketidakpatuhan terhadap protokol kesehatan, yang menurut Reicher & Drury (2021) bersumber pada persoalan struktural sebagaimana kebijakan selama pandemi di Inggris dan New York. Melalui studinya Reicher & Drury (2021) menyebutkan bahwa keberhasilan mematuhi protokol kesehatan sebesar 95% lebih mudah dicapai di New York dari pada Inggris karena adanya bantuan bahan kebutuhan pokok, jaminan sosial, dan dukungan kesehatan mental.

Kepercayaan masyarakat sangat diperlukan, agar supaya tidak terjadi resistansi sosial yaitu ketidakdisiplinan masyarakat untuk menerapkan PPKM Darurat dan ketidakdisiplinan masyarakat dalam menerapkan protokol kesehatan serta ketidakpatuhan masyarakat pada program vaksinasi untuk membentuk *Herd Immunity* masyarakat. Ketidakpercayaan masyarakat akan membuat upaya-upaya Pemerintah dan Polri dalam penanggulangan wabah Covid-19 tidak akan membuahkan hasil yang maksimal Maka diharapkan peran serta seluruh lapisan masyarakat untuk bahu-membahu memutus mata rantai penyebaran Covid-19 agar pandemi segera berakhir dan kegiatan sosial ekonomi berjalan normal kembali serta pulihnya kondisi mental psikologis masyarakat. Bagaimanapun, ketika masyarakat tidak disiplin dalam menerapkan protokol kesehatan sebagai akibat kepanikan sosial, kesulitan dalam memenuhi kebutuhan hidup akan berdampak pada kesejahteraan psikologis masyarakat. Bahkan sangat dimungkinkan ketidaksiplinan masyarakat terjadi karena munculnya “teori konspirasi” yang dapat merusak pemikiran masyarakat dan meruntuhkan kepercayaan masyarakat pada Pemerintah. Disinilah perlunya ditumbuhkannya empati masyarakat baik oleh Pemerintah maupun oleh anggota masyarakat itu sendiri.

Terkait dengan empati maka dukungan sosial sangat diperlukan, baik oleh pemerintah maupun oleh anggota masyarakat sendiri. Oford (1992) mengemukakan bahwa ada lima dimensi fungsi dasar dukungan sosial, yaitu: (a) dukungan materi, yaitu dukungan yang berupa bantuan nyata (*tangible aid*) atau dukungan alat (*instrumental aid*); (b) dukungan emosi, yaitu dukungan yang berhubungan dengan hal yang bersifat emosional atau menjaga keadaan emosi, afeksi atau ekspresi; (c) dukungan penghargaan, yaitu dukungan yang terjadi bila ada ekspresi penilaian yang positif terhadap individu; (d) dukungan informasi, yaitu pemberian informasi yang diperlukan oleh individu; dan (e) dukungan integritas sosial, yaitu perasaan individu sebagai bagian dari suatu

kelompok.

Permasalahannya bagaimana tinjauan psikologis peran Polri dan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah dalam mencegah penyebaran rantai pandemi Covid-19 terkait dengan upaya Polri membangun *trust* atau kepercayaan masyarakat pada kebijakan-kebijakan Pemerintah, upaya Polri membendung resistansi sosial, ketidaksiplinan masyarakat serta upaya Polri menumbuhkan empati masyarakat agar memiliki kesadaran diri (*self-awareness*) terkait bahaya Covid-19 yang berdampak pada sosial, ekonomi dan psikologi masyarakat? Penelitian ini berupaya mendeskripsikan penyebab *trust*, resistansi sosial, serta empati masyarakat selama pandemi Covid-19. Penelitian ini juga mendeskripsikan cara-cara yang ditempuh Polri dalam isu-isu “teori konspirasi” yang sempat beredar di masyarakat yang bertujuan melemahkan kepercayaan masyarakat pada Pemerintah. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat dan Polri terkait dengan peran Polri dan masyarakat dalam melaksanakan kebijakan pemerintah dalam menangani pandemi Covid-19. Secara praktis, harapannya penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Biro Penelitian dan Pengembangan Polri dalam mengambil keputusan terkait upaya-upaya preventif maupun kuratif untuk membendung resistansi sosial, membangun *trust* pada masyarakat serta meningkatkan empati.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif fenomenologi yang datanya diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Pemilihan informan secara khusus, dilandasi pertimbangan bahwa informan yang dipilih dianggap lebih memahami dan mengerti harapan peneliti. Informan penelitian ini adalah masyarakat kota Surabaya di wilayah Polrestabes Surabaya Polda Jawa Timur yang memiliki pengetahuan, mampu mendalami situasi dan mengetahui informasi yang diperlukan. Informan tersebut terdiri dari sejumlah masyarakat dari beberapa suku dan berbeda jenis pekerjaan yang merasakan dampak Covid-19 secara langsung.

Wawancara dilakukan baik secara langsung maupun melalui media komunikasi sosial *Whatsapp* baik melalui panggilan telepon langsung maupun *chatting*. Format wawancara yang digunakan yakni wawancara tidak terstruktur yang digunakan untuk menemukan informasi tunggal terkait dengan pengecualian, penyimpangan, penafsiran yang tak lazim, penafsiran kembali, pendekatan baru, pandangan ahli atau perspektif tunggal (Anggito & Setiawan, 2018). Peneliti menggunakan catatan dan alat perekam saat melakukan wawancara dengan informan agar diperoleh data yang lebih akurat dan meminimalisir kesalahan pemindahan data.

Informan dalam penelitian ini adalah 25 orang masyarakat yang berdomisili di kota Surabaya wilayah Polrestabes Surabaya, Polda Jawa Timur dengan latar belakang profesi dan pekerjaan yaitu PNS, polisi, tenaga medis, karyawan swasta, buruh perusahaan, mahasiswa S1 dan S2, guru dan pencari kerja yang menurut penulis paling tahu dan paham tentang kondisi masyarakat yang terkena dampak pandemi Covid-19. Masyarakat Surabaya dipilih sebagai informan penelitian dengan pertimbangan merupakan ibu kota Provinsi Jawa Timur yang masyarakatnya cukup majemuk dengan tingkat strata sosial yang juga beragam dengan penyebaran wilayah yang cukup luas.

Selain menggunakan wawancara tidak terstruktur, penelitian ini juga menghimpun data melalui observasi partisipasi yang menurut Hermawan (2019) adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan dan penginderaan, dengan keterlibatan peneliti secara langsung. Peneliti sendiri adalah anggota Polri kesatuan Polsek Wonocolo Polrestabes Surabaya Polda Jawa Timur, yang melakukan observasi serta ikut melaksanakan penegakan penerapan PPKM dan penegakan Protokol Kesehatan bahkan juga merasakan fenomena yang terjadi akibat kemunculan Covid-19.

Pendekatan penelitian ini kualitatif, sehingga tidak bersifat tetap (*fixed*) melainkan dinamis (Creswell, 2002), sehingga membuka peluang yang seluas-luasnya bagi fakta atau fenomena yang ada untuk menjelaskan secara lebih luas dan mendalam. Penelitian kualitatif yang melandasi metode penelitian ini, menurut Rukajat (2018) mampu mengungkapkan makna (*meaning*) secara esensial, karena menggunakan latar alami (*natural setting*) sebagai sumber data langsung dimana peneliti sendiri merupakan instrumen kunci (*key informant*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Penelitian ini berlangsung pada pertengahan bulan Juli sampai pertengahan bulan september tahun 2021 pada masyarakat kota Surabaya. Karakteristik informan tercatat sebagai masyarakat yang terdampak pandemi Covid-19 maupun pada orang dalam pengawasan (ODP), dalam hal ini peneliti juga turut serta dalam pelaksanaan tracing penelusuran kontak erat pasien positif Covid-19.

Wawancara dilakukan dua kali dalam seminggu dan dilakukan wawancara selama $\pm 1/2$ jam.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, pada masyarakat kota Surabaya terkait kepercayaan masyarakat terhadap program-program Pemerintah dalam penanganan Covid-19, didapati bahwa banyak masyarakat kota Surabaya mendapatkan informasi bohong/hoax baik dari media sosial maupun berita berantai dari mulut-kemulut tentang : (1) wabah Covid-19 merupakan berita bohong, (2) orang yang meninggal dunia di rumah sakit, sengaja dijadikan jenazah yang meninggal dunia akibat terpapar Covid-19 guna pencairan dana oleh pihak rumah sakit , (3) proses pemulasaran pasien yang meninggal dunia di rumah sakit, tidak dilakukan secara benar menurut ketentuan.

Hr, Sebagai ketua rukun warga di kota surabaya, menyampaikan bahwa kepercayaan masyarakat pada program-program pemerintah terkait penanganan Covid-19 masih rendah dan hal ini dikarenakan warga terpengaruh informasi bohong/hoax baik dari media sosial maupun berita berantai dari mulut-kemulut serta adanya faktor terhimpit masalah ekonomi. Berikut penuturan hasil wawancaranya.

