

## EFEKTIVITAS PENANGANAN KONFLIK SOSIAL OLEH TIM TERPADU DI PROVINSI DKI JAKARTA

Cika Nurunnisa Anadirga<sup>1</sup>, Nurliah Nurdin<sup>2</sup> & Marja Sinurat<sup>3</sup>

Sekolah Pascasarjana Magister Terapan Studi Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri,  
Jakarta

\*Email: cikanurunnisaa@gmail.com

### *ABSTRACT*

*Social conflict is a physical feud that occurs between two or more groups of people that lasts for a certain time and has a wide impact that results in social insecurity so as to disrupt national stability and development. To address the social conflict, the Integrated Social Conflict Handling Team was formed. The purpose of this research is to analyze the effectiveness of the Integrated Team in handling social conflicts in the DKI Jakarta Province and to identify better solutions for the team to effectively manage social conflicts. This research is a qualitative descriptive research using data collection techniques in the form of interviews, observations and documentation as well as triangulation data processing. The effectiveness of handling social conflicts by integrated teams is analyzed using the theory of effectiveness according to Steers (2002: 209), namely organizational characteristics, environmental characteristics, worker characteristics and management practices. This research result concludes that the integrated team for handling social conflicts in DKI Jakarta has not been effective yet. This is due to bureaucratic and partial coordination and synergy within the integrated team. The better solution is for the integrated team to thoroughly examine the problem starting from its root cause, organize the integrated team operationally, and raise public awareness in avoiding social conflict triggers. The writer's suggestion is that the government needs to not only consider the actors in social conflicts, but also examine the underlying processes that have been driving these events, as they are the deeper reasons that need further investigation.*

***Keyword: Effectiveness, social conflict, handling social conflicts by integrated teams***

### PENDAHULUAN

Keberagaman Indonesia telah menjadi warna dalam kehidupan masyarakat. Secara historis, sebelum menjadi satu bangsa, masyarakat Indonesia sudah dalam keadaan terdapat banyak perbedaan. Perbedaan yang dimaksud dapat dilihat dari aspek suku, ras, budaya, agama, dan golongan (sosial, ekonomi, dan politik). Bagi bangsa Indonesia, perbedaan seperti ini pada awalnya sudah dianggap sebagai kewajaran dalam kehidupan sehari-hari. Perbedaan juga dapat dilihat dari sebaran dan sifat geografis, kepulauan, daratan, pegunungan, dan pesisir. Pendeknya, masyarakat bangsa Indonesia adalah masyarakat yang mempunyai kebhinekaan yang sangat tinggi.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, Jumlah Penduduk Indonesia tahun 2022 sebanyak 275.773.774 jiwa dengan rincian 139.388.929 penduduk laki-laki, dan 136.384.845 jiwa penduduk perempuan yang tersebar di seluruh pulau di Indonesia. Menurut data Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia tahun 2022, Indonesia memiliki 718 ragam bahasa daerah dan 1.128 suku bangsa yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Yang telah diidentifikasi dan divalidasi.

Dengan jumlah penduduk yang besar, wilayah yang luas, dan kekayaan alam yang melimpah, Indonesia merupakan negara yang cukup potensial untuk maju dengan cepat dibandingkan dengan negara-negara berkembang lainnya. Namun dalam kenyataannya, Indonesia menghadapi masalah yang

cukup serius dalam hal hubungan etnik. Indonesia selalu menghadapi konflik. Konflik memang tidak pernah lepas dari kehidupan manusia, bahkan di masyarakat yang homogen pun pasti terjadi konflik baik dalam kehidupan pribadi maupun hubungan sosial yang lebih luas dan bahkan sampai tingkat negara sekalipun.

Perkembangan saat ini menunjukkan bahwa eskalasi konflik sosial dalam masyarakat yang *plural* cenderung terjadi peningkatan. Hal ini merupakan akibat dari masyarakat yang memilih sendiri cara penyelesaian dari suatu isu yang menjadi faktor pemicu. Tidak jarang terjadi masyarakat meninggalkan saluran yang tersedia dalam menyelesaikan sebuah masalah. Terlepas dari berfungsi atau tidaknya saluran aspirasi, masyarakat terkadang memilih untuk melakukan perseteruan yang cenderung bergerak kearah tindakan kekerasan dan bermuara pada terjadinya konflik antar masyarakat.

