

MANAJEMEN KONFLIK SOSIAL DAN UPAYA PENYELESAIANNYA

Abdul Sadad

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Social Conflict Management and Effort Solved. Social conflict in Riau generally triggered by a dispute over natural resources, agriculture and forestry. The existence of land in Riau system disorder such as overlapping land permits on the ground that trigger social conflict. Not least in Pelalawan, social conflict in this district is high, especially conflicts related to plantations. Given the breadth of the plantation in Pelalawan, and high population growth in this area will possibly many social conflicts. The purpose of this study was to analyze how the prevention of social conflicts, whoever the parties involved in the prevention of social conflict in the social conflict in Pelalawan, and how the conflict resolution. The method used in this research is descriptive qualitative research instrument in the form of in-depth interviews, observation and documentation. The results showed that the dominant conflict occurred in the regency is a natural resource conflicts. This happens because of government policies that arbitrarily granting licenses and concessions to companies engaged in extractive such as plantations and large-scale mining. Open new plantations of palm oil, both on land which claimed the community as their communal land, or by converting forest.

Abstrak: Manajemen Konflik Sosial dan Upaya Penyelesaiannya. Konflik sosial di Riau pada umumnya dipicu oleh sengketa sumber daya alam, perkebunan dan kehutanan. Adanya ketidak-teraturan sistem pertanahan di Riau seperti tumpang tindihnya perizinan lahan yang memicu terjadinya konflik sosial. Tak terkecuali di Kabupaten Pelalawan, konflik sosial di Kabupaten ini tergolong tinggi terutama konflik yang berkaitan dengan lahan perkebunan. Dengan begitu luasnya perkebunan di Kabupaten Pelalawan, dan tingginya pertumbuhan penduduk di daerah ini tidak menutup kemungkinan akan banyak terjadi konflik sosial. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana penanggulangan konflik sosial, siapa saja pihak yang terlibat dalam penanggulangan konflik sosial, serta bagaimana penyelesaian konflik tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan instrumen penelitian berupa wawancara mendalam, observasi (pengamatan) dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konflik yang dominan terjadi di kabupaten Pelalawan adalah Konflik sumber daya alam. Hal ini terjadi karena kebijakan Pemerintah yang dengan sewenang-wenang memberikan perizinan dan konsesi kepada perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang ekstraktif seperti perkebunan dan pertambangan skala luas. Membuka perkebunan-perkebunan baru kelapa sawit, baik diatas tanah-tanah yang diklaim masyarakat sebagai tanah ulayat mereka, maupun dengan mengkonversi hutan.

Kata Kunci: konflik sosial, sumberdaya alam, konversi hutan

PENDAHULUAN

Proses globalisasi terus bergulir dan tak mungkin dapat dihindari yang akan menjadi tantangan bagi persatuan dan kesatuan bangsa. Masalah kemandirian dan ketertiban umum yang lazim disebut dengan *social order* juga menjadi tantangan tersendiri bagi Indonesia di tengah era reformasi dan demokratisasi yang sedang berjalan sekarang ini. Dalam bidang keamanan menuntut adanya komitmen bersama yang kuat bagi segenap komponen bangsa untuk mengelolanya. Ditambahkan lagi dengan adanya persoalan-persoalan lainnya seperti separatisme yang selalu mengancam persatuan dan kesatuan

bangsa Indonesia. Penyelesaian konflik-konflik sosial dan pemulihannya diperlukan proses rekonsiliasi sosial politik yang sungguh-sungguh diantara berbagai kelompok yang terlibat dalam masalah konflik, golongan dan etnis, perbedaan pandangan sosial politik, serta perbedaan keyakinan agama.

Menurut Fisher dkk (2004) konflik sebagai hubungan yang tidak cocok antara dua pihak atau lebih (individu dan kelompok), termasuk dalam cara mencapai sasaran/tujuan mereka, sementara kekerasan didefinisikan sebagai sebuah tindakan, perkataan, sikap, berbagai struktur atau sistem yang menyebabkan

kerusakan secara fisik, mental, sosial lingkungan dan atau menghalangi seseorang atau kelompok orang untuk meraih potensinya secara penuh.