“Sebagian warga mendapatkan informasi bohong/hoax baik dari media sosial maupun berita berantai dari mulut-kemulut yang tersebar. Dengan adanya berita bohong tersebut maka sebagian warga tidak percaya/acuh terhadap adanya wabah Covid-19, terlebih sebagian warga mendapatkan berita bohong tentang adanya wabah Covid-19 hanyalah merupakan rekayasa. Warga juga mendapat berita bohong tentang proses pemulasaran jenazah yang tidak memenuhi ketentuan sehingga membuat warga tidak percaya pada pihak rumah sakit. Disisi lain, sikap acuh warga dikarenakan desakan pemenuhan kebutuhan sehari-hari”

Dalam hasil wawancara di atas, peneliti melihat bahwa ketidakpercayaan masyarakat pada program-program Pemerintah dalam penanganan Covid-19, sangat besar dipengaruhi oleh berita-berita bohong yang sering dikenal dengan “teori konspirasi” dan kurangnya mendapat informasi yang benar.

Selain Hr, informan lain yang berasal dari bidang pekerjaan karyawan swasta yaitu Az, memiliki pendapat yang sama bahwa banyak masyarakat yang tidak percaya pada program-program pemerintah akan dapat mensukseskan penanganan Covid-19. Di bawah ini penuturan lengkapnya.

“Temanku mengatakan, tetangga dia masuk rumah sakit dan menurut salah satu keluarga orang yang sakit tersebut, pada saat masuk berdasarkan hasil swab antigen dia tidak terpapar Covid-19 namun ketika meninggal dunia dinyatakan positif Covid-19 serta temanku tadi mengatakan bahwa jenazah tetangganya tersebut tidak dilakukan pemulasaran secara tepat dan benar. Padahal setelah dicek kebenarannya, berdasarkan foto toraks, memang benar bahwa pasien tersebut terindikasi terpapar Covid-19 dan proses pemulasaran sudah dilakukan secara benar”.

Pernyataan di atas telah mempertegas jawaban dari informan pertama. Peneliti melihat adanya kecenderungan bahwa masyarakat tidak percaya adanya wabah Covid-19 dan tidak mematuhi protokol kesehatan akibat kurang mendapatkan informasi yang benar dan valid serta tidak berusaha mencari sumber informasi pada pihak yang berkompeten.

Lain halnya dengan informan peneliti yang lain, berasal dari bidang pekerjaan pedagang yaitu Tj. Dia memiliki pendapat yang berbeda dengan kedua informan di atas. Menurut Tj, dia acuh dengan adanya wabah Covid-19.

“Saya tidak mempunyai penghasilan tetap dan mencari nafkah untuk makan sehari-hari sulit, apalagi sekarang ini berjualan sepi pembeli, jadi saya tetap berjualan sampai malam untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari”

Pernyataan yang disampaikan oleh Tj di atas juga dipertegas oleh Sg, yang berlatarbelakang pencari kerja. Menurut Sg, keperluan mencari nafkah untuk keluarga lebih penting dari pada memperhatikan adanya wabah Covid-19.

“Sudah lima bulan saya tidak mendapatkan penghasilan tetap, akibat pemutusan hubungan kerja dari pihak perusahaan saya yang dulu tempat saya bekerja, yang diakibatkan oleh wabah Covid-19 sehingga permintaan pasar menurun dan berakibat pula pada penurunan produksi. Saat ini saya mencari nafkah dari pekerjaan yang tidak pasti dan mendapat penghasilan yang tidak menentu pula.

Hasil wawancara pada warga kota Surabaya setelah usaha membangun *trust*, penerimaan dan empati oleh Polri

Menurut Hr.

“Sebagai pengurus kampung, kami merasa senang sekali atas pendidikan pada masyarakat yang dilakukan oleh Polri dan Pemerintah secara berkesinambungan terkait informasi seputaran Covid-19, sehingga warga kami tidak acuh lagi terhadap protokol kesehatan dan warga

kami merasa terbantu dengan adanya kampung tangguh serta pemberian bantuan pangan oleh Pemerintah yang disalurkan Polri, bagi warga yang tidak tercover jaring pengaman sosial.“

Pernyataan Az.

“Setelah saya mendapatkan informasi yang valid dari petugas kesehatan dan petugas Babhinkamtibmas di kampung saya, maka saya mengetahui bahwa pasien yang meninggal dunia dimakamkan secara protokol kesehatan, telah melalui proses laboratorium yang ketat untuk dinyatakan sebagai pasien yang meninggal dunia terpapar Covid-19. Selanjutnya proses pemulasaran telah disaksikan oleh salah satu keluarga dari pasien yang telah meninggal dunia.”

Pemaparan Tj.

“Dengan adanya bantuan pangan , yang diberikan oleh Pemerintah melalui bapak-bapak Polisi maka sebagai seorang pedagang yang terdampak, saya sangat senang sekali yang mana saya belum terdaftar pada jaring pengaman sosial dan harapan saya pandemi Covid-19 ini segera usai.”

Keterangan Sg.

“Inilah yang kami harapkan dari Pemerintah sebuah solusi yang terbaik bagi kami yaitu pemberian bantuan pangan dan bantuan tunai modal usaha yang mana saya belum terdaftar pada jaring pengaman sosial, sehingga kami dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari keluarga.”

B. Pembahasan

Trust

Peneliti melihat terdapat beberapa faktor yang menyebabkan masyarakat tidak percaya pada program-program kebijakan Pemerintah dalam penanganan Covid-19, diantaranya adalah faktor terbelit masalah ekonomi, berita *hoax* dan kurangnya mendapatkan informasi yang valid sehingga terpengaruh oleh “ teori konspirasi”.

Dalam menegakkan aturan PPKM Darurat, Pemerintah tentu mengetahui, sebagian masyarakat terpaksa harus berjualan atau melakukan aktivitas di luar rumah untuk mencari uang. Mereka tidak punya uang untuk makan jika harus berdiam diri di rumah. Karena itu, Pemerintah mengalokasikan anggaran untuk memenuhi kebutuhan kelompok masyarakat yang paling terdampak secara ekonomi melalui berbagai program bantuan langsung tunai (BLT) maupun program bantuan sembako yang disalurkan oleh Pemerintah dan Polri secara langsung pada masyarakat, bagi masyarakat yang belum terdaftar pada program jaring pengaman sosial. Jika pandemi Covid-19 ini diibaratkan perang, maka perang ini telah membunuh puluhan ribu masyarakat Indonesia. Jumlah korbannya akan semakin besar dan efek sosial, ekonomi, Psikologi bisa sangat destruktif, jika trust level masyarakat dan Pemerintah satu sama lain rendah dan tidak mau berjuang bersama-sama seperti yang selama ini terjadi. Sudah saatnya masyarakat bersatu dengan pemerintah dalam melawan pandemi ini. Selain perlu mentaati peraturan PPKM darurat, masyarakat perlu secara suka rela membatasi kebebasan bahkan menunda pemenuhan kebutuhan-kebutuhan lain yang tidak primer (tamasya, silaturahmi). Para pemburu rente yang licik dan jahat perlu mendengar nuraninya agar tidak menimbun dan menaikkan harga barang seperti obat atau tabung oksigen yang sangat dibutuhkan masyarakat. Dalam situasi yang sulit saat ini semua komponen bangsa perlu saling percaya sehingga mau bekerjasama dalam peperangan melawan pandemi ini. Jika ini tidak dilakukan, bukan tidak mungkin sebagian dari kita atau orang yang kita cintai akan menjadi korban virus Corona (Margianto, 2021)

Ketidaksiapan masyarakat dalam menerima dampak pandemi Covid-19 akan menimbulkan tekanan kognitif dan psikologis. Selama penanganan Covid-19 memicu kelelahan pandemi global atau *pandemic fatigue*. Guna membangun “Trust” kepercayaan masyarakat terkait kebijakan pemerintah dalam upaya penanggulangan Covid-19 dan membangun keyakinan masyarakat akan berakhirnya pandemi Covid-19, maka Polri bekerjasama dengan semua instansi dengan cara menyebarkan spanduk-spanduk, pemberian informasi melalui media cetak, media elektronik maupun media *online*, dikemas langsung *door to door system* oleh personil Polri serta *publik address* dengan pengeras suara oleh mobil – mobil patroli sabhara, lintas , maupun sepeda motor patroli Babhinkamtibmas. Selain itu Polri melakukan patroli Cyber untuk menangkal berita-berita bohong / *Hoax* serta membendung adanya teori konspirasi. Polri juga melakukan penangkapan pada para pemburu rente yang licik dan jahat yang telah menimbun dan menaikkan harga barang seperti obat atau tabung oksigen yang sangat dibutuhkan masyarakat serta Pemerintah melakukan transparansi terkait donasi dari masyarakat, transparansi anggaran vaksin dan anggaran penanganan

Covid-19.