Peristiwa konflik berskala Nasional mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pada tahun 2020, terdapat 71 peristiwa konflik sosial yang terjadi di Indonesia. Kemudian pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebanyak 138 Peristiwa. Tahun 2022 jumlah peristiwa konflik sosial secara Nasional kembali naik menjadi 167 peristiwa. Kemudian pada tahun 2022 Provinsi DKI Jakarta merupakan Provinsi dengan jumlah konflik sosial tertinggi yaitu sebanyak 23 peristiwa. Provinsi DKI Jakarta juga selalu mengalami kenaikan jumlah peristiwa konflik dari tahun 2020 hingga tahun 2022. Hal ini disebabkan karena Provinsi DKI Jakarta memiliki kompleksitas yang selalu berkaitan erat dengan keberadaan sebagai pusat pemerintahan, faktor luas wilayah yang terbatas dan populasi penduduk yang tinggi, krisis multi dimensi yang kompleks dapat membawa implikasi pada kondisi masyarakat Jakarta yang rentan terhadap timbulnya gejolak sosial yang diwarnai kekerasan, sehingga masyarakat cenderung mencari jalan pintas dalam menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi.

Pelaksanaan pencegahan konflik, penghentian konflik dan pemulihan pascakonflik di tingkat Nasional, Provinsi, Kabupaten dan Kota diselenggarakan secara terkoordinasi melalui sinkronisasi, harmonisasi, dan integrasi kebijakan serta penyusunan Rencana Aksi Terpadu melalui Tim Terpadu penanganan konflik sosial yang terdiri atas Tim Terpadu tingkat Nasional yang diketuai oleh Menteri Dalam Negeri, Tim Terpadu tingkat Provinsi yang diketuai oleh Gubernur, dan Tim Terpadu tingkat Kabupaten dan Kota yang diketuai oleh Bupati atau Walikota. Tugas dari Tim Terpadu penanganan konflik sosial antara lain menyusun rencana aksi, mengkoordinasikan, mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi penanganan konflik melakukan upaya pencegahan melalui sistem peringatan dini, merespon secara cepat dan menyelesaikan secara damai semua permasalahan yang berpotensi menimbulkan konflik, terakhir yakni membantu upaya penanganan pengungsi dan pemulihan pascakonflik yang meliputi rekonsiliasi, rehabilitasi, dan rekonstruksi.

Dengan kompleksitas dan keheterogenan suku, ekonomi, sosial dan budaya yang dimiliki DKI Jakarta dapat membawa implikasi pada kondisi masyarakat Jakarta yang rentan terhadap timbulnya gejolak sosial yang diwarnai kekerasan, sehingga masyarakat cenderung mencari jalan pintas dalam menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi. Kompleksitas yang dimiliki oleh DKI Jakarta selalu berkaitan erat dengan keberadaan sebagai pusat Pemerintahan, faktor luas wilayah yang terbatas dan populasi penduduk yang tinggi. Krisis multi dimensi yang kompleks membawa implikasi pada kondisi masyarakat Jakarta yang rentan terhadap timbulnya gejolak sosial yang diwarnai kekerasan, sehingga masyarakat cenderung mencari jalan pintas dalam menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi. Konflik sosial di masyarakat menjadi ancaman yang berpotensi mengganggu keutuhan dan mengikis semangat Nasionalisme bangsa.

Keheterogenan masyarakat Jakarta bukan lagi dianggap sebagai kekayaan namun menjelma menjadi bibit permusuhan yang dapat memecah belah bangsa. Dalam hal ini, konflik sosial diartikan sebagai perkelahian antar masyarakat atau perkelahian yang melibatkan massa yang besar dan

melibatkan antar kelompok/golongan. Oleh karena itu, dalam menanggulangi masalah tersebut diperlukan metode penanganan melalui kelembagaan secara tepat dan terencana dengan baik.

Peringkat hasil rencana aksi daerah Tim Terpadu Provinsi tahun 2022, Provinsi DKI Jakarta menduduki peringkat 12 dengan capaian 92,13%. Padahal seharusnya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Tim Terpadu dapat lebih memaksimalkan pelaporan peristiwa konflik dan cegah dini potensi konflik. Kemudian, jika melihat data struktur organisasi, Tim Terpadu Penanganan Konflik Sosial DKI Jakarta terdiri dari instansi vertikal unsur Forkopimda se-Provinsi DKI Jakarta sehingga keanggotaannya bersifat lintas instansi. Selain keterlibatannya sebagai anggota Tim terpadu, masing-masing keanggotaan ini memiliki tugas dan fungsi pada instansi atau satuan kerjanya.