Dari pendapat di atas, dapat kita pahami bahwa ada perbedaan antara konflik dan kekerasan. Bila ditelusuri lebih lanjut perbedaannya antara keduanya terletak pada bentuk dan bagaimana cara penyelesaiannya. Konflik akan menghasilkan kondisi yang harmonis setelah tercapainya suatu kesepakatan. Ada beberapa penyebab timbulnya konflik adalah kemakmuran yang tidak merata, akses dan kekuasaan yang tidak seimbang, serta kesenjangan sosial.

Secara umum Propinsi Riau memiliki titik-titik potensi konflik yang jika dibiarkan akan menjadi konflik terbuka. Adapun dari pengamatan yang sudah dilakukan telah didapatkan temuan bahwa akar konflik sosial yang terjadi di Propinsi Riau adalah konflik pertanahan dan tapal batas, konflik etnis dan konflik penguasaan atau sumber daya alam, sehingga memberikan pengaruh terhadap dinamika sosial dan ekonomi masyarakat di Propinsi Riau pada umumnya.

Tak terkecuali di Kabupaten Pelalawan, konflik sosial di Kabupaten ini tergolong tinggi terutama konflik yang berkaitan dengan lahan perkebunan. Kabupaten ini memiliki luas 13.924,94 Km² dan pada awal terbentuknya terdiri dari 4 Kecamatan, yaitu Kecamatan Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut, dan Kuala Kampar. Dalam perkembangannya kabupaten pelalawan secara administratif terdapat 12 wilayah kecamatan, yang meliputi 106 Desa dan 12 kelurahan. Kecamatan yang belum memiliki kelurahan yaitu Bandar Seikijang dan Bandar Petalangan.

Sektor perkebunan terutama sawit dan karet memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian Pelalawan. Perkebunan kelapa sawit diusahakan hampir di semua Kecamatan di Pelalawan. Kemudian laju pertumbuhan penduduk sampai dengan tahun 2012 cukup tinggi 6,71 persen yang disebabkan oleh tingkat kelahiran dan tingginya jumlah pendatang yang terkait dengan penyerapan tenaga kerja. Dengan sex ratio pada tahun 2012 adalah 111 yang menandakan penduduk laki-laki lebih dominan di banding perempuan. Kepadatan penduduk di Kabupaten Pelalawan 26 jiwa per km².

Dengan begitu luasnya perkebunan di Kabupaten Pelalawan, dan tingginya pertumbuhan penduduk di daerah ini tidak menutup kemungkinan akan banyak terjadi konflik sosial. Seperti sengketa yang terjadi di kawasan perluasan Taman Nasional Teso Nilo seluas sekitar 83 ha di Dusun Sei Medang Desa Kesuma Kecamatan Pangkalan Kuras antara masyarakat dengan Balai TNTN. Akar permasalahan adalah dikeluarkannya keputusan Menteri Kehutanan dengan SK 663/menhut/II/2009 tentang perluasan kawasan Taman Nasional Teso Nilo (TNTN) dimana Dusun Sei Medang Desa Kesuma Kecamatan Pangkalan Kuras yang dahulunya bukan termasuk dalam kawasan TNTN sehingga masyarakat di sekitar yang telah tinggal menetap dan berkebun menjadi terganggu dengan adanya perluasan kawasan perluasan TNTN.

Sengketa lahan rimba garapan masyarakat di Desa Seikijang antara masyarakat, Bathin Kerinci, Datuk Suku Monto dengan PT. Bumi Riau Kencana. Sengketa lahan antara kelompok tani Citra Masyarakat dengan PT. Raja Garuda Mas Sejati (RGMS) Kecamatan Bandar Seikijang. Pendirian Gereja GPDI yang mendapat penolakan oleh masyarakat RT 02 RW 05 Dusun Timur I Desa Makmur Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan. Akar permasalahan adalah terjadi penolakan masyarakat setempat sehubungan dengan adanya rumah tinggal yang dijadikan tempat ibadah yang dikuatkan dengan surat penolakan dari masyarakat kepada ketua FKUB Kab. Pelalawan. Masyarakat kembali mengirimkan surat penolakan kepada Bupati. Kemudian pembangunan rumah ibadah tersebut tidak sesuai dengan peraturan SKB dua menteri tentang pendirian rumah ibadah. Dan masih banyak lagi permasalahan konflik sosial yang terjadi di kabupaten pelalawan.

