

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Langkah Strategis Mengupayakan Pencapaian Pembangunan Berkelanjutan Di Masa Pandemi Covid -19

Kartika Purwaningtyas¹

Kartika.purwaningtyas@ombudsman.go.id

Abstrak

Pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan secara global menghadapi kondisi tidak terkendali akibat penyebaran Sars Cov 2 (Covid 19) belum maksimal. Indonesia dan India sebagai negara di Asia yang masih belum mampu mengendalikan Covid -19. Bahwa kondisi ini berimplikasi terhadap berbagai upaya pencapaian pembangunan berkelanjutan yang telah didapatkan dalam lima tahun terakhir. Melalui studi literatur dari berbagai sumber dilakukan baik hasil kajian penelitian sebelumnya, *text book* dan sumber sekunder lain untuk mengkaji bagaimana permasalahan pembangunan berkelanjutan di Indonesia dan India di tengah Pandemi Covid -19. Lebih lanjut aspek pembangunan berkelanjutan dan Covid - 19 merupakan bagian *double helix* yang saling terkait satu sama lain. Hasil analisa menggambarkan bahwa aspek dalam pembangunan berkelanjutan merupakan irisan pelayanan publik di antaranya pada pemenuhan bidang pendidikan, kesehatan, perumahan dan infrastruktur. Melalui peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi langkah strategi agar Indonesia dan India dapat mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan di masa Covid - 19 dan dengan penggunaan inovasi dan transformasi pelayanan publik di sektor prioritas menjadi langkah krusial. Keterbatasan dalam artikel ini belum mengangkat secara empiris terkait urgensi pada setiap target pembangunan berkelanjutan yang diupayakan melalui peningkatan pelayanan publik.

Kata Kunci: Covid-19, Pelayanan Publik, Pembangunan Berkelanjutan

Abstract

Achieving sustainable development goals globally facing uncontrolled conditions due to the spread of Sars Cov 2 (Covid 19) has not been maximal. Indonesia and India, as one of the countries in Asia, have not controlled Covid -19. The condition implies various sustainable development efforts that have been achieved in the last five years. Through literatures studies are carried out how Covid-19 affect into sustainable development problems in Indonesia and India. The indicators of sustainable development and indicator of Covid 19 handling are a double helix that connects each other. The analysis implies that aspect of sustainable development are part of public services such education, health, housing and infrastructure. Improving the quality of public services is a strategic step that Indonesia and India can take towards sustainable development goals during the Covid -19 and use innovation and transformation of public services in priority sectors. This article's limitation is not raised empirically related to the urgency of each sustainable development target pursued through improving public services.

Keywords: Corona Virus -19, Public Services, Sustainable Development

¹ Kartika Purwaningtyas. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat. Jl. Kebonwaru Utara No. 01 (022) 7103733. Kartika.purwaningtyas@ombudsman.go.id

Pendahuluan

Di tengah upaya pencapaian target Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), seluruh negara dihadapkan kondisi tidak terkendali akibat persebaran Virus Sars-Cov 2 (Covid 19) sejak dikonfirmasi pertama kali di China pada Desember 2019. Kondisi yang tidak terkendali dalam penanganan persebaran Covid-19 menjadikan Badan Kesehatan Dunia (WHO) mendeklarasikan Virus Covid -19 sebagai pandemi mengingat persebaran yang secara global terjadi di seluruh dunia dan menimbulkan kematian secara signifikan. Tercatat pada Januari 2021, telah terjadi sebanyak 98,764,777 kasus Virus Covid -19 di seluruh dunia dengan tingkat kematian mencapai 2,116,714 jiwa².