Efektivitas memiliki beragam definisi sesuai dengan tinjauan, kondisi dan substansi yang sedang dibahasnya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Sendarmayanti (2001: 59) mendefinisikan efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Efektivitas merupakan ukuran yang menjadikan program yang dijalankan efektif atau tidak. Apabila merujuk pada Sendarmayanti, maka efektivitas dapat dimaknai sebagai evaluasi karena melihat pada ukuran atau nilai. Ukuran atau nilai sendiri harus memiliki aspek, variabel, dan indikator.

Efektivitas menurut Steers (2020: 87) yaitu jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya. Jika diteliti hampir semua pendekatan efektivitas bertumpu pada pencapaian tujuan organisasi. Sukses organisasi diukur berdasarkan maksud organisasi dan pertimbangan orang luar mengenai apa yang seharusnya dilakukan oleh organisasi tersebut. Kemudian, Steers (2020: 207).

Efektivitas penanganan konflik oleh tim terpadu merupakan ukuran seberapa berhasilnya tim terpadu mencapai tujuan dari bentuk organisasinya yaitu penanganan konflik sosial. Penulis menggunakan teori Steers (2020: 209) sebagai *applied theory* untuk menganalisis efektivitas penanganan konflik sosial oleh Tim Terpadu di Provinsi DKI Jakarta. Hal ini disebabkan karena jika dibandingkan dengan konsep efektivitas menurut Gibson, Martani dan Lubis, serta Sendarmayanti yang telah penulis jabarkan di atas, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pada teori Steers (2020: 209) tidak hanya menganalisis tentang individu dan organisasi serta *output* yang dihasilkan saja, namun faktor lain yang dapat mempengaruhi efektivitas seperti lingkungan (internal dan eksternal) serta bagaimana praktek manajemen dalam penetapan tujuan strategi, dan proses komunikasi dalam organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Untuk menerapkan metode ilmiah dalam praktik penelitian, malah diperlukan suatu desain penelitian, yang sesuai dengan kondisi, seimbang dengan dalam dangkalnya penelitian yang dikerjakan. Desain penelitian harus mengikuti metode penelitian. Penelitian dilakukan untuk melaporkan sesuatu yang diteliti dan memberikan kejelasan terhadap sesuatu yang belum jelas menjadi jelas. Kothari (2004: 31) menyebutkan bahwa *Research is an academic activity and as such the term should be used in a technical sense* (penelitian merupakan kegiatan akademik, dan dengan demikian istilah tersebut harus digunakan secara teknis). Menurut Clifford Woody dalam Kothari (2004: 31) mengatakan:

*Research comprises defining and redefining problems, formulating hypothesis or suggested solutions : collecting, organizing, and evaluating data; making deductions and reaching to determine whether they fit the formulating hypothesis.* Penelitian terdiri dari mendefinisikan dan mendefinisikan kembali masalah,

perumusan hipotesis atau solusi yang disarankan; mengumpulkan, mengorganisir dan mengevaluasi data; membuat deduksi dan mencapai kesimpulan; dan terakhir dengan hati-hati pengujian kesimpulan untuk menentukan apakah sesuai merumuskan hipotesis.

Dengan adanya desain penelitian dapat memudahkan penulis untuk dapat langsung berada dalam peristiwa yang terjadi di lapangan, sehingga penulis dapat dengan mudah untuk mengamati, mencatat dan menganalisis permasalahan yang terjadi sesuai dengan kondisi nyata dilapangan. Melihat kesesuaian dengan permasalahan penelitian yang diambil, maka penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

Pengertian kualitatif menurut Creswell (2016: 4) adalah metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Menurut Moleong (2012: 6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Rulam (2014: 15), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif: ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek) itu sendiri. Pendekatan ini langsung menunjukkan latar dan individu-individu dalam latar itu secara keseluruhan: subyek penyelidikan, baik berupa organisasi maupun individu, tidak dipersempit menjadi variabel yang terpisah atau menjadi hipotesis, tetapi dipandang sebagai bagian dari suatu keseluruhan. Dari beberapa pendapat di atas, bisa dipahami bahwa penelitian kualitatif memberikan deskripsi melalui asumsi-asumsi berdasarkan teori untuk memecahkan permasalahan yang terjadi dengan menghubungkan antara teori dan metode penelitian. Penelitian kualitatif dimulai dengan mengumpulkan data awal dan kemudian mengolah data tersebut agar penelitian yang diharapkan dapat tercapai. Penelitian kualitatif dimulai dengan mengumpulkan data awal dan kemudian mengolah data tersebut agar penelitian yang diharapkan dapat tercapai. Penelitian kualitatif merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan induktif, yaitu penelitian yang diawali dengan melihat fenomena yang terjadi di lapangan untuk mencari seberapa akurat kebenaran yang terjadi.