Devine (2020) menyampaikan beberapa temuan menarik dalam studi-studi terkait dengan keterkaitan virus Corona dengan kebijakan pemerintah dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. (1) Di beberapa negara Eropa, tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi kepada pemerintah membuat Pemerintah tidak melakukan koersif. Pemerintah lebih banyak memberikan himbauan kepada masyarakat agar masyarakat bertanggung jawab menjaga kesehatan pribadi. Kebijakan yang restriktif dan koersif baru dilakukan ketika pandemi semakin meningkat. (2) Di banyak negara, persepsi masyarakat tentang bahaya Covid-19 rendah ketika mereka mempercayai kapasitas Pemerintah dalam menangani pandemi Covid-19. Karena percaya kepada Pemerintah, masyarakat tidak merasa takut akan risiko Covid-19. Mereka yakin Pemerintah sedang dan akan melakukan langkah-langkah penanganan pandemi yang efektif. Sebaliknya, masyarakatnya akan semakin khawatir terhadap pandemi Covid-19 ketika kurang mempercayai Pemerintah, tenaga medis. Ketidakpercayaan ini yang mendorong Pemerintah mengambil kebijakan restriktif dalam rangka memutus rantai penyebaran Covid-19. (3) Kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah membuat masyarakat menaati kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan Pemerintah terkait Covid-19. Ketaatan tersebut, pada gilirannya membuat tingkat kematian karena Covid-19 menjadi rendah. Tetapi ada pengecualian untuk konteks Amerika. Di negara ini, kepercayaan kepada Pemerintah cukup baik, tetapi ketidakpatuhan terhadap kebijakan pemerintah juga cukup tinggi, karena ada pandangan dominan dalam masyarakat yang membuat mereka tidak taat memakai masker. Ketidaktaatan memakai masker ini disebabkan ideologi dari pendukung kelompok republik yang menjunjung tinggi kebebasan pribadi (Devine, 2020)

Upaya Polri membangun *trust* atau kepercayaan masyarakat terkait kebijakan Pemerintah dalam penanggulangan Covid-19 dan membangun keyakinan masyarakat akan berakhirnya pandemi Covid-19.

Polri bekerjasama dengan semua instansi dengan cara menyebarkan spanduk-spanduk, mensosialisasikan informasi melalui media cetak, media elektronik maupun media *online*, dikemas langsung *door to door system* oleh personel Polri serta *publik address* dengan pengeras suara oleh mobil-mobil patroli Sabhara, Lantas, maupun sepeda motor patroli Babhinkamtibmas. Polri juga melakukan patroli *Cyber* untuk menangkal berita-berita bohong (*hoax*) yang banyak beredar di media sosial. Langkah-langkah tersebut dilakukan Polri dengan berlandaskan prinsip Cohen (2002) yang mengidentifikasi bahwa ada empat agen yang krusial dalam membangun sebuah kepanikan yaitu: media massa, pengusaha, kontrol budaya dan masyarakat. Dari keempat hal tersebut, media adalah yang berperan penting didalamnya.



Gambar 2. *Publik address* dengan pengeras suara oleh personel Babhinkamtibmas.



Gambar 3 Transparansi Hasil Hibah dan Donasi Covid-19

Resistensi Sosial

Pemerintah boleh jadi telah kehabisan akal untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 agar tidak makin meluas. Meski telah dilakukan vaksinasi, PSBB, dan memberlakukan PPKM mikro hingga PPKM darurat, ternyata penyebaran covid-19 tak kunjung teratasi. Ekspansi covid-19 ternyata lebih cepat ketimbang kemampuan kita melakukan vaksinasi. Dalam beberapa hari terakhir, kasus covid-19 melonjak hingga angka 30 ribu lebih. Per 11 Juli 2021 dilaporkan, paling tidak terdapat 36.197 kasus harian positif covid-19 sehingga total jumlah korban sudah mencapai 2.527.203 kasus. Covid-19 telah menyebabkan 66.464 nyawa menjadi korban keganasan virus ini. Vaksinasi, yang ditargetkan bisa mencapai 181.554.465 orang, hingga 10 Juli 2021 lalu, tercatat baru 14.969.330 orang yang telah menerima vaksinasi kedua, dan sebanyak 36.193.076 menerima vaksinasi pertama. Alih-alih mencapai taraf terbentuknya herd immunity, di Indonesia yang terjadi ialah jumlah korban covid-19 masih tinggi.

Sementara itu, masyarakat sendiri ada indikasi makin sulit dikendalikan dan bahkan ada sebagian masyarakat yang enggan mematuhi protokol kesehatan dengan baik. Apa sebetulnya yang membuat sebagian masyarakat enggan mematuhi protokol kesehatan yaitu Resistansi masyarakat. Meski masih bersifat kasuistis, di sejumlah daerah kita tidak menutup mata adanya kasus penolakan sebagian masyarakat terhadap kebijakan PPKM darurat. Di DKI Jakarta, Surabaya, dan kota-kota lain, seperti diberitakan di media massa dan media sosial, sebagian masyarakat melakukan penolakan dan perlawanan ketika hendak ditertibkan petugas. Mereka tidak hanya berteriak-teriak memprotes penetapan kebijakan PPKM darurat, tetapi juga sebagian bahkan ada yang berani melemparkan batu ke aparat dan melakukan aksi anarkistis lainnya (Suyanto, B. 2021)



Gambar 4. Pelaksanaan Yustisi dan pemberian masker.

Faktor-faktor yang melatarbelakangi masyarakat bersikap resistan

Pertama, berkaitan dengan desakan kebutuhan riil sehari-hari yang tidak bisa ditunda. Sebagian besar masyarakat menilai, pemberlakuan kebijakan penyekatan cenderung tidak menyelesaikan persoalan pandemi Covid 19. Bahkan masyarakat menganggap PPKM bukan sebagai jalan keluar yang adil. Misalnya, di Jawa Timur masyarakat Madura sempat demo dan melemparkan batu kepada para petugas di lokasi penyekatan karena dinilai diskriminatif (Muchlis, 2021). Belum lagi, masyarakat yang harus terjebak kemacetan hingga berjam-jam di area Jembatan Suramadu yang menjadi lokasi penyekatan, lama-kelamaan kehilangan kesabaran karena menjadi korban stigma. Ironisnya, pada satu titik, ketika masyarakat kesulitan memenuhi kebutuhan pokoknya sepanjang PPKM, maka tidak ada pilihan lain kecuali melanggar protokol kesehatan yang dirasakan hanya membatasi ruang gerak mereka mencari nafkah.

Kedua, adanya “Teori Konspirasi“. Masyarakat Indonesia yang begitu majemuk, pada dasarnya terdiri dari berbagai strata status sosial dan pendidikan. Meskipun banyak yang berpendidikan tinggi dan termasuk strata masyarakat menengah atas, harus diakui masih banyak masyarakat Indonesia berpendidikan rendah atau yang memiliki keterbatasan pengetahuan, dan bahkan gagap teknologi. Masyarakat golongan inilah yang umumnya menganggap bahwa penerapan pembatasan kegiatan masyarakat dan penerapan protokol kesehatan serta program vaksinasi Covid-19 merupakan tindakan dan niat jahat pemerintah (Pranita, 2021; Ariyanti, 2021; Irfani, 2021). Banyak masyarakat Indonesia yang rendah pengetahuannya cenderung menelan begitu saja informasi yang diterima tanpa disaring. Termasuk informasi tentang “teori konspirasi” yang membuat sebagian masyarakat justru salah mempersepsi semua upaya yang telah dilakukan Pemerintah sebagai hal yang ditujukan untuk membuat masyarakat menderita. Termasuk ketika ada sebagian masyarakat yang tidak bersedia mengikuti vaksinasi setelah mendengar kabar adanya orang yang meninggal ditempat usai disuntik vaksin. Padahal isu tersebut tanpa didasarkan pada sumber akurat dan hanya berdasarkan informasi tidak jelas yang beredar dari mulut kemulut, atau informasi yang beredar dari *Whatsapp* grup, *Facebook*, dan media sosial lainnya yang tidak akurat.

Ketiga, berkaitan dengan munculnya oknum dan orang-orang tertentu yang mencoba “mengail di air keruh“. Ketika banyak masyarakat membutuhkan oksigen dan obat untuk bekal melakukan isolasi mandiri, kenyataan yang terjadi justru memprihatinkan, karena sudah bukan rahasia lagi ketika di beberapa daerah, tabung oksigen justru kosong (Sahara, 2021; Achmad, 2021). Bahkan, seperti parasetamol yang selama ini begitu mudahnya diperoleh di toko atau swalayan pun menghilang dari pasaran dan cukup sulit diperoleh di apotik (Muzer, 2021). Kondisi tersebut cukup memprihatinkan, mengingat disisi lain para spekulasi cenderung hanya mengejar keuntungan besar dalam tempo cepat dan cenderung tidak peduli pada penderitaan korban Covid-19. Padahal jelas, masyarakatlah menjadi korban disini. Situasi tersebut membawa konsekuensi pada munculnya resistensi karena merasa menjadi korban dari kebijakana yang dianggap timpang dan secara sadar melakukan pelanggaran protokol kesehatan demi tetap mencari nafkah ditengah resiko terpapar Covid-19.