Selain mengakibatkan korban jiwa, Covid-19 juga memberikan dampak pada seluruh sektor publik seperti kesehatan, pendidikan, pariwisata, infrastruktur, bisnis dan ekonomi. Lebih lanjut, diberlakukan pembatasan interaksi sosial, perdagangan, wisata, aktivitas ibadah, olahraga dan aktivitas yang mengakibatkan kerumunan dilakukan pembatasan, selain itu aktivitas perkantoran sebagian besar dilakukan dari rumah. Hal serupa juga terjadi pada kegiatan pendidikan dan berbagai aktivitas lainnya yang dilakukan secara virtual atau online. Bahwa kondisi pandemi Covid-19, selain merubah gaya hidup masyarakat menjadi lebih sehat dan memaksimalkan penggunaan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan yang tidak hanya untuk komunikasi juga aktivitas lainnya dalam menunjang produktivitas setiap harinya. Kondisi tersebut disisi lain memberikan dampak terhadap pertumbuhan ekonomi yang mengalami penurunan hampir di seluruh negara (Wignyo Adiyoso, 2020).

Ekonomi yang melambat diperparah dengan permasalahan sosio ekonomi yang ditimbulkan karena adanya pembatasan sosial yang diberlakukan secara tidak langsung menjadi hal yang kompleks dan serius, PBB dalam laporan Global Humanitarian menyatakan bahwa Covid-19 memberikan dampak jangka pendek maupun jangka panjang bagi seluruh negara di antaranya bahwa secara global 1 dari 33 orang akan mengalami krisis pada kebutuhan dasar seperti makanan, air dan sanitasi pada tahun 2021, sebanyak 270 juta orang akan kesulitan

² <https://www.worldometers.info/coronavirus/> diakses pada 23 Januari 2021

mendapatkan makanan/mengalami kelaparan, 24 juta anak terancam tidak dapat melanjutkan pendidikan serta angka kemiskinan absolut mengalami peningkatan signifikan sejak tahun 2020³. Upaya pemerintah di wilayah Asia dalam menangani pandemi mengungkapkan secara faktual berapa banyak orang hidup tanpa akses pelayanan dasar yang menjadi rentan terhadap kemiskinan mencapai 90 juta jiwa yang salah satunya juga mengakibatkan kelaparan.⁴ Indonesia dan India menjadi negara di Asia yang mengalami dampak secara langsung yang diakibatkan sistem kesehatan yang masih lemah dan ketersediaan sarana dan prasarana yang terbatas yang menjadikan pengentasan Covid -19 memiliki tingkat rendah dibandingkan dengan negara lain di Asia.⁵

Permasalahan kemiskinan, kelaparan, pendidikan, kesehatan dan kerusakan lingkungan merupakan bagian dalam isu yang diharapkan mampu diselesaikan pada tahun 2030 melalui agenda pembangunan berkelanjutan. Sayangnya kondisi pandemi menjadi tantangan yang tidak mudah dalam pencapaiannya. Pencapaian Pembangunan Berkelanjutan dan merespon terhadap penanganan Covid-19 menjadi satu keterkaitan yang tidak dapat ditangani dengan pendekatan terpisah. Melalui studi literatur yang bersumber dari jurnal ilmiah, buku dan sumber data lainnya digunakan dalam artikel ini untuk menggambarkan tentang bagaimana upaya pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan secara parsial dengan penanganan Covid-19 di Indonesia dan India di tengah kondisi yang belum terkendali sepenuhnya.

Metode

Untuk menggambarkan bagaimana upaya pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan secara parsial dengan penanganan Covid-19 di Indonesia dan India di tengah kondisi yang belum terkendali sepenuhnya melalui konsep helix; dengan melihat sejauh mana upaya melalui inovasi yang dilakukan oleh para aktor yang terlibat melalui studi literatur dari berbagai

³[Pandemic fills ranks of extreme poverty worldwide](#) diakses pada tanggal 23 Januari 2021

⁴ [Guest Article: A Determined Path to the SDGs in 2030 Despite the COVID-19 Pandemic | SDG Knowledge Hub | IISD](#) diakses pada tanggal 24 Januari 2021

⁵ [COVID-19 and the SDGs](#) diakses pada tanggal 23 Januari 2021

sumber baik kajian akademik, artikel ilmiah dan dokumen pendukung untuk melakukan pembahasan secara komprehensif.

Hasil

Bagaimana Pemerintah Indonesia dan India menangani persebaran Covid-19?