## **PEMBAHASAN**

Efektivitas merupakan jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya (Steers, 2020: 87). Jika diteliti hampir semua pendekatan efektivitas bertumpu pada pencapaian tujuan organisasi. Sukses organisasi diukur berdasarkan maksud organisasi dan pertimbangan orang luar mengenai apa yang seharusnya dilakukan oleh organisasi tersebut.

Mengacu kepada pendapat Steers terkait efektivitas tersebut, maka dalam penelitian ini, penulis akan menganalisis efektivitas Tim Terpadu penanganan Konflik Sosial di Provinsi DKI Jakarta berdasarkan indikator- indikator sebagai berikut:

### **Ciri Organisasi**

Yang dimaksud dengan Ciri Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam artian, struktur merupakan keputusan mengenai cara bagaimana orang-orang akan dikelompokkan untuk

menyelesaikan pekerjaan. Di lain pihak, teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi. Teknologi dapat memiliki berbagai bentuk, termasuk variasi dalam pengetahuan teknis yang dipakai untuk menunjang kegiatan dalam mencapai sasaran.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasubdit Penanganan Konflik Kemendagri terkait susunan tim terpadu penanganan konflik sosial, beliau menjelaskan bahwa: “Untuk penanganan konflik di daerah sistem dan penanganannya Sudah jelas secara regulasi yang dibuat dalam kebijakan Undang-Undang nomor 7 Tahun 2012 tentang penanganan konflik sosial, Peraturan Pemerintah (PP) tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 dan Peraturan menteri Dalam Negeri nomor 42 tahun 2015 tentang koordinasi pelaksanaan penanganan konflik sosial serta ditindak lanjut oleh daerah Provinsi DKI Jakarta yang setiap tahunnya gubernur DKI Jakarta menetapkan Surat Keputusan (SK) yang memuat struktur dan keanggotaan tim terpadu penanganan konflik. sehingga sistem yang dibuat sudah baik hanya saja perlu dibuat integrasi sistem yang ada serta kebijakan yang harus dioptimalkan lintas sektor.”

Pertanyaan yang sama mengenai struktur tim terpadu penanganan konflik sosial Provinsi DKI Jakarta penulis tanyakan kepada Kepala Badan Kesbangpol Provinsi DKI Jakarta, dikatakan bahwa: “Tim Terpadu Kabupaten/Kota di DKI Jakarta sudah dibentuk sesuai ketentuan Permendagri Nomor 42 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Koordinasi Penanganan Konflik Sosial melalui Surat Keputusan Gubernur. Struktur keanggotaannya terdiri dari gabungan instansi vertikal dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD).”

Penulis mengkonfirmasi tentang sejauh mana susunan keanggotaan tim terpadu telah menunjang efektivitas pelaksanaan penanganan konflik sosial kepada Kepala Badan Kesbangpol Provinsi DKI Jakarta, dijelaskan bahwa: “Kalau bicara efektif atau tidaknya, jika strukturnya sesuai dengan tugas dan fungsinya maka pasti efektif. Persoalannya memang kadang-kadang gak bisa dipungkiri soal ego sektoral. Itu yang tidak bisa lepas. Misalnya persoalannya terkadang masing-masing unit selalu mengklaim bahwa itu urusan dinas ini, atau urusan dinas itu. Akibatnya tidak ada keterpaduan secara maksimal dalam tim. Selama ini memang berjalan, setelah evaluasi lebih ke rencana aksi laporannya seperti apa, tapi implementasi atau substansi penanganan konflik sosialnya itu dari tiga ruang lingkup yakni pencegahan, penghentian, dan pemulihan pasca konflik. Misalnya masing-masing OPD kurang fokus kepada rencana aksi penanganan konflik, tetapi cenderung lebih fokus kepada program kegiatan di dalam unit instansinya masing-masing, sehingga pada akhirnya tanggung jawab atau fungsi mereka di dalam tim terpadu penanganan konflik sosial kurang optimal atau kurang efektif”.