Perlu disadari bahwa titik kritis pemberlakuan kebijakan PPKM darurat akan efektif menurunkan laju penyebaran virus covid-19 membutuhkan waktu, bukan terjadi secara langsung. Tentunya dukungan masyarakat dan para pelaku usaha di harapkan 100%, meskipun saat ini situasi yang dihadapi bukan lebih mudah tetapi lebih sulit. Jika kondisi setahun lalu, di awal pandemi Covid-19 terjadi, masyarakat masih memiliki penyangga situasi krisis yaitu memiliki tabungan atau usaha tambahan yang menopang kehidupan secara ekonomi, situasi tersebut berbeda ketika pandemi telah hampir terjadi 2 tahun di bumi ini. Bukan hanya karena mereka dirumahkan atau diPHK karena perusahaan tempat mereka bekerja gulung tikar, tetapi banyak keluarga yang telah terkuras habis tabungannya selama bertahan hidup ditengah pandemi Covid-19. Kalaupun mereka memiliki usaha yang selama ini dikelola untuk menopang kehidupan mereka pasca di PHK dari perusahaan, usaha tersebut relative tidak berkembang akibat daya beli masyarakat yang juga terpukul. Oleh karena itu, dengan tidak dimilikinya daya dukung ekonomi yang cukup, sangatlah wajar jika masyarakat menjadi abai terhadap protokol kesehatan dan mengabaikan PPKM demi mencari nafkah bagi keluarganya.

Resistensi masyarakat yang timbul di berbagai daerah tersebut tentu perlu dipahami sebagai sinyal bahwa batas demarkasi atau ambang batas mereka untuk dapat bertahan hidup benar-benar pada titik kritis, bukan karena subkultur masyarakat yang kaku atau sulit diatur. Masyarakat berada pada batas kesabarannya hingga berujung pada reseistensi terhadap berbagai aturan atau kebijakan yang dibuat pemerintah.

Berkaitan dengan sikap resistensi masyarakat tersebut, maka untuk memastikan agar masyarakat tidak benar-benar bersedia mematuhi protokol kesehatan, kuncinya adalah menumbuhkan empati dan memberikan dukungan nyata terhadap kelangsungan hidup masyarakat.

Hal ini dapat dibangun melalui berbagai bantuan sosial yang seyogianya tidak bersifat ala kadarnya atau hanya menyasar sekelompok kecil orang, tetapi harus merata dan benar-benar ditujukan untuk membantu masyarakat mengatasi krisis ekonomi dalam kehidupannya. Bagaimanapun harus disadari bahwa korban pandemi Covid-19 tidak hanya masyarakat strata ekonomi bawah, tetapi juga kelas menengah yang kehilangan pekerjaan dan usaha. Disinilah pemerintah harus dapat menciptakan rasa aman dan rasa terjamin secara sosial agar masyarakat tumbuh empati dan merasa diperhatikan oleh pemerintah. Pemerintah perlu menjaga agar jangan sampai kurangnya dana pemerintah untuk penanganan Covid-19, justru menjadikan masyarakat menahan diri dan enggan berpartisipasi mematuhi protokol kesehatan karena kondisi ekonomi keluarga mereka yang sudah di titik kritis (Seno,2021).

Upaya Polri dalam Membendung Resistansi Sosial, Ketidakdisiplinan Masyarakat pada Kebijakan-Kebijakan Pemerintah Khususnya Terkait Penerapan PPKM dan Penerapan Protokol Kesehatan dalam Upaya Penanganan Pandemi Covid-19.

Pertama, Polri membantu Pemerintah dalam pengamanan penyaluran bantuan sosial seperti misalnya : bantuan sosial tunai (BST) dari Kemensos Republik Indonesia, bantuan sosial program keluarga harapan (Bansos PKH), bantuan pangan non tuanai (BPNT), bantuan langsung tunai yang bersumber dari APBD propinsi (BLT Propinsi), bantuan langsung tunai yang bersumber dari (BLT kabupaten), bantuan langsung tunai yang bersumber dari dana Desa (BLT-DD Desa), bantuan langsung tunai usaha mikro kecil dan menengah (BLT UMKM). Polri juga turut serta secara langsung menyampaikan bantuan sembako secara *door to door sistem* pada masyarakat yang belum terdaftar jaring pengaman sosial dari Pemerintah serta bantuan sembako dari elemen-elemen masyarakat.

Kedua, Polri melakukan penangkapan, pengungkapan kasus oknum-oknum spekulasi yang sengaja menimbun Tabung oksigen, obat-obatan Covid-19, masker, peralatan medis. Hal ini penting agar masyarakat aman dari oknum-oknum yang merugikan secara ekonomi dan terjamin keamanannya secara psikologis karena merasa terlindungi dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

ketiga, seluruh pejabat dan personil Polri dari pusat sampai daerah, wajib memberikan suritauladan yang baik terhadap masyarakat terkait aturan PPKM dan aturan tentang protokol kesehatan. Selain itu Polri harus tetap menegakkan aturan PPKM dan aturan tentang protokol kesehatan tanpa tebang pilih, walaupun menghadapi seorang pejabat negara maupun seorang satgas Covid-19. Tentu saja hal tersebut dilakukan secara masif dengan tetap bersikap humanis.

Keempat, Polri menegakkan aturan PPKM dan aturan tentang protokol kesehatan pada semua level masyarakat. Termasuk menegakkan PPKM dan protokol kesehatan di warung-warung kecil yang rawan memunculkan kerumunan, maupun mall besar yang juga rawan dikunjungi, restoran, dan hotel yang rawan terjadi kerumunan massa disaat digelar acara-acara tertentu seperti hajatan atau acara lainnya. Tentu saja penegakan kebijakan tersebut juga harus tetap diselenggarakan secara masif dan tetap humanis.

Empati

Empati merupakan suatu proses psikologi seseorang dalam memahami perspektif orang lain dan menyebabkan seseorang prihatin dan peduli terhadap orang lain (Hoffman, 2002). Empati adalah kemampuan seseorang untuk berfikir memahami keadaan orang lain melalui sudut pandang orang lain (Chenault, Martin, & Matusiak, 2016). Kemampuan berpikir yang dimiliki orang tersebut dapat dikatakan sebagai proses kognitif (Narinasamy, Hasmah, & Mamat, 2010). Empati tidak hanya menyangkut kemampuan afektif anak dalam berperilaku dan mengambil tindakan, tetapi juga berpikir bagaimana seseorang dapat bersimpati terhadap orang lain, prihatin, dan memahami sudut pandang orang lain (Malti, Chaparro, Zuf, & Colasante, 2016). Davis, (1983) Empati dibagi menjadi dua aspek yaitu aspek kognitif dan aspek afektif. Aspek kognitif berupa kemampuan berpikir seseorang terhadap keadaan orang lain dan melihat keadaan orang lain dan memikirkan keadaan orang lain, sedangkan aspek afektif berupa menolong orang lain, peduli dan perhatian kepada orang lain (Dwi Septiani dkk, 2020)

1. Ciri-ciri Empati

Menurut Departemen Agama RI (2004) seseorang dikatakan memiliki empati yang tinggi dapat dilihat dari ciri- ciri yang dimiliki, yaitu a) Ikut merasakan, artinya individu mampu merasakan suatu emosi atau mampu mengidentifikasi perasaan orang lain; b) Dibangun berdasarkan kesadaran diri, semakin terbuka individu kepada emosi diri sendiri atau mengetahui emosi diri sendiri, semakin terampil individu membaca perasaan, dengan

meningkatkan kemampuan kognitif khususnya kemampuan menerima perspektif orang lain seseorang akan memperoleh pemahaman terhadap perasaan orang lain dan emosi orang lain yang lebih lengkap; c) Peka terhadap bahasa non verbal yaitu mampu membaca nada bicara, gerak-gerik, ekspresi wajah dan sebagainya karena emosi jarang diungkapkan dengan kata-kata melainkan lebih sering diungkapkan melalui isyarat; d) Mengambil peran yaitu melahirkan perilaku yang konkrit, tidak saja diekspresikan melalui kata-kata tetapi juga melalui perbuatan; e) Tidak larut atau tetap kontrol diri, yaitu dengan mengenali sinyal-sinyal perasaan atau emosi yang tersembunyi dalam reaksi-reaksi terhadap diri sendiri yang sedang berempati sehingga tidak larut dalam situasi sosial.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Empati

a. Pola Asuh

Franz sebagaimana dikutip Koestner (1990) menemukan adanya hubungan yang kuat antara pola asuh pada masa-masa awal dengan *Empathic Concern* anak yang mempunyai ayah yang terlibat dalam pengasuhan serta ibu yang sabar dalam menghadapi ketergantungan anak (*tolerance of dependency*) akan mempunyai empati yang lebih tinggi. Keterlibatan ayah dalam hal ini berhubungan dengan jumlah waktu yang diluangkan bersama anak, sedangkan *tolerance of dependency* diinterpretasikan sebagai : (1) besarnya tingkat interaksi ibu dan anak, (2) refleksi kelembutan, responsivitas dan penerimaan terhadap perasaan anak, yang semuanya berhubungan dengan perilaku prososial (Siegel, dalam Laurance, 1982)