India dan Indonesia merupakan central persebaran Covid-19 tertinggi di wilayah Asia. Berdasarkan data yang dihimpun pada November 2020, tercatat jumlah kasus di India mencapai 6,731 per satu juta penduduk⁶. Pemerintah India memberlakukan *lockdown* secara nasional pada saat terkonfirmasi adanya penyebaran virus Covid-19 di wilayahnya, *lockdown* yang dilakukan menjadi bagian upaya yang paling tegas di seluruh dunia dengan memberlakukan jam malam secara ketat, pelarangan aktivitas ekonomi dan kegiatan lain (Ghosh, 2020). Selain melakukan pemberlakuan *lockdown* selama dua bulan, upaya berupa larangan terhadap wisatawan dan pemberlakuan karantina diberlakukan khususnya bagi wisatawan Mancanegara⁷. Namun upaya yang dilakukan belum mampu menekan angka persebaran kasus positif Covid-19, India dinyatakan sebagai negara dengan tingkat penularan virus terparah setelah Amerika Serikat dan Brazil pada Juni 2020 (Balsari et al., 2020; Ghosh, 2020).

Rendahnya tingkat pengujian sampel persebaran Virus Covid -19 yang hanya mencapai 1.400 pada Maret 2020, walaupun angka mengalami peningkatan mencapai 4.100 pada setiap 1 juta penduduk namun angka ini masih dikatakan cukup rendah⁸. Di sisi lain, kebijakan *lockdown* yang diterapkan oleh pemerintah menjadi masalah baru dengan tidak memperhatikan dampak secara sosial ekonomi sehingga menimbulkan permasalahan serius seperti peningkatan angka pengangguran di mana hampir 95% pekerja pada sektor informal yang terdampak karena pembatasan aktivitas dan penurunan berbagai aspek pendidikan dan kesehatan seperti penundaan terhadap keharusan

⁶ <https://jakartaglobe.id/opinion/india-at-the-centre-of-fight-against-covid-of-fight-against-covid> diakses 25 Januari 2021

⁷ [How well is India responding to COVID-19?](#) diakses 25 Januari 2021

⁸ *ibid*

pemberian vaksinasi TBC pada balita dan anak-anak yang rutin dilakukan setiap tahunnya.

Berbanding lurus dengan India, penanganan Covid-19 di Indonesia juga tidak mudah dan belum terkendali secara maksimal. Sampai dengan Januari 2021, penambahan kasus Covid-19 sejak diumumkan pertama kali pada Februari 2020 mencapai 989.000 kasus dengan tingkat kematian mencapai 27.835 jiwa⁹. Melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 7/2020, pemerintah menetapkan gugus tugas dalam penanganan Covid -19 di Indonesia. Selain itu pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada daerah melalui gubernur untuk secara langsung melakukan berbagai upaya pencegahan dan evaluasi penanganan Covid-19 di wilayahnya. Berbeda dengan India yang melakukan *lockdown* secara nasional, Indonesia memberlakukan pembatasan sosial yang menerapkan sebesar 75% masyarakatnya untuk mengurangi aktivitasnya. Pendekatan ekonomi yang diambil oleh pemerintah Indonesia dianggap tidak tepat dengan mengintensifkan pembelanjaan dalam negeri dengan kegiatan konferensi atau MICE (*Meeting, Incentive, Convention and Exhibition*) dan promosi wisata bagi wisatawan yang batal melakukan perjalanan ke Cina, Korea dan Jepang di mana saat banyak negara mengambil langkah dengan melakukan pembatasan perjalanan (Almuttaqi, 2020).

Upaya yang dilakukan pemerintah tidak dibarengi dengan *tracing* dan pendataan terhadap kasus penyebaran Covid-19 di Indonesia serta keterbatasan sistem kesehatan (Sumber Daya dan Infrastruktur Kesehatan) di Indonesia menjadi salah satu alasan penanganan pandemi masih menjadi sebuah tantangan bersama. Di sisi lain, koordinasi stakeholders antara pusat dan daerah belum menjadi prioritas yang menjadikan adanya krisis penanganan pandemi secara komprehensif.