Dalam indikator teknologi, penulis menanyakan bagaimana pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan penanganan konflik kepada Direktur Ekososbud Kemendagri. Beliau menjawab: “Undang-Undang memerintahkan untuk pemerintah menyiapkan sistem deteksi dini. Maka dengan adanya SIPKS kita punya deteksi dini. Di tahun 2021 kita sudah membangun kembali karena ada wacana *big data*. 2022 kita sosialisasikan, 2023 kita efektifkan sehingga pelaporan peristiwa konflik bisa langsung dilakukan, kemudian penyusunan RAD sudah bisa dilaporkan disitu. Lalu evaluasi dari Kemendagri tinggal buka sistem saja, mereka sudah membuat rencana aksi kemudian data dukung yang mereka kirim apakah sudah sesuai atau tidak itu yang kita evaluasi.”

### **Ciri Lingkungan**

Ciri Lingkungan di sini mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan *ekstern* yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan *intern* yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

Provinsi DKI Jakarta diposisikan sebagai pintu gerbang Indonesia dalam berinteraksi dengan dunia luar. Jakarta memiliki karakteristik kekhususan tersendiri dibandingkan dengan daerah Provinsi lainnya. Kompleksitas Jakarta selalu berkaitan erat dengan keberadaan sebagai pusat pemerintahan, faktor luas wilayah yang terbatas dan populasi penduduk yang tinggi. *Image* tentang Indonesia pun dapat dikenali pertama kali oleh dunia internasional, melalui wajah DKI Jakarta.

DKI Jakarta diposisikan sebagai *centre of exelence* bagi perkembangan perekonomian, kebudayaan, politik, pendidikan, dan sebagainya. Tingginya urbanisasi dan heterogenitas penduduk DKI Jakarta mampu menciptakan kontribusi positif berupa pembangunan dan perekonomian yang berkembang pesat. Dampak negatif dari kondisi ini adalah munculnya berbagai potensi kerawanan maupun konflik sosial di DKI Jakarta. Kerawanan dan konflik sosial tersebut dapat mengakibatkan hilangnya rasa aman, timbulnya rasa takut, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, korban jiwa serta munculnya trauma psikologis masyarakat.

Krisis multi dimensi yang kompleks sekarang ini membawa implikasi pada kondisi masyarakat Jakarta yang rentan terhadap timbulnya gejolak sosial yang diwarnai kekerasan, sehingga masyarakat cenderung mencari jalan pintas dalam menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi. Kondisi sosial seperti itu sering terjadi tindak pelanggaran di luar koridor hukum yang ada, baik yang dilakukan oleh perseorangan maupun kelompok masyarakat. Dengan demikian, Pemerintah DKI Jakarta mempunyai tugas yang cukup berat untuk melakukan *positioning* dalam manajemen pemerintahannya baik ke dalam maupun ke luar karena diperlukan metode penanganan melalui kelembagaan secara tepat dan terencana dengan baik.

Pada indikator internal, penulis mewawancarai Kepala Badan Kesbangpol Provinsi DKI Jakarta, perihal apa yang beliau pahami tentang konflik sosial, dipaparkan sebagai berikut: “Menurut saya, konflik itu potensi dimana masyarakat mengetahui bahwa *supply and demand* di dalam dirinya berkurang. Keinginan berkreasi, keinginan menampilkan diri di ruang publik. Macam konflik itu ada ipoleksosbud, sara, sengketa lahan/batas wilayah, sengketa SDA, terorisme/separatisme. Kalau di DKI Jakarta sendiri itu konflik horizontal yang terjadi dimasyarakat itu tawuran. Tawuran masih merupakan bentuk konflik sosial di DKI dengan skala yg masih tinggi terutama di Jakarta Pusat Kawasan Johar dan Manggarai. Biasanya antar pelajar, antar ormas, antar kampung atau kelurahan, juga biasa karena transaksi narkoba. Kalau untuk SARA di Jakarta kayaknya kecil skalanya walaupun di Jakarta ada yang namanya kampung melayu, kampung bali, kampung batak dsb, tapi belum ada pernah terjadi konflik sosial yang berarti karena masalah SARA.”