Menurut Koestner (1990) ibu yang puas dengan perannya akan mampu menciptakan anak yang memiliki *emphatic concern* yang tinggi. Hal ini terjadi karena ibu mempunyai keyakinan akan kemampuannya dan tidak cemas dalam pengasuhan anak akan menciptakan hubungan kelekatan antara ibu dan anak secara aman (*secure attachment*). Ibu yang memiliki kepercayaan lebih juga dapat memberikan perhatian atau lebih peduli perasaan anak.

b. Kepribadian

Individu yang mempunyai kebutuhan afiliasi yang tinggi akan mempunyai tingkat empati dan nilai prososial yang tinggi pula menurut Koestner (1990), sedangkan individu yang memiliki *self direction, need for achievement* dan *need for power* yang tinggi akan mempunyai tingkat empati yang rendah. McClelland (As'ad, 2004) mendefinisikan kebutuhan afiliasi adalah kehangatan dan sokongan dalam hubungan dengan orang lain sementara (Alwisol (2009) menyatakan aspek-aspek kebutuhan berafiliasi adalah sebagai berikut : 1) Simpati yaitu rasa saling menghormati akan keadaan dan keberadaan orang lain; 2) Empati yaitu perasaan mendalam terhadap apa yang dialami orang lain; 3) Kepercayaan yaitu adanya kesanggupan pada diri seseorang untuk mempercayai orang lain dalam berhubungan; 4) Menyenangkan orang lain atau keinginan menyenangkan orang lain. Oleh karena itu seseorang dengan kebutuhan afiliasi yang tinggi, didalam dirinya terkandung aspek empati yang tinggi pula.

c. Jenis Kelamin

Berdasarkan beberapa penelitian diketahui bahwa perempuan mempunyai tingkat empati yang lebih tinggi apabila dibandingkan dengan laki-laki. Persepsi stereotip ini didasarkan pada kepercayaan bahwa perempuan nurturance (bersifat memelihara) dan lebih berorientasi interpersonal daripada laki-laki (Parson & Bales, dalam Eisenberg & Strayer, 1987). Penelitian yang dilakukan oleh Marcus (Eisenberg & Strayer, 1987) berupa cerita hipotetik yang diajukan untuk melihat respon empati, didapatkan hasil bahwa anak perempuan lebih empatik dalam merespon secara verbal keadaan distress orang lain. Penelitian yang dilakukan oleh Buck (1995) menemukan hasil bahwa ada perbedaan dalam hubungan dengan orientasi eksternal dan internal. Perempuan lebih berorientasi eksternal (orientasi pada orang lain), sedangkan laki-laki lebih berorientasi internal (orientasi pada diri sendiri).

d. Variasi Situasi, Pengalaman dan Obyek Respon

Menurut Krebs (1987) tinggi rendah kemampuan berempati seseorang akan sangat dipengaruhi oleh situasi, pengalaman dan respon empati yang diberikan. Secara umum anak akan lebih berempati pada orang yang lebih mirip dengan dirinya dibandingkan dengan orang yang mempunyai perbedaan dengan dirinya.

e. Usia

Kemampuan berempati akan semakin bertambah dengan meningkatnya usia. Hal ini dikarenakan bertambahnya pemahaman perspektif menurut pernyataan Mussen (1989). Usia juga akan mempengaruhi proses kematangan kognitif dalam diri seseorang.

f. Derajat Kematangan

Gunarsa (2008) mengatakan bahwa empati dipengaruhi oleh derajat kematangan, yang

dimaksud adalah besarnya kemampuan seseorang dalam memandang sesuatu secara proporsional.

g. Sosialisasi

Semakin banyak dan semakin intensif seorang individu melakukan sosialisasi maka akan semakin terasah kepekaannya terhadap emosi orang lain. Matthew (dalam Hoffman, 1996) menyatakan beberapa hal yang menjadikan sosialisasi sebagai komponen yang berpengaruh terhadap empati, yaitu: (1). Sosialisasi membuat seseorang mengalami banyak emosi atau dengan kata lain melalui sosialisasi seseorang mendapat peluang untuk mengalami sejumlah emosi orang lain karena individu telah mengalami emosi tersebut; 2). Sosialisasi membuat seseorang dapat mengamati secara langsung situasi internal orang lain; 3). Sosialisasi membuka terjadinya proses role taking (mengambil peran); 4). Terdapat banyak afeksi sehingga seseorang akan lebih terbuka terhadap kebutuhan emosi orang lain; 5). Ditemukan banyak model dalam sosialisasi yang dapat memberikan contoh kebiasaan prososial dan perasaan empati yang dinyatakan secara verbal.

3. Jenis Empati

- a. Empati Afektif. Melibatkan kemampuan untuk memahami emosi orang lain dan merespons dengan tepat. Pemahaman emosional ini dapat menyebabkan seseorang merasa prihatin terhadap kesejahteraan orang lain, atau bisa menyebabkan perasaan tertekan secara pribadi.
- b. Empati Somatik. Semacam reaksi fisik sebagai respons terhadap apa yang dialami orang lain. Orang terkadang secara fisik mengalami apa yang dirasakan orang lain. Misalnya, saat kamu melihat orang lain merasa malu, kamu mungkin merasa sakit perut atau ngilu.
- c. Empati Kognitif. Melibatkan kemampuan memahami keadaan mental orang lain dan apa yang mungkin mereka pikirkan sebagai respons terhadap situasi tersebut. Hal ini berkaitan dengan apa yang oleh para psikolog sebut sebagai *theory of mind*, atau pemikiran tentang apa yang dipikirkan orang lain.

4. Manfaat Empati

- a. Empati memungkinkan orang membangun hubungan sosial dengan orang lain. Dengan memahami apa yang dipikirkan dan dirasakan orang, seseorang bisa merespons dengan tepat dalam situasi sosial. Memiliki hubungan sosial penting untuk kesejahteraan fisik dan psikologis.
- b. Empati dengan orang lain membuat kamu belajar mengatur emosi diri sendiri. Pengaturan emosi penting karena memungkinkan mengelola apa yang kamu rasakan, bahkan di saat-saat stres yang hebat, tanpa merasa kewalahan.
- c. Empati mendorong perilaku membantu sesama. Kamu tidak hanya lebih cenderung terlibat dalam perilaku membantu saat merasa empati terhadap orang lain, tapi orang lain juga cenderung membantu kamu ketika mereka memiliki empati. Hanya saja tidak semua orang merasakan empati dalam setiap situasi. Beberapa orang mungkin lebih berempati secara alami, tapi ada juga yang cenderung merasa lebih berempati terhadap beberapa orang saja dan tidak begitu terhadap orang lainnya.

Upaya-upaya yang dilakukan Polri terkait upaya menumbuhkan empati diantaranya adalah:

- (1) Membuat model pemolisian kolaboratif yang diterjemahkan dalam wujud program Kampung Tangguh yang diprakarsai dan dikembangkan oleh Polri saat ini (M, Asrul Azis dkk, 2021). Pembentukan kampung tangguh di setiap kelurahan bahkan sampai di tingkat RT/RW. Didalam kampung tangguh di lakukan kegiatan seperti : penyiapan bantuan pangan / sembako untuk warga yang terpapar Covid-19, baik yang merupakan bantuan dari pemerintah maupun sumbangan dari seluruh lapisan masyarakat dikampung tangguh tersebut. Selain itu didalam kampung tangguh disiapkan kegiatan konseling kelompok yang di fasilitasi oleh psikolog dari dinas sosial, psikolog dari Polri dan relawan psikologi dari berbagai universitas
- (2) Pemerintah juga meluncurkan berbagai program bantuan sosial langsung tunai maupun bantuan pangan pada seluruh masyarakat khususnya masyarakat menengah kebawah yang mengalami dampak sosial ekonomi akibat Pandemi Covid-19. Dalam hal ini Polri membantu mendistribusikan bantuan sembako secara langsung *dor to dor sistem* baik oleh Babhinkamtibmas maupun oleh fungsi – fungsi

lainnya, khususnya bantuan sembako bagi masyarakat yang belum terdaftar jaring pengaman sosial.

- (3) Polri dan Pemerintah berupaya mengendalikan *panic buying*, dengan cara membatasi jumlah pembelian obat-obatan dan sembako, sesuaikan dengan kebutuhan, agar masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan kebutuhan hidup harian mereka.
- (4) Polri dan Pemerintah berupaya mengajak masyarakat untuk memberikan dukungan kepada pasien Covid-19 yang terstigma, dengan mengendalikan pikiran tetap positif terhadap orang terstigma, menyatakan penerimaan dan memberikan ruang untuk mereka kembali ke masyarakat tanpa rasa takut.
- (5) Polri dan Pemerintah berupaya mengajak masyarakat untuk menumbuhkan sikap 'turut merasakan', dengan menyimak testimoni dari pasien sembuh COVID-19 beserta kelompok dan keluarga yang selama ini telah mendukung pasien untuk pulih atau mendengar cerita dari berbagai macam kelompok etnis untuk memberikan gambaran bahwa usaha mereka untuk sembuh tidak berbeda dengan kita.
- (6) Polri dan Pemerintah berupaya mengajak masyarakat untuk menggalakkan kegiatan sosial positif, untuk menciptakan gerakan gotong-royong dan lingkungan yang menunjukkan kepedulian dan empati untuk semua yang mana bisa diawali dari lingkungan rumah sendiri, dengan tetap terkoneksi dengan tetangga sehingga mengetahui mana dari tetangga kita yang membutuhkan pertolongan.