Pencapaian Agenda Pembangunan Berkelanjutan Indonesia dan India

Dalam upaya penanganan Covid-19, secara fokus yang dilakukan oleh Indonesia dan India tidak dapat serta merta mengabaikan upaya yang telah

⁹ Data JHU CSSE Covid-19 Indonesia diakses pada tanggal 25 Januari 2021

dilakukan dalam upaya pembangunan berkelanjutan. Bagaimana penanganan Covid-19 menjadi *early warning* mengenai kondisi faktual terkait berbagai aspek dalam pembangunan berkelanjutan yang secara tidak langsung beririsan dengan implikasi dalam penanganan Covid-19.

Beberapa pencapaian yang telah dicapai oleh pemerintah Indonesia dalam agenda pembangunan berkelanjutan yaitu angka kemiskinan sebesar 9,41 di tahun 2019 atau adanya penurunan dari 9,82, penduduk yang tidak dapat memenuhi kebutuhan energi minimum. Sebesar 7,95%, penurunan terhadap angka kematian ibu sebesar 305 pada setiap 100.000 kelahiran, angka ini mengalami penurunan dibanding pada tahun 2015 mencapai 408 kematian. Di bidang pendidikan angka partisipasi kasar mengalami peningkatan di mana untuk tingkat pendidikan SD/Sederajat mencapai 106%, 91,52% untuk tingkat SMP, dan 80,68% untuk tingkat SMA (BPS, 2019a, 2019b).

Peningkatan angka partisipasi kasar menunjukkan bahwa adanya kenaikan terhadap jumlah penduduk yang menempuh pendidikan di jenjang pendidikan tertentu. Pada aspek kesetaraan gender, pemerintah melalui Kementerian PPA telah mengeluarkan berbagai kebijakan responsif dalam mendukung pemberdayaan perempuan tercatat sebanyak 14 Peraturan Menteri PPA dan 17 Perda sebagai upaya untuk mengakhiri segala bentuk diskriminasi terhadap perempuan yang merupakan bagian dalam pembangunan berkelanjutan. Pencapaian lainnya dalam indikator air bersih dan sanitasi yang layak setiap tahunnya mengalami peningkatan dimana sampai dengan 2018 tercatat sebesar 69,27% masyarakat telah memiliki akses terhadap sanitasi yang layak (Kementerian Perencanaan dan Pembangunan Nasional, 2019).

Pembangunan infrastruktur yang menjadi bagian dalam upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan wilayah berkelanjutan terus dilakukan oleh pemerintah Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat tahun 2018 sebesar 90,35% di wilayah Indonesia kondisi infrastruktur jalan dalam keadaan baik untuk memberikan dukungan dalam konektivitas kewilayahan di Indonesia. Lebih lanjut, dalam pencapaian pembangunan berkelanjutan di Indonesia masih menemui berbagai tantangan seperti masih adanya ketimpangan terhadap persentase perempuan

yang melahirkan di fasilitas kesehatan antara daerah perkotaan dan pedesaan mencapai 20%; adanya gap yang cukup tinggi antara angka partisipasi murni pada jenjang pendidikan dasar sampai dengan pendidikan tinggi, fasilitas kesehatan khususnya dalam hal fasilitas persalinan masih di wilayah pedesaan masih membutuhkan perhatian, tingkat imunisasi dasar lengkap pada bayi mengalami penurunan, keterwakilan perempuan pada bidang politik belum mencapai 30% sejak tahun 2014, jumlah lahan kritis masih menunjukkan angka tinggi seluas 9,454 ha, angka kesenjangan yang masih tinggi dan masih belum siapnya mitigasi bencana sehingga adanya kecenderungan kenaikan angka korban akibat bencana alam (BPS, 2019a).