Pertanyaan yang sama penulis tanyakan kepada Kasubdit pada Badan Kesbangpol Provinsi DKI Jakarta, disampikan bahwa: “Definisi konflik sosial itu kita sesuaikan dengan Pasal 1 UU Nomor 7 Tahun 2012. Perseteruan dua kelompok Masyarakat atau lebih dengan kekerasan dengan waktu tertentu yang mengganggu Pembangunan nasional dan stabilitas nasional. Namun, supaya kita punya deteksi dini dalam artian jangan menunggu peristiwa konflik sosial itu meluas baru kita sibuk, kita drop dulu dua indikator terakhir. Yang mengganggu stabilitas nasional dan pembangunan nasional. Dari situ maka kita dapatkan peristiwa seperti tawuran pelajar, tawuran antar geng motor, tawuran antar pemuda, antar ormas, dst.”

Lebih lanjut, penulis menanyakan bagaimana koordinasi yang dilakukan antar anggota dalam penanganan konflik, Kaban Kesbangpol Provinsi DKI Jakarta menjelaskan bahwa: “Melihat lebih luas, maka mau tidak mau harus kompak. Namun terkadang memang yang kami alami bahwa ada *miss* komunikasi yang terjadi contohnya dalam penanganan konflik sosial di daerah DKI Jakarta. Seperti pemetaan daerah rawan konflik atau pemetaan potensi konflik terkadang kami memiliki data yang berbeda dengan teman-teman dari instansi lain. Sehingga ini berpengaruh terhadap cegah dini dan

deteksi dini potensi-potensi konflik. Sehingga kurang terintegrasi dan terpadu dalam penanganan konflik di DKI Jakarta. Karena DKI Jakarta memiliki masyarakat yang multi etnis, suku, agama. Sehingga rentan terjadi gesekan yang berujung konflik, dan ini memang benar perlu dibangun kekompakan yang lebih baik lagi antar instansi yang terkait agar dapat mengelolah potensi konflik maupun peristiwa konflik yang telah terjadi dengan optimal mengingat kompleksitas DKI Jakarta yang sangat luas.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kasubdit pada Badan Kesbangpol DKI Jakarta, dijelaskan bahwa: “Beberapa peristiwa konflik yang terjadi di DKI Jakarta menunjukkan bahwa memang penanganan konflik yang dilakukan pada tahap pencegahan belum berjalan optimal. Hal ini kita sadari bahwa kekompakan antar instansi perlu dibangun agar tidak ada sekat ego sektoral dalam tim terpadu. Pada tahun 2023 peristiwa konflik sosial yang terjadi DKI Jakarta berjumlah 29 peristiwa. Hal ini tidak dapat dipungkiri bahwa luas wilayah serta populasi penduduk yang tidak seimbang membawa potensi konflik seperti bentrok antar pelajar, bentrok antar warga sering terjadi sehingga komunikasi menjadi salah satu aspek yang perlu dibangun dan ditingkatkan dalam penanganan konflik di DKI Jakarta”.

Masalah-masalah yang terjadi menjadi tanggungjawab pemerintah daerah DKI Jakarta, hal ini disebabkan karena aparatur pemerintah merupakan ujung tombak yang menjadi penopang dalam mewujudkan persatuan dan kesatuan. Strategi yang digunakan dalam penanganan konflik harus terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman. Masih rendahnya kesadaran hukum masyarakat menyebabkan konflik sosial kerap terjadi. Lambatnya pemerintah daerah dalam menangani sumber konflik sosial menjadi salah satu hal yang dapat memperparah terjadinya konflik.

### **Ciri Pekerja**

Yang dimaksud dengan ciri pekerja adalah merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi. Jika melihat data struktur organisasi tim terpadu penanganan konflik sosial dki jakarta pada tabel 4.6, keanggotaan tim terpadu terdiri dari instansi vertikal dan organisasi perangkat daerah se-Provinsi DKI Jakarta sehingga keanggotaannya bersifat lintas instansi dan satuan kerja perangkat daerah. Selain keterlibatannya sebagai anggota tim terpadu, masing-masing keanggotaan ini memiliki tugas dan fungsi pada instansi atau satuan kerjanya.