Penanganan konflik sosial oleh pemerintah daerah tersebut belum maksimal dilakukan karena penanganan yang dilakukan selama ini masih bersifat memadamkan api semata, di satu sisi akar permasalahan konflik sosial tersebut sedikit mendapatkan perhatian pemerintah daerah. Minimnya perhatian terhadap akar-akar konflik tersebut bisa disebabkan karena kurangnya sumber

daya baik sumber daya manusia dan sumber pendanaan bahkan terkait dengan ketiadaan Standar Prosedur Operasional (SOP) yang jelas bagi Pemerintah sebagai panduan untuk bertindak.

Manajemen konflik sangat berpengaruh bagi anggota organisasi (Wahyudi, 2006). Pemimpin organisasi dituntut menguasai manajemen konflik agar konflik yang muncul dapat berdampak positif untuk meningkatkan mutu organisasi. Dahulu konflik dianggap sebagai gejala atau fenomena yang tidak wajar dan berakibat negatif, tetapi sekarang konflik dianggap sebagai gejala yang wajar yang dapat berakibat negatif maupun positif tergantung bagaimana cara mengelolanya. Dari pandangan baru dapat kita lihat bahwa pimpinan atau manajer tidak hanya wajib menekan dan memecahkan konflik yang terjadi, tetapi juga wajib untuk mengelola/memenej konflik sehingga aspek-aspek yang mem-bahayakan dapat dihindari dan ditekan seminimal mungkin, dan aspek-aspek yang menguntungkan dikembangkan semaksimal mungkin.

Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik. Manajemen konflik termasuk pada suatu pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku maupun pihak luar dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan (*interests*) dan interpretasi. Bagi pihak luar (di luar yang berkonflik) sebagai pihak ketiga, yang diperlukannya adalah informasi yang akurat tentang situasi konflik. Hal ini karena komunikasi efektif di antara pelaku dapat terjadi jika ada kepercayaan terhadap pihak ketiga.

Menurut Ross (1993), manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri

sendiri, kerjasama dalam memecahkan masalah (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga. Suatu pendekatan yang berorientasi pada proses manajemen konflik menunjuk pada pola komunikasi (termasuk perilaku) para pelaku dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan penafsiran terhadap konflik.

METODE

Keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya dan tenaga perlu pula dijadikan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian. Untuk itulah maka lokasi yang peneliti pilih adalah lokasi dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Lokasi yang peneliti ambil pada penelitian ini adalah Kabupaten Pelalawan dengan dasar pertimbangan diatas. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari sumbernya yang berupa kata-kata dari informan yang diwawancarai dan peristiwa atau kegiatan yang diamati. Informan sebagai sumber data utama sengaja dipilih dari subjek yang menguasai permasalahan, mengetahui banyak hal tentang informasi yang dibutuhkan serta memiliki data dan bersedia memberikan data. Kemudian data sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk naskah tertulis atau dokumen lainnya yang relevan dengan penelitian ini, seperti laporan pelaksanaan kegiatan. Proses pengumpulan data dalam penelitian meliputi tiga kegiatan (Moleong, 2005), yakni wawancara mendalam, Observasi (Pengamatan), dan dokumentasi. Tehnik analisis data dengan cara pengumpulan dan interpretasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konflik sosial yang terjadi di kabupaten pelalawan sangat beragam, mulai dari konflik SARA, konflik politik sampai kepada konflik sumber daya alam (SDA). Bila dilihat dari konflik agama berupa penolakan masyarakat terhadap pendirian gereja. Konflik ini terjadi disebabkan ketidaksenangan masyarakat terhadap pendirian gereja yang pada saat tersebut belum mendapat persetujuan dari masyarakat, apalagi mayoritas

masyarakat di kabupaten ini adalah beragama islam. Artinya di kabupaten ini banyak terdapat sekolah-sekolah dan pesantren-pesantren yang kental dengan ajaran agama islam.

Konflik sosial yang lainnya adalah konflik politik, konflik ini biasanya muncul pada saat pemilihan kepala daerah yang berujung kepada pengarahannya untuk menjerumuskan lawan politik dan yang mengakibatkan korban jiwa dan pengrusakan terhadap fasilitas publik.

Selain konflik SARA dan politik yang terjadi di kabupaten pelalawan terdapat juga konflik SDA dan konflik agrarian yang sampai sekarang masih menjadi polemik yang berkepanjangan. Hal ini disebabkan oleh carut marut perizinan dan ketidakjelasan tapal batas tanah yang menyebabkan tumpang tindihnya surat-surat tanah serta permainan yang dilakukan oleh perusahaan.

Hampir di semua kecamatan yang ada di kabupaten pelalawan terjadi konflik sosial. Konflik yang paling banyak terjadi adalah jenis konflik sumberdaya alam, konflik ini menjadi trend pada saat ini dikarenakan maraknya perkebunan terutama perkebunan sawit yang terdapat di kabupaten ini. Kemudian disusul jenis konflik SARA atau agama tetapi tidak terlalu marak, sedangkan konflik politik terjadi secara tentatif pada saat event tertentu seperti pemilu.

Menyikapi hal ini memang harus ada komitmen dari seluruh komponen, terutama pemerintah yang bertindak sebagai pengambil kebijakan dan administrasi, perusahaan dan masyarakat yang harus sadar akan hak dan tanggung jawab mereka sebagai penerima hasil kebijakan dari pemerintah.

Pihak-pihak yang Terlibat dalam Konflik

Pihak yang berkonflik pada dasarnya bervariasi, seperti kelompok politik, aparat pemerintah, masyarakat desa dan perusahaan. Bila dilihat dari Tabel 1, maka dapat dianalisis bahwa konflik yang terjadi di Kabupaten Pelalawan tidak bersifat tunggal artinya tidak satu jenis pihak saja yang terlibat tetapi bervariasi yang menyebar di seluruh wilayah yang di kabupaten ini.

Upaya Pemerintah dalam Penyelesaian Konflik

Untuk penyelesaian konflik yang terjadi terdapat usaha yang dilakukan aparat pemerintah maupun masyarakat, seperti kepolisian, pengadilan, DPRD, tokoh masyarakat dan tokoh agama, komnas HAM, dan lain sebagainya, dapat dilihat pada Tabel 2. Bila dianalisis secara mendalam terhadap konflik yang terjadi di Kabupaten Pelalawan dapat dikategorikan kepada konflik laten. Dalam arti konflik tersebut sudah terjadi berulang kali yang diibaratkan seperti api dalam sekam. Dipermukaan memang tidak terlalu kelihatan tetapi dapat menimbulkan gejolak konflik yang besar. Tergantung kepada pemicu yang dapat menyebabkan timbulnya konflik ini apalagi dilakukan pada saat yang dan momen yang tepat.

Untuk itu diperlukan peredaman terhadap konflik yang ada di Kabupaten Pelalawan dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat maupun pihak-pihak yang terlibat konflik bahwa perdamaian itu sangat penting dan komitmen yang kuat dari pemerintah daerah untuk selalu menjaga kerukunan diantara masyarakat dan umat beragama, antar suku, yang mempunyai

Tabel 1. Pihak-pihak yang terlibat konflik

No	Para pihak	Tindakan nyata	Kepentingan	Sumber kekuatan
1.	Kelompok politik	Penghasutan, pengerahan masa	Kepentingan politik terutama dalam menghimpun masa pendukung bagi calon tertentu	Uang dan Masa pendukung
2.	Pemerintah/Apart Desa	Pengakuan terhadap batas wilayah	Kepentingan politik	Jabatan dan kekuasaan
3.	Masyarakat desa/wilayah tertentu	Menyalurkan aspirasi ke DPR berupa tuntutan akan hak	Kepentingan ekonomi dan kebutuhan hidup sehari-hari	System kekerabatan dan nilai yang dianut
4.	Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> • Penyerobotan tanah masyarakat • Pemberian upah yang tidak layak bagi buruh 	Kepentingan perusahaan terutama mencari keuntungan	Dana yang dimiliki dan izin perusahaan dari pemerintah

Tabel 2. Upaya pembangunan perdamaian

No	Upaya Pembangunan perdamaian yang dilakukan	Tahapan pembangunan perdamaian	Hasil yang disepakati	Aktor perdamaian
1.	Perundingan antara pihak yang berkonflik	Mempertemukan antara pihak yang berkonflik di DPRD	Keputusan penyelesaian masalah	Komnas HAM, kepolisian, pemerintah daerah dan masyarakat
2.	Jalur hukum	Ke pengadilan	Yang bersalah mendapat ganjaran berupa tahanan penjara	Kepolisian, pengadilan, yang berkonflik dan masyarakat
3.	Musyawah dan mufakat	Mempertemukan pihak yang berkonflik. Mencari solusi yang terbaik untuk mengakhiri tersebut	Pelanggaran terhadap hasil musyawarah akan mendapatkan hukuman atau sanksi yang telah disepakati bersama	Tokoh adat, cerdik pandai, tokoh agama, aparat desa, dan masyarakat

latar belakang pendidikan yang berbeda serta tingkat strata sosial yang berbeda pula. Disanalah peran penting Kesbangpolinmas, Kepolisian dan TNI dalam menjaga perdamaian di Kabupaten Pelalawan.

SIMPULAN

Konflik yang dominan terjadi di kabupaten Pelalawan adalah Konflik sumber daya alam terjadi di kawasan perkebunan, kehutanan, tambang. Hal ini terjadi disebabkan oleh kebijakan Pemerintah yang dengan sewenang-wenang memberikan perizinan dan konsesi kepada perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang ekstraktif seperti perkebunan dan pertambangan skala luas. Konflik agraria sekarang menjadi meluas karena Pemerintah terus mendorong pertumbuhan ekonomi tinggi, salah satunya dengan membuka perkebunan-perkebunan baru kelapa sawit, baik diatas tanah-tanah yang diklaim masyarakat sebagai tanah ulayat mereka, maupun dengan mengkonversi hutan.

DAFTAR RUJUKAN

- Fisher, Simon, dkk. 2004. *Mengelola Konflik, Keterampilan dan Strategi untuk Bertindak*. Jakarta: The British Council
- Kusnadi. 2002. *Masalah Kerja Sama, Konflik dan Kinerja*. Malang: Taroda
- Lawang, Robert. 1994. *Buku Materi Pokok Pengantar Sosiologi*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Lauer, Robert H, 2001. *Perspektif Tentang Perubahan Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta
- Mardianto, A. dkk. 2000. Penggunaan Manajemen Konflik Ditinjau dari Status Keikutsertaan dalam Mengikuti Kegiatan Pencinta Alam di Universitas Gajah Mada. *Jurnal Psikologi*, No. 2
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman 1987. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Terjemahan Tjetjep Rohendi, Jakarta: UI Press
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Narwoko, J. Dwi dan Bagong Suyanto. 2005. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*. Bandung: Kencana Prenada Media Group
- Nasikun. 2003. *Sistem Sosial Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ross, Marc Howard Ross. 1993. *The Management of Conflict: Interpretations and Interests in Comparative Perspective*. Yale University Press.
- Setiadi, Elly M. dan Usman Kolip. 2011. *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Soekanto, Soerjono. 1993. *Kamus Sosiologi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Soetomo. 1995. *Masalah Sosial dan Pembangunan*. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya

- Soekanto, Soerjono. 1992. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers
- Susanto, Astrid. 2006. *Pengantar Sosiologi dan Perubahan Sosial*. Bandung: Bina Cipta
- Setyodarmodjo, Soenarko H. 2000. *Public Policy: Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisa Kebijakan Pemerintah*. Surabaya: Airlangga University Press
- Wahyudi. 2006. *Manajemen Konflik dalam Organisasi: Pedoman Praktis bagi Pemimpin Visioner*. Bandung: Alfabeta
- Winardi. 1994. *Manajemen Konflik: Konflik Perubahan dan Pengembangan*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Zeitlin, Irving M. 1998. *Memahami Kembali Sosiologi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT

Zulkarnaini

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Professionalism In Improving Public Service District Community Trust. A professional public service need to employ personnel who are competent as a policy implementor. This study aims to identify and analyze the implementation of the Administrative Services Integrated Subdistrict (PATEN) in an effort professionalism of the public service in Siak and to analyze the factors affecting such implementation so as to optimize the role of districts as the leader in providing services to the public. This study used a qualitative method is mainly used to describe (descriptive) and explain (explanatory). Selection of qualitative methods are used from the desire to analyze and recognize the problems and justification of the status and practices are ongoing, verified and then we got the result to making a plan in the future. From the research data showed that the implementation of the Patent in Siak already well underway. This was evidenced by analyzing the level of compliance of the bureaucracy and the smooth routine procedure that could have been done according to standard that has been set. From the results of this study also found that of the four factors the data submitted, the most dominant factor affecting the implementation of this program is the factor of the executing agencies. The implementor policy of high integrity in carrying out the work assigned to him.

Abstrak: Profesionalisme Pelayanan Publik Kecamatan dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. Pelayanan publik yang profesional membutuhkan tenaga aparatur yang berkompeten sebagai implementor kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam upaya profesionalisme pelayanan publik di Kabupaten Siak dan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi tersebut sehingga dapat mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif terutama digunakan untuk menggambarkan (*deskriptif*) dan menjelaskan (*explanatory*). Pemilihan metode kualitatif digunakan berangkat dari keinginan untuk menganalisis serta mengenal masalah dan mendapat pembenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung, melakukan verifikasi untuk kemudian didapat hasil guna pembuatan rencana pada masa yang akan datang. Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa implementasi Program PATEN di Kabupaten Siak sudah berjalan dengan baik. Hal itu dibuktikan dengan menganalisis tingkat kepatuhan birokrasi dan kelancaran prosedur rutinitas yang sudah bisa terlaksana sesuai standart yang telah ditetapkan. Dari hasil penelitian ini juga ditemukan data bahwa dari empat faktor yang diajukan, faktor paling dominan mempengaruhi implementasi program ini adalah faktor instansi pelaksana. Para implementor kebijakan memiliki integritas yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Kata Kunci: kecamatan, pelayanan publik, PATEN, kepercayaan masyarakat

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik terus mengalami perkembangan. Pemerintah pusat telah membuat berbagai kebijakan untuk menjawab kebutuhan dan tuntutan masyarakat luas yang semakin meningkat. Di bidang pelayanan misalnya Pemerintah Pusat telah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dikeluarkannya kebijakan ini bertujuan agar pemerintah daerah dengan segenap kekuatan bertekad mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat

terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam peraturan ini disebutkan adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada kecamatan, yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan sebagian kewenangan bukan berarti memindahkan kekuasaan kepada camat, tetapi lebih kepada pendistribusian wewenang bupati yang selama ini dititipkan kepada dinas/lembaga teknis daerah. Tentunya semua ini dalam skala dan kriteria yang relevan dengan kemampuan kecamatan, dimana ujungnya adalah mendekatkan pelayanan dengan sumber kebutuhan masyarakat.