Gambar 5 : penyaluran bantuan sembako dari Pemerintah secara *door to door sistem* oleh personil Bhabinkamtibmas, bagi masyarakat yang belum terdaftar jaring pengaman sosial.



Gambar 6 : penyaluran bantuan sembako dari Pemerintah secara *door to door sistem* oleh personil lalu-lintas dan rekan TNI, bagi masyarakat yang belum terdaftar jaring pengaman sosial.



Gambar 7 : penyaluran bantuan sembako dari Pemerintah, bagi masyarakat yang terdaftar jaring pengaman sosial.

Selain itu, upaya pemerintah dalam meningkatkan empati pada masyarakat guna membangun *trust* / kepercayaan masyarakat dan membangkitkan kepatuhan masyarakat, yaitu melalui program pemulihan ekonomi masyarakat dengan pemberian bantuan modal usaha bagi usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dan bantuan subsidi upah (BSU) guna antisipasi pemutusan hubungan kerja.

Pada tahun 2020 pemerintah mengalokasikan anggaran bantuan untuk UMKM sebesar Rp.123,46 triliun, jumlah tersebut dialokasikan untuk lima kegiatan yakni subsidi bunga sebesar Rp 35,28 triliun, dana restrukturisasi sebesar Rp 78,78 triliun, belanja imbal jasa penjaminan (IJP) sebesar Rp 5 triliun, PPh final UMKM ditanggung pemerintah (DPT) sebesar Rp 2,4 triliun, serta pembiayaan investasi kepada koperasi melalui lembaga pengelola dana bergulir koperasi, usaha mikro, kecil dan menengah sebesar Rp 1 triliun (Gitiyarko dkk, 2020) sedangkan pada tahun 2021 pemerintah meluncurkan program PEN bagi UMKM yang mencapai Rp184,83 Triliun, program PEN bagi KUMKM, antara lain Subsidi bunga KUR dan Non KUR dengan target 17,8 juta pelaku UMKM, Program Banpres Produktif Usaha Mikro (BPUM) dengan target 12,8 juta pelaku usaha mikro, serta Belanja Imbal Jasa penjaminan untuk UMKM dan Koperasi serta pemerintah juga menyalurkan bantuan bagi satu juta pelaku usaha mikro seperti pedagang PKL dan warung. Nilai bantuan tersebut sebesar Rp1,2 juta untuk masing-masing pelaku usaha., penyalurannya akan dilakukan oleh Polri dan TNI (Humas kementerian koperasi dan UKM, 2021)

Disamping itu pemerintah juga melakukan upaya pemberian bantuan subsidi upah (BSU) guna antisipasi pemutusan hubungan kerja para karyawan oleh perusahaannya yakni sebesar Rp 8 triliun yang masing-masing pekerja mendapatkan Rp 1 juta dengan kriteria pekerja yang terdata aktif pada BPJS tenaga kerja dan pekerja/buruh pada sektor yang terdampak PPKM antara lain industri barang konsumsi, perdagangan dan jasa (kecuali jasa Pendidikan dan Kesehatan), transportasi, aneka industri, properti dan real estate (Gitiyarko, V. (2020)

KESIMPULAN

Dengan langkah awal yang dilakukan oleh Polri mencari penyebab terjadinya *trust*, resistansi dan empati pada masyarakat maka Polri dapat membangun *trust*, menurunkan resistansi dan menumbuhkan empati masyarakat dengan baik.

Berikut beberapa penyebab terjadinya *trust*, resistansi dan empati pada masyarakat :

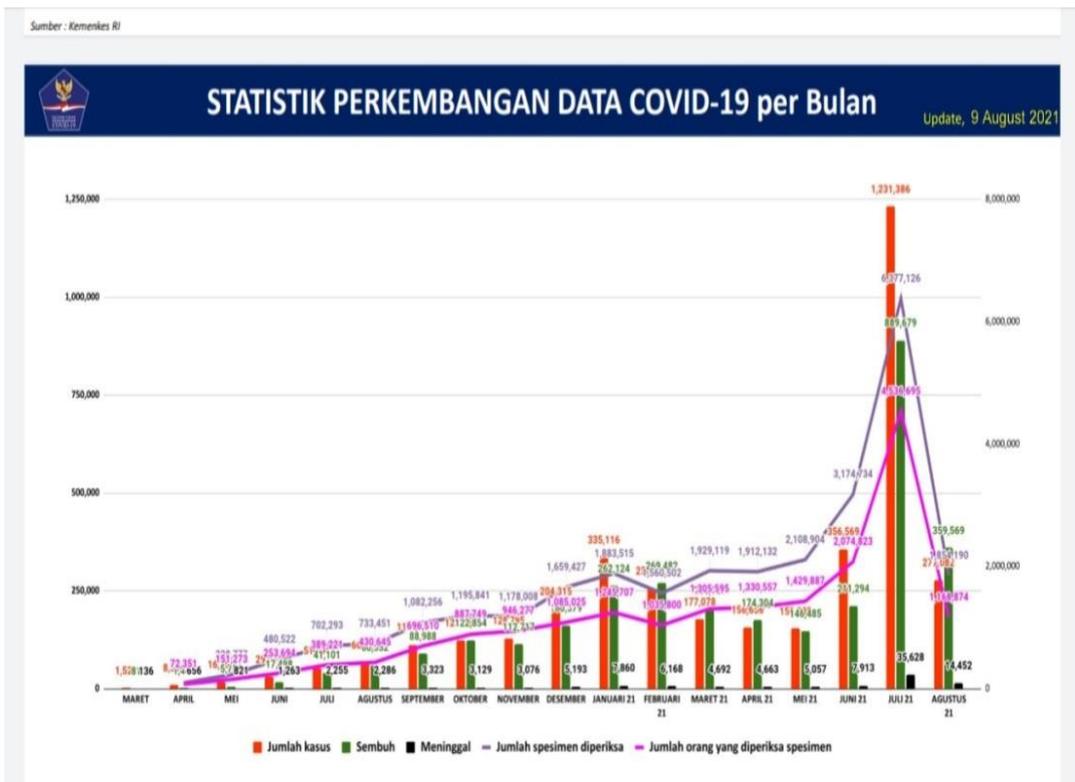
- 1) Adanya teori konspirasi yang telah sangat mempengaruhi pemikiran masyarakat terkait keberadaan Covid-19 hanyalah rekayasa pemerintah dan dunia saja, untuk mencairkan anggaran negara semata dan untuk menyengsarakan rakyatnya.
- 2) Adanya berita bohong / hoax bahwa banyak pasien yang meninggal dunia sengaja dinyatakan terpapar Covid-19 oleh pihak rumah sakit dan proses pemulasaranya tidak memenuhi standart aturan.

- 3) Adanya berita bohong / hoax bahwa orang yang meninggal dunia sehabis memperoleh vaksinasi Covid-19.
- 4) Terjadinya kelelahan yang dialami masyarakat dalam menghadapi pandemi Covid-19, utamanya terkait cadangan keuangan yang telah habis guna memenuhi kebutuhan makan sehari-hari.

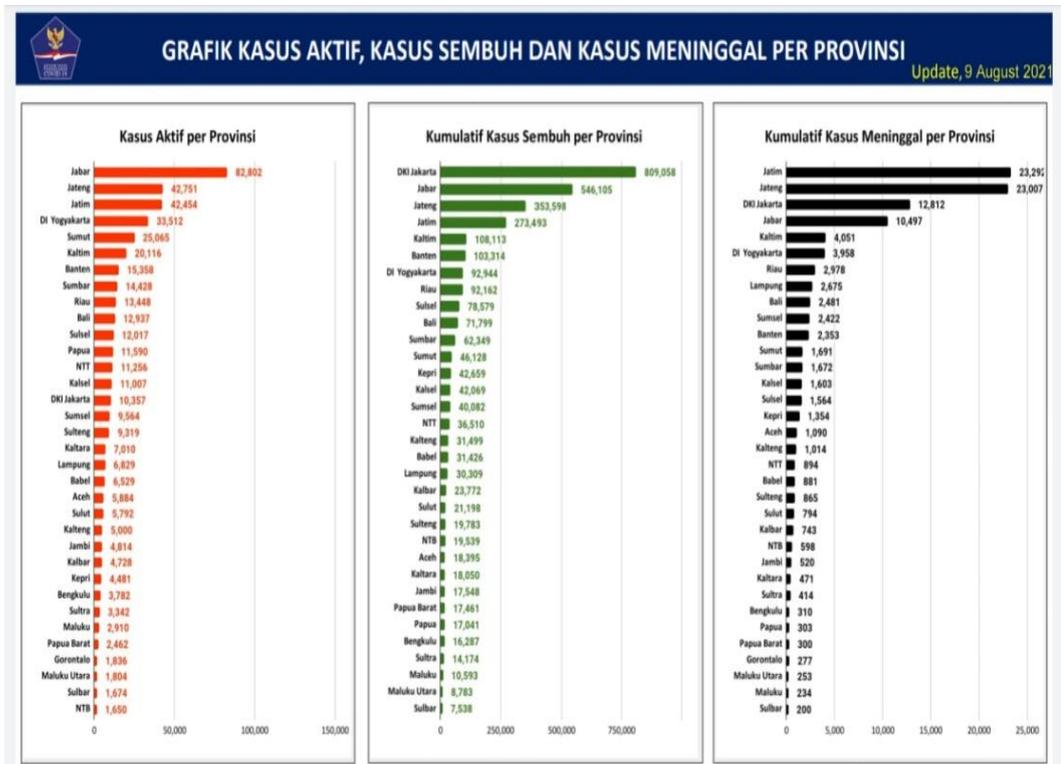
Strategi Polri dan masyarakat dalam merespons kebijakan pemerintah mengatasi pandemi Covid-19, antara lain :