Ketika penulis mewawancarai Kasubdit Penanganan Konflik Kemendagri terkait komposisi keanggotaan tim terpadu yang diharapkan itu seperti apa, jawabannya: “Kalau menurut saya dari sisi aturan memang menunjukkan bahwa kelembagaan tim terpadu masih terlalu formalistis karena melekat pada jabatan seseorang, bukan pada kompetensi atau keahlian tertentu. Nah itu yang menjadi tidak efektif, kenapa saya bilang tidak efektif? karena orang yang duduk di tim terpadu hanya didasarkan pada jabatan bukan kompetensi. Tapi itu bukan berarti tim terpadu tidak bisa jalan. Ke depan supaya untuk mengatasi kendala ini, harus disiapkan tim teknis yang memang mendudukan orang semata-mata berdasarkan jabatan, tapi berdasarkan kompetensi tertentu untuk menjalankan tugas dan fungsi tim terpadu secara efektif. Jadi kan ada tim terpadu berdasarkan jabatan atau, misalkan kalau di kita ada pak dirjen ada pak direktur, nah di tim teknisnya yang memang suatu diadakan kualifikasi kompetensi tertentu, sehingga profesionalisme dan komitmen serta tanggung jawab terhadap bidang tugas ini betul-betul berjalan efektif dan profesional. Kalau ada tim teknis maka pasti akan lebih efektif, karena orang-orang yang duduk di tim teknis adalah berdasarkan kemampuan, latar belakang

pendidikan dan pengalaman yang memadai berkaitan persoalan penanganan konflik sosial”.

Disamping itu ketika penulis mewawancarai Staf pada Subdit Penanganan Konflik Kemendagri perihal apakah susunan keanggotaan Tim sudah sesuai kompetensi, dijelaskan bahwa: “Sebenarnya bukan masalah kompetensi sumber daya manusia atau tidak. Itu kan struktur kelembagaan, kenapa namanya tim terpadu karena ada keterpaduan sinergitas ada kerjasama antar instansi yang menangani konflik. Jadi keanggotaan tim lebih ke kelembagaan yang memang mendukung kegiatan tim terpadu. Karena rata-rata yang duduk di tim terpadu adalah pejabat. Jika berdasarkan Permendagri sudah cukup sesuai, sudah mewakili karena semua unsurnya ada, dari instansi vertikal maupun OPD kalau tim di daerah.”

Selanjutnya masih terkait kompetensi yang dimiliki oleh para anggota tim, Kasubdit pada Badan Kesbangpol Provinsi DKI Jakarta mengatakan bahwa: “Jika kita lihat strukturnya, kaban kesbangpol sebagai Wakil Sekretaris I itu dalam struktur tim terpadu provinsi, nah ada namanya sekretariat tim terpadu itu baru pejabat terkait yang ada di internal badan Kesbangpol, jika kaitannya dengan basic pendidikan dan kompetensi pegawai sangat berpengaruh, kecuali jika memang SDM tersebut adalah pegawai senior di kesbangpol itu sendiri. Dan biasanya memang semua yang pejabat yg terkait tim terpadu memang orang yang membidangi konflik sosial. Sekretariat tim terpadu ada di permendagri untuk dibentuk. Biasanya disitu bukan hanya kesbangpol. Kelembagaannya kan tim terpadu jd tim terpadu kan bukan kesbangpol karena terdiri dari beberapa unsur lini. Yang sekarang sekretariatnya sementara ini orang internal kesbangpol”.

Terhadap kondisi ini, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa secara struktur organisasi, memang keanggotaan tim terpadu penanganan konflik sosial beranggotakan unit/instansi atau OPD yang di atasnamakan oleh pimpinan yang jelas lebih fokus pada tanggung jawab dan tugas pada organisasinya masing-masing, terjadi ketersinggungan antara dua tanggung jawab, yaitu tanggung jawab utama pada tugas dan fungsi di instansi satuan kerjanya dan tanggung jawab untuk terlibat aktif pada koordinasi kegiatan penanganan konflik sosial yang ada di wilayah Provinsi DKI Jakarta. Belum adanya pembentukan tim teknis yang secara kompetensi dan *professional* di bidang penanganan konflik sosial menjadi salah satu alasan kurang efektifnya penanganan konflik sosial. Jika ada tim teknis yang beranggotakan personil *professional* dan memiliki kompetensi di bidang penanganan konflik sosial, maka proses penanganan konflik sosial bisa berjalan lebih efektif.

### **Kebijakan dan Praktek Manajemen**

Adapun yang dimaksud dengan Kebijakan dan Praktek Manajemen dan praktek manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penetapan tujuan strategis dan proses komunikasi.