Sebagai daerah yang sangat berkomitmen dalam hal pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Siak merespon Permendagri No. 4 Tahun 2010 dengan mengeluarkan Peraturan Bupati Siak No. 42 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Kecamatan untuk Melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah. Dikeluarkannya Perbub ini dengan harapan kecamatan dapat meningkatkan mutu pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau dan profesional. Peran dan tugas yang dilaksanakan nantinya mampu mewujudkan pelayanan publik yang profesional sesuai dengan Visi Pembangunan Jangka Menengah Pemerintah Kabupaten Siak Tahun 2011-2016, yaitu *“Terwujudnya masyarakat Kabupaten Siak yang sehat, cerdas, dan sejahtera dalam lingkungan masyarakat yang agamis dan berbudaya Melayu serta sebagai kabupaten dengan pelayanan publik terbaik di Provinsi Riau Tahun 2016”*.

Maksud diberikannya sebagian besar kewenangan bupati kepada camat adalah untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat karena kecamatan adalah ujung tombak yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Muaranya adalah memperpendek prosedur birokrasi yang selama ini dinilai berbelit-belit serta memakan waktu yang lama. Kewenangan yang di limpahkan kepada camat sesuai Peraturan Bupati Siak No 42 Tahun 2011 adalah : 74 jenis kewenangan aspek perizinan, 22 jenis kewenangan aspek rekomendasi, 16 jenis kewenangan aspek pembinaan, 29 jenis kewenangan aspek fasilitasi, 5 jenis kewenangan aspek penetapan, dan 25 jenis kewenangan aspek penyelenggaraan. Dengan dilimpahkannya beberapa jenis kewenangan tersebut kepada para camat, maka diharapkan kecamatan dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi dari Perbub Siak No. 42 Tahun 2011 sebagiannya sudah berjalan sebagaimana yang dicanangkan. Misalnya dalam hal percepatan pelayanan di bidang perizinan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Siak telah membentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T). Diharapkan dengan pendirian badan ini pelayan

an perizinan dapat cepat dan tepat waktu. Selanjutnya telah dilakukan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada camat melalui Program PATEN.

Sejak diluncurkan sampai sekarang Program PATEN di Kabupaten Siak sekilas diamati sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Bahkan karena keseriusan pelaksanaannya, program ini telah pula mendapat pengakuan dari berbagai pihak. Bersempena dengan HUT Provinsi Riau tahun 2013 yang lalu, dua kecamatan di Kabupaten Siak mendapat penghargaan dari Pemerintah Provinsi Riau, yaitu Kecamatan Siak sebagai kota percontohan pelaksanaan PATEN di Provinsi Riau dan Kecamatan Tualang sebagai kecamatan terbaik se-Riau dalam hal penyelenggaraan kinerja di bidang pelayanan. Penghargaan atas keberhasilan program PATEN juga diberikan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) RI melalui Direktorat Jenderal Pemerintah Umum (PUM) tanggal 28 Februari 2012.

Walaupun sudah mendapat pengakuan akan suksesnya Program PATEN ini, tentu saja dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala. Satu hambatan diantaranya adalah sarana dan prasarana seperti gedung kantor yang masih kurang memadai. Belum lagi banyak fasilitas kantor seperti listrik, air, tempat parkir, dan sebagainya yang tidak lengkap. Hal ini tentunya akan menyebabkan tidak maksimalnya pelayanan oleh pegawai, sehingga tidak tercipta suasana yang nyaman serta representatif dalam pelayanan. Kondisi ini juga tidak menumbuhkan semangat baru dalam bekerja bagi aparatur, sehingga pelayanan publik serta disiplin pegawai kurang berjalan maksimal.

Aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga kepercayaan masyarakat menjadi lebih baik lagi. Untuk itulah, aparatur pemerintah dituntut mampu menegakkan disiplin dan meningkatkan kinerjanya secara berkelanjutan. Sejalan dengan hal tersebut, agar pelayanan dan disiplin ini dapat berjalan dengan baik, tentulah didukung dengan fasilitas kerja yang baik pula. Karena fasilitas kerja merupakan faktor-faktor yang tidak dapat dipisahkan dari dunia