Pencapaian atas tujuan pembangunan berkelanjutan di India menunjukkan peningkatan sebagaimana yang terjadi di Indonesia seperti akses rumah bagi kelompok masyarakat rentan mencapai 4,7 juta rumah, partisipasi dan kesetaraan bagi perempuan menunjukkan perbaikan di mana mencapai 21%, ketahanan pangan dalam upaya pengurangan angka kelaparan mampu *mengcover* 813 juta penduduk, akses terhadap pelayanan kesehatan khususnya bagi kelahiran di fasilitas kesehatan mencapai 94,3%, asuransi kesehatan bagi 100 juta keluarga, kualitas pendidikan mengalami peningkatan sebanyak lebih 80% tenaga pendidik telah mendapatkan training, sarana prasarana seperti toilet khusus bagi siswi di sekolah dasar mencapai 98,4%, partisipasi perempuan dalam politik mencapai 14,4% dan sebanyak 35,5% CEO/Direktur Perusahaan Perintis merupakan perempuan.

Selain itu tujuan pembangunan berkelanjutan poin 6 yang memfokuskan pada akses air bersih dan sanitasi layak diketahui sebanyak 96% populasi di India dapat mengakses sumber air minum. Angka ini meningkat signifikan dibandingkan pada tahun 2014 yang hanya sebesar 38,7%. Upaya dan implementasi pemerintah India dalam mewujudkan 17 target pembangunan berkelanjutan tidak terlepas dari berbagai hambatan yang sampai saat ini dihadapi seperti sistem pengadministrasian bagi penduduk di India di beberapa wilayah Bihar 64,8% dan 67,4% di Uttar Pradesh yang menjadi wilayah dengan tingkat pencatatan kependudukan terendah (NITI Aayog; Government of India, 2020).

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sebagai Langkah Strategis Dalam Upaya Pencapaian Pembangunan Berkelanjutan

Pelayanan publik merupakan suatu layanan yang dibutuhkan masyarakat namun tidak dapat diperoleh secara bebas kecuali disediakan oleh pemerintah dan atau didelegasikan dari pemerintah (Jackson, 2020). Bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban negara melalui pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat pada berbagai sektor publik seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, administrasi kependudukan, jaminan sosial, perbankan dan sektor lainnya dalam rangka mewujudkan kesejahteraan. Melalui pelayanan publik menjadi bagian dalam upaya perlindungan hak asasi manusia yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang berjalan dalam sepanjang hayat sejak seseorang dilahirkan sampai dengan meninggal yang mencakup ruang lingkup barang, jasa dan publik.

Peran pelayanan publik dalam setiap aspek kehidupan masyarakat menjadi bagian penting yang tidak dapat dianggap remeh. Melalui pelayanan publik menjadi bagian penting dalam pembangunan di suatu negara maka perencanaan strategis untuk menentukan tujuan dari kebijakan dan program dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah (UNDP, n.d.). Upaya pemerintah dalam menjalankan kewajibannya dalam pembangunan menghadapi berbagai masalah dan terkesan mengarah pada hasil lebih rendah dari yang diharapkan. Kondisi ini menunjukkan kinerja pemerintah yang diharapkan tidak sesuai dengan fakta atau dapat disebut sebagai kegagalan pemerintah (Frieden & Krueger, 1990).

Sebagai contoh pada permasalahan penyediaan barang publik yang diselenggarakan oleh pemerintah apabila tidak dilakukan dengan mengedepankan reformasi mengakibatkan pemborosan yang secara jangka panjang menjadikan pemerintah gagal dalam memenuhi kebutuhan kesejahteraan khususnya dalam pemenuhan aspek dasar bagi masyarakat (Jackson & Jabbie, 2020). Apabila kondisi ini dibiarkan akan menjadi permasalahan serius, mengingat barang publik sangat diperlukan bagi Pemerintah untuk terlibat dalam pemenuhan kebutuhan fisik maupun non fisik

seperti dalam mendukung mobilitas, kegiatan pendidikan, kesehatan dan sektor lainnya (Jackson, 2020).

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan meliputi barang, jasa dan administrasi yang berkaitan dalam pencapaian pembangunan berkelanjutan. Merujuk pada 17 target pembangunan berkelanjutan secara langsung dan tidak langsung memerlukan pelayanan publik sebagai cara untuk mensukseskan implementasinya (UNDP, n.d.). Agenda pembangunan berkelanjutan ini menjadi cara untuk melihat bagaimana kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di sebuah negara. Berdasarkan data *Public Services Index* Tahun 2020¹⁰, menunjukkan bahwa India dan Indonesia memiliki angka yang rendah yaitu 6,50 dan 5,10 di mana angka 0 menunjukkan nilai tinggi dan 10 adalah rendah yang artinya kemampuan negara dalam melayani masyarakat sangat buruk. Index

Pelayanan publik bukan merupakan indikator mutlak namun hal tersebut menjadi gambaran kondisi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada warganya di berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, air dan sanitasi, infrastruktur transportasi, listrik dan konektivitas antar wilayah. Menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas menjadi hal penting sehingga mampu memberikan intervensi terhadap pencapaian pembangunan berkelanjutan salah satunya dengan peningkatan aspek kualitas pelayanan publik melalui inovasi dan transformasi. Parasuraman (1985) dalam (Wisniewski & Donnelly, 1996) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri dari beberapa dimensi yaitu aksesibilitas, komunikasi, kompetensi, kredibilitas, akuntabilitas, keamanan dan *tangibles*. Kualitas pelayanan publik juga dapat ditingkatkan melalui inovasi yang berorientasi pada masa depan sehingga mampu secara komprehensif mencapai target pembangunan berkelanjutan. Inovasi dan transformasi juga harus dibarengi dengan upaya kolaboratif agar perencanaan dan perubahan yang dilakukan dalam rangka efisiensi dan efektifitas pelayanan mampu diimplementasikan dengan baik. Inovasi dalam bagian peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik harus dibarengi dengan identifikasi terhadap target dan indikator pembangunan berkelanjutan (UNDP, n.d.);

¹⁰ [Public services index by country, around the world](#) diakses pada tanggal 27 Januari 2021

memaksimalkan pemanfaatan data dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, melakukan pelimpahan wewenang kepada daerah agar proses penyelenggaraan pembangunan dapat berjalan secara efektif (Jackson, 2020).

Tantangan yang dihadapi oleh India dan Indonesia dalam pencapaian pembangunan berkelanjutan di berbagai indikator dari 17 target dapat diupayakan dengan peningkatan pelayanan publik. Seperti di India, kelompok rentan (anak - anak dan perempuan) masih menjadi kelompok yang beresiko tinggi dan termarginalkan pada permasalahan sosial (kerja paksa, menjadi korban *Human Trafficking*, terinfeksi penyakit HIV AIDS) sehingga kesulitan mengakses hak pendidikan, kesehatan, peningkatan standar hidup dan kesetaraan gender. Persoalan yang dihadapi Indonesia seperti keterbatasan akses terhadap pelayanan publik yang responsif, ketimpangan dalam kualitas pendidikan dan peluang ekonomi, masih maraknya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme dalam tata kelola Pemerintah, penanganan risiko bencana dan perubahan iklim yang belum maksimal dan tantangan mobilisasi sumber daya menjadi pekerjaan rumah yang harus dikelola dengan baik.

Tentunya tantangan yang dihadapi Indonesia dan India dalam pemenuhan pembangunan berkelanjutan di tengah penanganan Covid-19 dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan publik pada sektor strategis seperti pendidikan, kemiskinan, kesehatan dan kesetaraan gender sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dilakukan secara terpisah dengan penanganan pandemi. Sebagaimana prinsip dalam pembangunan berkelanjutan "*No one left behind*" yang merefleksikan bahwa target pembangunan bagi semua masyarakat tanpa terkecuali dimana mengikutsertakan didalamnya anak muda, anak - anak, perempuan, orang dengan disabilitas, kelompok lansia, kelompok adat, imigran dan kelompok marginal lainnya.

Kesimpulan

Penanganan pandemi Covid -19 yang menjadi fokus oleh seluruh negara, di antaranya India dan Indonesia. Tingginya angka kasus positif Covid -19 menggambarkan bahwa pemerintah Indonesia dan India belum mampu mengendalikan pandemi secara maksimal. Di sisi lain, penyebaran Covid -19

telah berimplikasi terhadap berbagai hasil pembangunan berkelanjutan yang telah dicapai dalam lima tahun terakhir. Dari ketujuh belas target pembangunan berkelanjutan baik Indonesia dan India telah mencapai sebagian target yang diharapkan seperti terkelola dengan baik sistem kesehatan, pendidikan bagi semua, angka kemiskinan yang menunjukkan penurunan, pembangunan infrastruktur berkelanjutan meningkat, kesetaraan gender dan pertumbuhan ekonomi hijau dalam rangka perbaikan kualitas ekologi juga menunjukkan perbaikan secara signifikan. Namun sayangnya pandemi Covid -19 memaksa berbagai pencapaian yang telah diupayakan mengalami kemunduran.

Dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi, kolaborasi, penentuan prioritas target dan indikator, pemanfaatan data secara maksimal untuk memudahkan proses distribusi pelayanan kepada publik dan meningkatkan tata kelola pemerintah menjadi langkah strategis untuk mengupayakan pencapaian target pembangunan berkelanjutan. Penanganan Covid-19 dan upaya pencapaian aspek dalam pembangunan berkelanjutan merupakan *double helix* yang dalam implementasinya tidak dapat dipisahkan. Merujuk pada telaah yang dilakukan, keterbatasan dalam studi literatur yang dilakukan belum secara mendalam melakukan telaah urgensi peningkatan pelayanan publik pada 17 target pembangunan berkelanjutan secara detail.

Daftar Rujukan

Artikel Ilmiah :

- Balsari, S., Sange, M., & Udwadia, Z. (2020). COVID-19 care in India: the course to self-reliance. *The Lancet Global Health*, 8(11), e1359–e1360. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(20\)30384-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(20)30384-3)
- Frieden, J. A., & Krueger, A. O. (1990). Government Failures in Development. *Modern Political Economy and Latin America*, 4(3), 10–17. <https://doi.org/10.4324/9780429498893-3>
- Ghosh, J. (2020). A critique of the Indian government's response to the COVID-19 pandemic. *Journal of Industrial and Business Economics*, 47(3), 519–530. <https://doi.org/10.1007/s40812-020-00170-x>
- Jackson, E. A. (2020). *Importance of the Public Service in Achieving the UN SDGS*

(pp. 1–11). https://doi.org/10.1007/978-3-319-71058-7_20-2

Jackson, E. A., & Jabbie, M. (2020). Exploring Intersectionality Through Artful Critical Qualitative Methodologies. In *Encyclopedia of Sustainable Development Goal*. Springer Nature Publisher. https://doi.org/10.1007/978-3-319-70060-1_90-1

Wignyo Adiyoso. (2020). Does the Covid-19 pandemic have any positive impact on SDGs? *The Journal of Indonesia Sustainable Development Planning*, 1(2), i–iii. <https://doi.org/10.46456/jisdep.v1i2.81>

Wisniewski, M., & Donnelly, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: The potential for SERVQUAL. *Total Quality Management*, 7(4), 357–366. <https://doi.org/10.1080/09544129650034710>

Dokumen Laporan :

BPS. (2019a). *Indikator Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Indonesia 2019*. Badan Pusat Statistik.

BPS. (2019b). *Potret Pendidikan Indonesia*.

Kementerian Perencanaan dan Pembangunan Nasional. (2019). *Peta Jalan SDGs Indonesia Menuju 2030*. 42–44. http://sdgs.bappenas.go.id/wp-content/uploads/2020/08/Roadmap_Bahasa-Indonesia_File-Upload.pdf

Nations (UN), U. (2020). *Impact of COVID-19 on SDG progress: a statistical perspective*. 81, 1–5.

NITI Aayog; Government of India. (2020). Decade of Action Taking SDGs From Global to Local. In *NITI AAYOG*. <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12380/245180%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>

UNDP. (n.d.). *SDG Implementation Framework Effective public service for SDG implementation*. <http://www.unmillenniumproject.org/reports/why8.htm>