- 1) Terkait dengan upaya Polri dalam membangun *trust*, kepercayaan masyarakat pada kebijakan-kebijakan pemerintah dalam upaya penanganan pandemi Covid-19 maka berbagai langkah telah diambil diantaranya Polri bekerjasama dengan semua instansi dengan cara menyebarkan spanduk-spanduk, pemberian informasi melalui media cetak, media elektronik maupun media online, dikemas langsung door to door system oleh personil Polri serta publik address dengan pengeras suara oleh mobil – mobil patroli sabhara, lintas , maupun sepeda motor patroli Babhinkamtibmas. Polri melakukan patroli Cyber untuk menangkak dan melakukan take down berita-berita bohong / Hoax serta membendung adanya teori konspirasi. Polri juga melakukan penangkapan pada para pemburu rente yang licik dan jahat yang telah menimbun dan menaikkan harga barang seperti obat atau tabung oksigen yang sangat dibutuhkan masyarakat serta Pemerintah melakukan transparansi terkait donasi dari masyarakat, transparansi anggaran vaksin dan anggaran penanganan Covid-19.
- 2) Kemudian mengenai upaya Polri dalam membendung resistansi sosial, ketidakdisiplinan masyarakat pada kebijakan-kebijakan pemerintah terkait penerapan PPKM darurat dan penerapan protokol kesehatan serta program vaksinasi yaitu Pertama, Seluruh pejabat, aparatur sipil negara, satgas Covid-19 dan personil Polri dari pusat sampai daerah, memberikan suritauladan yang baik , selain itu Polri menegakkan aturan PPKM dan aturan tentang protokol kesehatan tanpa tebang pilih, secara masif dan tetap humanis. Kedua, Polri menegakkan aturan PPKM dan aturan tentang protokol kesehatan pada semua level masyarakat baik pada warung-warung yang rawan terjadinya kerumunan maupun pada mall, restoran, dan hotel yang rawan juga terjadi kerumunan massa secara masif dan tetap humanis.
- 3) Selanjutnya upaya Polri dalam mendorong empati masyarakat guna menumbuhkan kesadaran diri (self-awareness) terkait bahaya Covid-19 yang berdampak pada sosial, ekonomi dan psikologi masyarakat adalah (a) Pembentukan kampung tangguh di setiap kelurahan bahkan sampai di tingkat RT/RW. Didalam kampung tangguh di lakukan kegiatan seperti : penyiapan bantuan pangan / sembako untuk warga yang terpapar Covid-19, baik yang merupakan bantuan dari pemerintah maupun sumbangan dari seluruh lapisan masyarakat dikampung tangguh tersebut. (b) Polri dan pemerintah berupaya membangkitkan kepedulian masyarakat pada sesama, melalui pemberian bantuan pada masyarakat yang lebih membutuhkan dengan memberikan suritauladan yaitu mendistribusikan bantuan sembako secara langsung dor to dor sistem baik oleh Babhinkamtibmas maupun oleh fungsi – fungsi lainnya. (c) Polri dan Pemerintah berupaya mengajak masyarakat untuk memberikan dukungan kepada pasien Covid-19 yang terstigma, dengan mengendalikan pikiran kita tetap positif terhadap orang terstigma, menyatakan penerimaan dan memberikan ruang untuk mereka kembali ke masyarakat tanpa rasa takut. (d) Polri dan Pemerintah berupaya mengajak masyarakat untuk menumbuhkan sikap ‘turut merasakan’, dengan menyimak testimoni dari pasien sembuh COVID-19. (e) Polri dan Pemerintah berupaya mengajak masyarakat untuk menggalakkan kegiatan sosial positif, untuk menciptakan gerakan gotong-royong dan lingkungan yang menunjukkan kepedulian dan empati untuk sesama.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada warga masyarakat kota Surabaya, bahwa terbukti Polri telah berhasil membangun trust antara masyarakat dengan Pemerintah sehingga berimplikasi pada kepatuhan masyarakat terhadap program-program kebijakan Pemerintah terkait penanganan Covid-19 dan berimplikasi pada meningkatnya empati masyarakat terhadap sesama sehingga memperlancar kerja Polri dalam mendukung Pemerintah melakukan penanganan wabah Covid-19 di Indonesia, sebagaimana tercermin dalam 16 program prioritas Kapolri khususnya point ke-7 yaitu ‘Pemantapan dukungan Polri dalam penanganan Covid-19’.



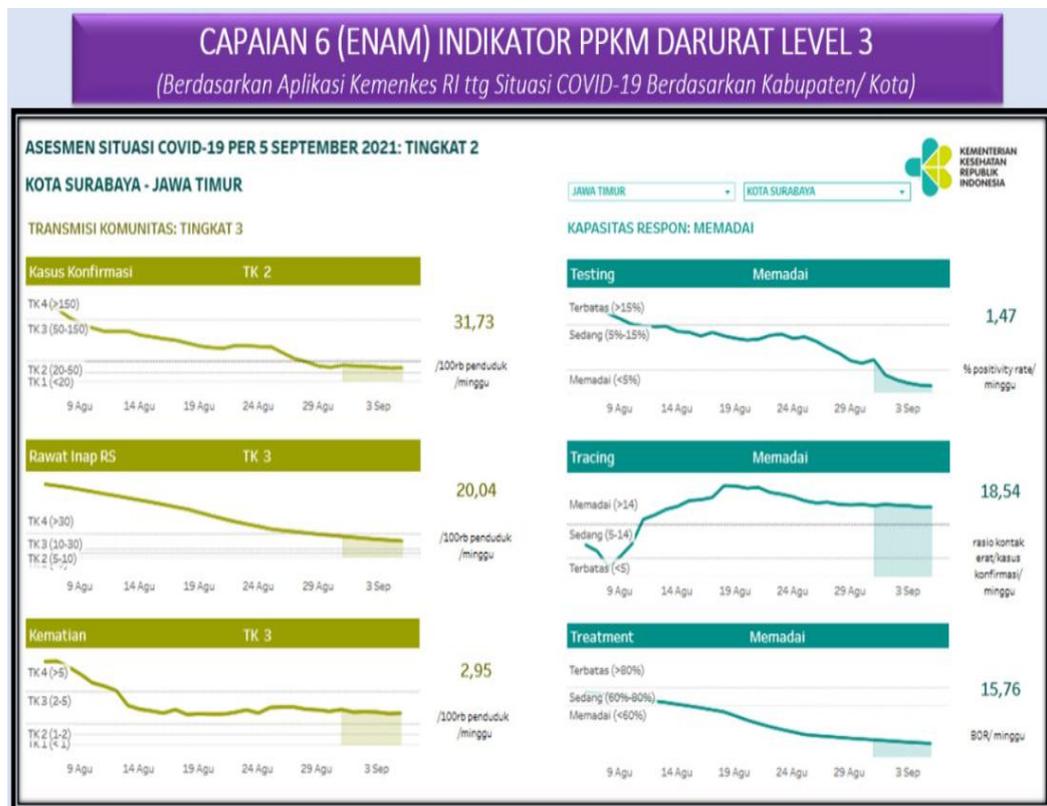
Gambar 8 : Statistik Perkembangan Data Covid-19 per Bulan



Gambar 9 : Grafik Kasus Aktif, Kasus Sembuh dan Kasus Meninggal per Provinsi



Gambar 10 : Situasi Covid-19 di indonesia per tanggal 16 September 2021



Gambar 11 : Pencapaian Penanggulangan Covid-19

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, N.M. (2021). Imbas Langkanya Oksigen, Warga Antre Berjam-jam di Pos Pengisian Cakung. Retrieved from <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/07/05/20002751/imbas-langkanya-oksigen-warga-antre-berjam-jam-di-pos-pengisian-cakung?page=all>
- Arnani, M. (2021). Aturan Lengkap PPKM Darurat Jawa-Bali, Berlaku 3-20 Juli 2021. Retrieved from <https://www.kompas.com/tren/read/2021/07/01/114000665/aturan-lengkap-ppkm-darurat-jawa-bali-berlaku-3-20-juli-2021?page=all>
- Chenault, S., Martin, J., & Matusiak, R. E. (2016). The Ripple Effect: Empathy Statements of Participants of an Impact of Crime on Victims Class. *Corrections, 1*(3), 196–214. <https://doi.org/10.1080/23774657.2016.1210994>
- Cohen, S. (2002). Folk Devilsh and Moral Panic: The Creation of The Mods and Rockers. London: Routledge Classics.
- Creswell, J. W. (2002). Research Design Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. Jakarta: KIK Press.
- Devine, D. (2020). Trust and the Coronavirus Pandemic: What are the Consequences of and for Trust? An Early Review of the Literature
- Davis, M. H. (1983). Measuring Individual Differences in Empathy: Evidence for a Multidimensional Approach, *44*(1), 113–126.
- Dwi Septiani dkk, (2020). Studi literatur pengembangan empati untuk menghadapi masyarakat era 5.0. *Jurnal Pendidikan Dasar E-ISSN 2549-5801*
- Edy, P. (2008). Good governance peranannya dalam membangun *public trust* dalam kepemimpinan perpustakaan perguruan tinggi. *Pustakawan Vol. 15* (No.3)
- Ginting, S.D. (2004). Good governance: reformasi birokrasi, hukum, dan politik di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Bisnis. Vol. III* (No. 5 September)
- Gitiyarko, V. (2020). Upaya dan Kebijakan Pemerintah Indonesia Menangani Pandemi Covid-19. Retrieved from <https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/upaya-dan-kebijakan-pemerintah-indonesia-menangani-pandemi-covid-19>
- Hermawan, I. (2019). Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode. Jakarta: Hidayatul Quran Kuningan.
- 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), 613–639. <https://doi.org/10.1111/14680009.00223>
- Hoffman, M. L. (2002). Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice.
- Instruksi menteri dalam negeri nomer 15 tahun 2021 tentang pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat darurat *Corona virus disease 2019* di wilayah jawa bali, sebagaimana terakhir telah dilakukan perubahan dengan Instruksi menteri dalam negeri nomer 39 tahun 2021 tentang pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat level 4, level 3, level 2 Covid-19 di wilayah jawa dan bali.
- Kennedy, Dennis L. (2000). “Memahami kekuasaan pribadi”, dalam *Kepemimpinan (Leadership)*, A.Dale Timpe. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Maizan, S. H., Bashori, K., & Hayati, E. N. (2020). Analytical theory: Gegar budaya (culture shock). *Psycho Idea, 18*(2), (pp. 147–154).
- Margianto, H. (2021). Trust level dan Efektivitas Penanganan Pandemi. Retrieved from <https://www.kompas.com/tren/read/2021/07/16/092421165/trust-level-dan-efektivitas-penanganan-pandemi?page=all>
- Malti, T., Chaparro, M. P., Zuf, A., & Colasante, T. (2016). School-Based Interventions to Promote Empathy- Related Responding in Children and Adolescents: A Developmental Analysis, *45*(6), (pp. 718–731). <https://doi.org/10.1080/15374416.2015.1121822>
- Mashabi, Sania. (2021). Mendagri Keluarkan Instruksi Pemberlakuan PPKM Darurat, Ini 13 Poin Aturannya. Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2021/07/02/13184481/mendagri-keluarkan-instruksi-pemberlakuan-ppkm-darurat-ini-13-poin-aturannya?page=all>
- M, Asrul Azis dkk, (2021). Strategi Dalam Penanganan Penyebaran Covid-19 Melalui Kebijakan Psbb. *Jurnal Litbang Polri. ISSN: 1411-3813.*
- Mcknight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and Validating Trust Measures for e- ComMcknight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002).

- Developing and Validating Trust Measures for e- Commerce: An Integrative Typology. April 2014. *merce: An Integrative Typology*. April 2014.
- Muchlis. (2021). Demonstrasi Tolak Penyekatan, Warga: Kami Bisa Mati Bukan karena Virus tapi Kelaparan. Retrieved from <https://regional.kompas.com/read/2021/06/21/141038778/demonstrasi-tolak-penyekatan-warga-kami-bisa-mati-bukan-karena-virus-tapi?page=all>
- Mutiara Puput, (2021). Pemerintah Siapkan Langkah Pandemi Covid-19 Menjadi Endemi. Retrieved from <https://www.kemendikbud.go.id/index.php/pemerintah-siapkan-langkah-pandemi-covid-19-menjadi-endemi>
- Muzer. (2021). Bantu Masyarakat Dapatkan Obat Covid 19, Kejati Jateng Gelar Operasi Yustisi Dan Pengawasan. Retrieved from <http://pji.kejaksaan.go.id/index.php/home/berita/1701>
- Narinasamy, I., Hasmah, W., & Mamat, W. (2010). Caring Teacher in Developing Empathy in Moral Education, *I*(1), (pp.1–19).
- Nugraheny, D.E. (2021). Satgas Covid-19: Positivity Rate Buruk karena Publik Kurang Patuh Protokol Kesehatan. Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2020/12/15/20502601/satgas-covid-19-positivity-rate-buruk-karena-publik-kurang-patuh-protokol>
- Nuraini, R. (2021). Kasus Covid-19 Pertama, Masyarakat Jangan Panik. Retrieved from <https://indonesia.go.id/narasi/indonesia-dalam-angka/ekonomi/kasus-covid-19-pertama-masyarakat-jangan-panik>
- Park, H., & Blenkinsopp, J. (2011). The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, *77*(2), (pp.254–274). <https://doi.org/10.1177/0020852311399230>
- Permatasari, D. (2021). Kebijakan Covid-19 dari PSBB hingga PPKM Empat Level. Retrieved from <https://kompaspedia.kompas.id/baca/infografik/kronologi/kebijakan-covid-19-dari-psbb-hingga-ppkm-empat-level>
- Pujaningsih, N & Sucitawathi, Dewi P.I.G.A.A.G. (2020). Penerapan Kebijakan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PKM) dalam Penanggulangan Wabah Covid-19 di Kota Denpasar. *Jurnal Moderat*. *6*(3). ISSN: 2622-691X .
- Rahma, A. (2021). Ngeri, 1 Kasus Positif Covid-19 Varian Delta Bisa Tularkan hingga 117.649 Orang. Retrieved from <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4600726/ngeri-1-kasus-positif-covid-19-varian-delta-bisa-tularkan-hingga-117649-orang>
- Reicher, S., & Drury, J. (2021). Pandemic fatigue? How adherence to Covid-19 regulations has been misrepresented and why it matters. *Bmj*, 372.
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach). Sleman: Deepublish.
- Sahara, W. (2021). Indonesia Krisis Oksigen. Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2021/07/05/17030151/indonesia-krisis-oksigen?page=all>
- Sahara W. (2021). Kasus Varian Delta di Indonesia Kini 802 Orang, DKI Jakarta Catat 288. Retrieved from <https://nasional.kompas.com/read/2021/07/21/16415411/kasus-varian-delta-di-indonesia-kini-802-orang-dki-jakarta-catat-288?page=all>
- Satgas Penanganan Covid-19. (2021). Analisis Data Covid-19 Indonesia, Laporan Aktual. Retrieved from PowerPoint Presentation (covid19.go.id)
- Stueber, Karsten. (2019). Empathy, Stanford Encyclopedia of Philosophy. Retrieved from Empathy (Stanford Encyclopedia of Philosophy)
- Suyanto, B. (2021). Resistansi Masyarakat Menyikapi PPKM Darurat. *Opini*. Retrieved from <https://mediaindonesia.com/opini/418084/resistansi-masyarakat-menyikapi-ppkm-darurat>
- Utami, K. (2021). Kasus Karaoke Tanpa Masker, Para Camat di Tegal Didenda Rp 100.000. Retrieved from <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2021/08/13/kasus-karaoke-tanpa-masker-para-camat-di-tegal-didenda-rp-100-000/>
- Van Bavel et al.,(2020). Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response
- Velarosdela, R.N. (2021). Kilas Balik Kronologi Munculnya Kasus Pertama Covid-19 di Indonesia. Retrieved from <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/03/02/05300081/kilas-balik-kronologi-munculnya>

[kasus-pertama-covid-19-di-indonesia?page=all](#)

Wardhana, B.S. (2020). Kompleksitas Tugas Kepolisian pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, Volume 14 (No.2 Agustus) ISSN : 2620-5025 E-ISSN : 2621-8410

WakHUDIN dkk (2020), BUKU-RAPID-RESEARCH-COVID-UPDATE, ISBN : 978-623-7587-99-6 (1), Diterbitkan Oleh: MBRIDGE Press Jl. Ringroad Utara, Condong Catur, Depok, Kabupaten, Sleman, D.I. Yogyakarta