Dalam indikator penetapan tujuan strategi, hasil wawancara penulis dengan Kepala Badan Kesbangpol Provinsi DKI Jakarta, dijelaskan bahwa Badan Kesbangpol DKI Jakarta merancang program kerja anggaran dengan membentuk Tim Terpadu Penanganan Konflik Sosial Provinsi DKI Jakarta dalam menanggulangi masalah konflik sosial yang terjadi di masyarakat, sesuai dengan amanah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 42 Tahun 2015 Tentang Pelaksanaan Koordinasi Penanganan Konflik Sosial. Tim Terpadu tersebut diharapkan dapat mengurangi dan mengantisipasi terjadinya konflik sosial di masyarakat.

Provinsi DKI Jakarta sebagai Ibu Kota Negara Republik Indonesia yang diatur dalam Undang-

Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia memiliki karakteristik kekhususan tersendiri dibandingkan dengan daerah Provinsi lainnya. Dengan pertimbangan tersebut serta karena adanya himbauan dari Mendagri untuk menggerakkan pemerintah daerah dalam penanganan konflik sosial, Pemerintah DKI Jakarta melalui Badan Kesbangpol Provinsi DKI Jakarta membuat salah satu program kerja yang juga strategis tentang penanganan konflik sosial yakni dengan membentuk Tim Terpadu Penanganan Konflik Sosial Provinsi DKI Jakarta.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas penanganan konflik sosial oleh Tim Terpadu di Provinsi DKI Jakarta tahun 2022 disimpulkan sebagai berikut: penanganan peristiwa konflik di Provinsi DKI Jakarta belum berjalan dengan efektif dikarenakan koordinasi dan sinergi tim terpadu dalam penanganan konflik sosial masih bersifat birokratif dan parsial. Pelaksanaan penanganan konflik yang ditetapkan oleh Pemerintah hanya sebatas upaya-upaya pengamanan di lapangan dan proses hukum pasca terjadinya konflik sehingga solusi-solusi yang ditetapkan tidak berdampak banyak karena belum mampu menyentuh akar permasalahan peristiwa konflik. Kemudian, masyarakat menjadi faktor eksternal yang sangat mempengaruhi belum efektifnya tim terpadu penanganan konflik sosial, hal ini dapat dilihat dari terus meningkatnya peristiwa tawuran setiap tahunnya di DKI Jakarta;

## DAFTAR PUSTAKA

- Hanafi, Imam., Nugroho, dan Laksono, T. 2009. Desentralisasi Fiskal: Kebijakan Pertimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Ismawan, Indra. 2001. Memahami Reformasi Perpajakan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government. 2006. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Abdul Mahsyar. 2022. Implementasi Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Drive THRU di Kota Makassar. 3(8.5.2017), 2003-2005
- Husnia, Fitria. 2016. Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan). Malang. Universitas Brawijaya
- Rizal, Muh. 2023. Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui E-Government di Kabupaten Pinrang. Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Bestari, Amalia. 2020. Penerapan E-SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2017-2018. Jakarta. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Kaulika, Sisiana. 2021. Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Pekanbaru. Universitas Islam Riau
- Ramli, Muhammad. 2022. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Listiyana, Dwi. 2009. Analisis Sistem Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Sebelum Aturan Baru Dan Sesudah Aturan Baru. Semarang. Universitas Negeri Semarang
- Rahmadanita, Dowa. 2021. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-PBB Di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Purwakarta. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan Vol.3, No. 2, November 2021, 51-69 Website:<http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>, ISSN : 2722-1717

- Wismayanti, Purnamaningsih. 2022. Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Masa Era New Normal Pada Pemerintah Daerah Badung. Vol.16 No.10 Mei 2022, <https://binapatria.id/index.php/MBI>, ISSN : 2615-3505
- Yudhiantara, I. 2019. Transformasi E-Government Menuju E-Governance Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Media Centre Pemerintahan Kota Surabaya. Malang. Universitas Brawijaya
- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. 2022. Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i2.38093>
- Darrel M. West. (2014). *Digital Government Technology and Public Sector Performance*.
- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i1.2438>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- Simangunsong, J. (2010). Pengembangan E-Government di Indonesia Oleh : Jumadi Simangunsong. MTI-Illmu Komputer-UI [Www.Binarynow.Com](http://www.Binarynow.Com)
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Terjemah Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Lesmana Rian Andhika, (2017), *Pathology Bureaucracy: reality of the Indonesian Bureaucracy and Prevention*, *Jurnal Bina Praja* 9 (1) 2017
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Roadmap Reformasi Birokrasi 2020-2024
- Peraturan Bupati Lamongan Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Roadmap Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Lamongan Tahun 2021-2025
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2021 Tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Provinsi dan Kabupaten/Kota Serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah