

# PROBLEMATIKA KONFLIK LIMA DESA ANTARA KABUPATEN KAMPAR DENGAN KABUPATEN ROKAN HULU TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2010-2013

Oleh : MUHAMMAD HUSEIN

Dosen Pembimbing : Drs. H. ISRIL, MH

Email : huseinms89@gmail.com Telp : 085274557264  
Fisip Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru, Panam,  
Pekanbaru 28293

## ABSTRACT

Five conflict between Kampar Regency Village with Rokan Hulu. Five villages in the territory of the conflict of two districts namely Desa Tanah Datar, Rimba Jaya, Rimba Makmur, and Intan Intan Jaya Muara. The result is uncertainty in the public service to the five villages. This conflict is of course the disadvantaged communities in the five villages, especially the issue of service, level of service both village and district level. During the five people in the village of confusion for siding with anyone for fear of cause horizontal conflict. The same confusion occurs when society requires administrative services, such as KTP, KK or other license, will be dealt to a confused society where the government, and this has gone on long enough without any clarity and firmness of both parties to the dispute this.

The purpose of this study was to analyze diadakannya conflict Prproblematika five villages on the quality of public services 2010-2013. Theory (approach) is used as an analytical tool in this study is the conflict theory and the theory of service. While the methods used in this research is descriptive qualitative research that is intended to provide a systematic overview of the observed phenomena.

Based on these results, the problem of service as a result of the conflict has resulted in a five villages: First Flow Confusing service. For example, in the village of Intan Jaya which has double the Village Office, Village Office is representative of the Rokan Hulu and another one is a representative of the Office of Rural Kampar bad service flow is confusing people. Second, Service Being Ineffective. Where errors occur often fatal and can be detrimental to the local community, this is dictated by Riswoyo, one of the villagers of Intan Jaya when taking care of families and ID cards in the Head Office Kunto Darussalam. Third, Inequality Services. The existence of this conflict also resulted in five villages become uneven service reaching all the people residing in five villages in the conflict zone. There is a kind of grouping in five villages among residents who support one district. Fourth, Length of Time and Cost Issues Services. It starts with the process of service that can be said is contrary to the existing service procedures.

**Keywords:** *Conflict Five Villages, Kampar, Rokan Hulu, Services*

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latarbelakang**

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 1 tahun 2006 tentang Pedoman Penegasan Batas Daerah memulai babak baru persoalan batas wilayah yang selama ini sering diabaikan. Ketidakjelasan tapal batas antara wilayah baik antar provinsi maupun kabupaten/kota akhir-akhir ini sering menimbulkan persoalan, baik persoalan antar pemerintah maupun persoalan yang muncul di kalangan masyarakat yang mendiami sekitar batas wilayah tersebut. Di Provinsi Riau sendiri, tercatat setidaknya ada empat konflik batas wilayah kabupaten, salah satunya adalah Konflik lima Desa antara Kabupaten Kampar dengan Rokan Hulu. Konflik ini muncul ke permukaan ketika adanya surat gugatan Ketua Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Lima Desa Kecamatan Tapung Hulu, Kabupaten Kampar pada tahun Tanggal 20 Mei 2010. Akhirnya tahun 2013 berujung pada penyelesaian di Mahkamah Agung dan 5 desa tersebut dikembalikan ke Pemerintah Kampar. Putusan Mahkamah Agung tersebut tidak serta merta meredam konflik yang sudah lama terjadi ini. Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu tetap mengkalim bahwa kelima desa tersebut masih menjadi bagian dari wilayahnya.

Hal yang menarik dari Konflik Lima Desa antara Kabupaten Kampar dengan Kabupaten Rokan Hulu ini selain dinamika penyelesaiannya adalah masalah pelayanan administrasi pemerintahan sehari-hari, dimana dua kabupaten ini menempatkan masing-masing pemerintahnya untuk melayani masyarakat. Maka tidak mengherankan jika kelima desa tersebut memiliki masalah yang sama, yakni memilikaki pemerintahan ganda seperti Kepala Desa dan Perangkat Desa ganda.

Tingkat kecamatan pun demikian, Pemerintah Kampar mengkalim kelima desa tersebut adalah bagian dari Kecamatan Tapung Hulu dan mendirikan Kantor Camat sebagai pusat pelayanan pemerintahan. Pemerintah Rokan Hulu pun demikian, mereka mengaku kelima desa itu masuk dalam wilayah administratif Kecamatan Kunto Darussalam dan Kecamatan Pagaran Tapah, juga mendirikan Kantor Camat sebagai pusat pelayanan pemerintahan. Konflik ini tentu saja yang dirugikan adalah masyarakat pada kelima desa tersebut, terutama masalah pelayanan, baik pelayanan tingkat desa maupun tingkat kecamatan. Selama ini masyarakat di kelima desa tersebut kebingungan untuk memihak kepada siapa karena khawatir akan menimbulkan konflik horizontal. Kebingungan yang sama juga terjadi saat masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi, misalnya pengurusan KTP, KK atau surat izin lainnya, masyarakat bingung akan berurusan ke pemerintah mana, dan ini telah berlangsung cukup lama tanpa ada kejelasan dan ketegasan dari kedua belah pihak yang bersengketa ini.

### **2. Telaah Pustaka**

#### **A. Konflik Politik**

Dalam ilmu-ilmu sosial dikenal dua pendekatan yang saling bertentangan untuk memandang masyarakat. Kedua pendekatan ini meliputi pendekatan struktural-fungsional (konsensus) dan pendekatan struktural konflik. Pendekatan konsensus berasumsi masyarakat mencangkup bagian-bagian yang berbeda fungsi tetapi berhubungan satu sama lain secara

fungsional. Kecuali itu, masyarakat terintegrasi atas dasar suatu nilai yang disepakati bersama sehingga masyarakat selalu dalam keadaan keseimbangan dan harmonis. Lalu pendekatan konflik berasumsi masyarakat mencangkup berbagai bagian yang memiliki kepentingan yang saling bertentangan. Kecuali itu, masyarakat terintergasi dengan suatu paksaan dari kelompok yang dominan sehingga masyarakat selalu dalam keadaan konflik. Kedua pendekatan ini mengandung kebenaran tetapi tidak lengkap.

Konflik berasal dari kata kerja Latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya.

Setiap manusia adalah individu yang unik. Artinya, setiap orang memiliki pendirian dan perasaan yang berbeda-beda satu dengan lainnya. Perbedaan pendirian dan perasaan akan sesuatu hal atau lingkungan yang nyata ini dapat menjadi faktor penyebab konflik sosial, sebab dalam menjalani hubungan sosial, seseorang tidak selalu sejalan dengan kelompoknya. Tidak satu masyarakat pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri.

Secara garis besar, ada dua perpektif penjelasan tentang konflik, yakni perspektif Marxis dan perspektif non-Marxis. Perspektif Marxis bersumber dari pemikiran

atau asumsi Karl Marx tentang masyarakat. Sedangkan perspektif non-Marxis bersumber dari pemikiran para ahli sosiologi yang melihat konflik dari sudut pandang berbeda.

Konflik dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. Perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya. Dengan dibawa sertanya ciri-ciri individual dalam interaksi sosial, konflik merupakan situasi yang wajar dalam setiap masyarakat dan tidak satu masyarakat pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri. Hal ini dapat di lihat pada faktor penyebab konflik berikut:

1. Perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda. Seseorang sedikit banyak akan terpengaruh dengan pola-pola pemikiran dan pendirian kelompoknya. Pemikiran dan pendirian yang berbeda itu pada akhirnya akan menghasilkan perbedaan individu yang dapat memicu konflik.
2. Perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok. Manusia memiliki perasaan, pendirian maupun latar belakang kebudayaan yang berbeda. Oleh sebab itu, dalam waktu yang bersamaan, masing-masing orang atau kelompok memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Kadang-kadang orang dapat melakukan hal yang sama, tetapi untuk tujuan yang berbeda-beda.
3. Perubahan-perubahan nilai yang cepat dan mendadak dalam masyarakat. Perubahan adalah sesuatu yang lazim dan wajar terjadi, tetapi jika perubahan itu berlangsung cepat atau bahkan mendadak, perubahan tersebut dapat memicu terjadinya konflik sosial.

Misalnya, pada masyarakat pedesaan yang mengalami proses industrialisasi yang mendadak akan memunculkan konflik sosial sebab nilai-nilai lama pada masyarakat tradisional yang biasanya bercorak pertanian secara cepat berubah menjadi nilai-nilai masyarakat industri. Nilai-nilai yang berubah itu seperti nilai kegotong-royongan berganti menjadi nilai kontrak kerja dengan upah yang disesuaikan menurut jenis pekerjaannya. Hubungan kekerabatan bergeser menjadi hubungan struktural yang disusun dalam organisasi formal perusahaan. Nilai-nilai kebersamaan berubah menjadi individualis dan nilai-nilai tentang pemanfaatan waktu yang cenderung tidak ketat berubah menjadi pembagian waktu yang tegas seperti jadwal kerja dan istirahat dalam dunia industri. Perubahan-perubahan ini, jika terjadi seara cepat atau mendadak, akan membuat kegoncangan proses-proses sosial di masyarakat, bahkan akan terjadi upaya penolakan terhadap semua bentuk perubahan karena dianggap mengacaukan tatanan kehidupan masyarakat yang telah ada.

## **2. Pelayanan Publik**

Dalam rangka mempertahankan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok,3 yaitu

1. Tingkah laku yang sopan

2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan

3. Waktu menyampaikan yang tepat

4. Keramahtamahan

Pelayanan menurut adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Ini adalah defenisi yang paling simpel. Sedangkan defenisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos. Ia menyatakan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Selanjutnya yang dimaksud dengan pelayanan publik yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Ratminto adalah segala bentuk jasa pelayanan , baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah

dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 3. Pemerintahan Daerah

Pemerintah (*government*) secara etimologis berasal dari bahasa Yunani, *kybernan* atau nakhoda kapal. Artinya menatap ke depan. Lalu “memerintah” berarti melihat ke depan, menentukan berbagai kebijakan yang diselenggarakan untuk mencapai tujuan masyarakat-negara, memperkirakan arah perkembangan masyarakat pada masa yang akan datang, dan mempersiapkan langkah-langkah kebijakan untuk menyongsong perkembangan masyarakat, serta mengelola dan mengarahkan masyarakat ke tujuan yang ditetapkan (Ramlan Surbakti, 2007: 167-168). Oleh karena itu, kegiatan pemerintahan lebih menyangkut pembuatan dan pelaksanaan keputusan politik dalam rangka mencapai tujuan masyarakat-negara. Sementara itu, istilah pemerintah dan pemerintahan berbeda artinya. Pemerintahan menyangkut tugas dan kewenangan, sedangkan pemerintah merupakan aparat yang menyelenggarakan tugas dan kewenangan negara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993.

Pengertian pemerintahan dapat ditinjau dari tiga aspek (Islamy, 1997: 2-5), yaitu dari segi kegiatan (dinamika), struktural fungsional, dan dari segi tugas dan kewenangan (fungsi). Apabila ditinjau dari segi dinamika, pemerintahan berarti segala kegiatan atau usaha yang terorganisasikan, bersumber pada kedaulatan dan berlandaskan pada dasar negara, mengenai rakyat dan wilayah negara itu demi tercapainya tujuan negara. Segala kegiatan yang terorganisasikan berarti kegiatan-

kegiatan yang memenuhi syarat-syarat organisasi. Artinya, kelompok manusia yang mempunyai tujuan bersama, yang dapat dilakukan dengan bekerja sama. Lalu agar kerjasama itu berjalan dengan baik maka diadakan pembagian kerja di bawah satu pimpinan. Pengertian bersumber pada kedaulatan ialah bersumber pada pemegang kedaulatan di dalam negara, misalnya rakyat yang memegang kedaulatan di Indonesia.

Selanjutnya berlandaskan pada dasar negara berarti semua kegiatan pemerintahan dilandasi ideologi dan falsafah negara. Mengenai rakyat berarti semua warga negara yang bersangkutan. Tentang wilayah berarti seluruh wilayah negara yang bersangkutan yang mencakup darat, laut, udara sesuai dengan batas-batas yang diakui dunia internasional. Akhirnya, tujuan masyarakat-negara yang disepakati bersama, umpamanya Indonesia mempunyai empat tujuan negara sebagaimana dirumuskan dalam pembukaan UUD 1945.

Ditinjau dari segi struktural fungsional, pemerintahan berarti seperangkat fungsi negara yang satu sama lain saling berhubungan secara fungsional, dan melaksanakan fungsinya atas dasar-dasar tertentu demi tercapainya tujuan negara. Lalu ditinjau dari aspek tugas dan kewenangan negara, maka pemerintahan berarti seluruh tugas dan kewenangan negara. Menurut ketiga batasan di atas dapatlah disimpulkan pemerintahan merupakan segala kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan kewenangan negara, yang melaksanakan tugas dan kewenangan negara adalah pemerintah. Sehubungan dengan pengertian pemerintahan sebagai kegiatan yang berkenaan dengan fungsi negara (Ramlan Surbakti, 2007: 169) maka perlu dikemukakan pengertian pemerintahan dalam arti luas dan arti sempit. Pemerintahan dalam arti luas berarti seluruh fungsi negara, seperti legislatif, eksekutif

dan yudikatif. Sedangkan pemerintahan dalam arti sempit meliputi fungsi eksekutif saja. Demikian pula dengan pengertian pemerintah dalam arti luas yang berarti seluruh aparat yang melaksanakan fungsi-fungsi negara, sedangkan pemerintah dalam arti sempit menyangkut aparat eksekutif, yakni kepala pemerintahan dan kabinetnya.

Fungsi pemerintahan pada umumnya berupa penyediaan pelayanan umum, pengaturan dan perlindungan masyarakat serta pembangunan dan pengembangan. Sedangkan tugas dan kewajiban pemerintah adalah membuat regulasi tentang pelayanan umum, pengembangan sumber daya produktif, melindungi ketentraman dan ketertiban masyarakat, pelestarian nilai-nilai sosio-kultural, kesatuan demokrasi, pencapaian keadilan dan pemerataan, pelestarian lingkungan hidup, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mendukung pembangunan nasional dan mengembangkan kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat.

Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan.<sup>9</sup> Penyelenggaraan otonomi daerah juga dilaksanakan dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, keadilan, serta memperhatikan keanekaragaman daerah.<sup>10</sup> Hal-hal yang mendasar dalam undang-undang No 32 tahun 2004 adalah mendorong untuk memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreativitas, meningkatkan peran serta masyarakat, mengembangkan peran dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Hal ini mengakibatkan terjadi perubahan yang sangat penting dalam penyelenggaraan

pemerintah di daerah. Pasal 1 ayat (1) undang-undang nomor 32 tahun 2004, yang dimaksud dengan pemerintah daerah adalah: penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia. Pemerintah Daerah merupakan aparat di daerah yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Oleh sebab itu yang dimaksud dengan pemerintah daerah adalah gubernur, bupati, atau walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

Urusan pemerintah yang telah diserahkan kepada daerah dalam rangka pelaksanaan asas desentralisasi pada dasarnya menjadi wewenang dan tanggung jawab daerah sepenuhnya. Dalam hal ini prakarsa sepenuhnya diserahkan kepada daerah baik yang menyangkut penentuan kebijakan, perencanaan, dan pelaksanaan. Untuk lebih memberikan keluasaan daerah dalam pelaksanaan asas desentralisasi. Urusan-urusan yang diserahkan kepada daerah dalam rangka pelaksanaan asas desentralisasi merupakan kewenangan dan tanggung jawab daerah sepenuhnya. Dalam hal ini sepenuhnya diserahkan ke daerah, baik yang menyangkut penentuan kebijaksanaan, pelaksanaan, maupun segi-segi pembiayaan, demikian juga perangkat daerah itu sendiri, yaitu terutama dinas-dinas daerah.

### **3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka permusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Problematika Konflik Lima Desa Tersebut Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2010-2013?

### **4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakan penelitian ini adalah menganalisa problematika konflik lima desa tersebut terhadap kualitas pelayanan public tahun 2010-2013.

### **b. Manfaat Penelitian**

1. Secara praktis, penelitian ini bermanfaat sebagai acuan bagi masyarakat dan pemerintah dalam menyelesaikan konflik lima desa antara kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Kampar.
2. Secara akademis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah kajian konflik antara penguasa, terutama hubungan konflik tersebut terhadap kualitas pelayanan.
3. Penelitian ini juga bermanfaat untuk acuan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dalam masalah yang sama.

## **PEMBAHASAN**

### **A. KRONOLOGIS KONFLIK LIMA DESA ANTARA KABUPATEN KAMPAR DAN ROKAN HULU**

Kabupaten Kampar merupakan salah satu daerah otonom, yang dibentuk berdasarkan Undang Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonomi Kabupaten Dalam Lingkungan Sumatra Tengah. Yang kemudian pada Tahun 1995, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1995 tentang Pembentukan 13 (Tiga Belas) Kecamatan di Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis, Indra Giri Hilir, Indra Giri Hulu, dan Kampar, dinyatakan bahwa untuk wilayah Kabupaten Kampar dibentuk 4 (empat) Kecamatan Baru, yaitu :

- a. Kecamatan Bangkinang Barat meliputi wilayah: Desa Kuok, Ganting, Merangin, Empat Balai, Pulau Jambu, Siabu, Sipungguk.

- b. Kecamatan Tambang meliputi wilayah: Desa Tambang, Aur Sati, Kuapan, Padang Luas, Kuala, Gobah, Rimbapanjang, Terantang, Teluk Kenidai.
- c. Kecamatan Tapung meliputi wilayah: Desa Petapahan, Pantaicermin, Kasikan, Katagoro, Sinama Nenek, Sekijang, Danau Lancang.
- d. Kecamatan Rambah Samo meliputi wilayah: Desa Rambah Samo Barat, Rambah Samo, Rambah Baru, Rambah Utama, Pasir Makmur, Karya Mulia, Marga Mulia.

Sejak tahun 1995 wilayah Kecamatan Tapung meliputi wilayah Desa Petapahan, Pantaicermin, Kasikan, Katagoro, Sinama Nenek, Sekijang, Danau Lancang, yang semula merupakan bagian dari wilayah Kecamatan Siak Hulu, berdasarkan Pasal 12 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1995 tentang Pembentukan 13 (Tiga Belas) Kecamatan di Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis, Indra Giri Hilir, Indra Giri Hulu, dan Kampar, yang menyatakan: “Wilayah Kecamatan Tapung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) semula merupakan bagian dari wilayah Kecamatan Siak Hulu”. Sedangkan isi Pasal 12 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1995, menyatakan sebagai berikut: “Membentuk Kecamatan Tapung di wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Kampar, yang meliputi wilayah:

- a. Desa Petapahan;
- b. Pantaicermin;
- c. Kasikan;
- d. Katagoro;
- e. Sinama Nenek;
- f. Sekijang;
- g. Danau Lancang

Sehingga berdasarkan ketentuan tersebut diatas, maka seluruh wilayah Kecamatan Siak Hulu masuk menjadi wilayah Kecamatan Tapung. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, untuk dan mengenai wilayah 5 (lima) Desa, yaitu: Desa Tanah Datar, Desa Rimba Jaya, Desa Rimba Makmur, Desa Muara Intan, dan Desa Intan Jaya adalah merupakan Desa yang berasal dari Unit Pemukiman Transmigrasi (UPT) Sungai Intan, yang termasuk dalam wilayah Desa Sinama Nenek, Kecamatan Siak Hulu, Kabupaten Kampar, sesuai dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Unit Pemukiman Transmigrasi (UPT) I penempatan Tahun 1990 sampai dengan 1991 sekarang disebut sebagai wilayah Desa Rimba Jaya.
- b. Unit Pemukiman Transmigrasi (UPT) III penempatan Tahun 1990 sampai dengan 1991 sekarang disebut sebagai wilayah Muara Intan.
- c. Unit Pemukiman Transmigrasi (UPT) IV penempatan Tahun 1990 sampai dengan 1993 sekarang disebut sebagai wilayah Desa Rimba Makmur.
- d. Unit Pemukiman Transmigrasi (UPT) V penempatan Tahun 1992 sampai dengan 1993 sekarang disebut sebagai wilayah Desa Intan Jaya.
- e. Unit Pemukiman Transmigrasi (UPT) VII penempatan Tahun 1993 Sampai dengan 1994 sekarang disebut sebagai wilayah Tanah Datar.

Dalam hal ini, secara administrasi pertanahan hak kepemilikan atas tanah atau sertifikat untuk masyarakat transmigrasi di Unit Pemukiman Transmigrasi (UPT) Sungai Intan tersebut, berada di dalam

wilayah administrasi Desa Sinama Nenek, Kecamatan Siak Hulu, Kabupaten Kampar.

Dikarenakan alasan posisi letak Unit Pemukiman Transmigrasi (UPT) Sungai Intan, yang jaraknya ke Ibu Kota Kecamatan Siak Hulu, Kabupaten Kampar, lebih jauh, dibandingkan dengan jarak ke Ibu Kota Kecamatan Kunto Darussalam, Kabupaten Kampar, maka untuk memudahkan kendali penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat 5 (Lima) Desa, yakni Desa Tanah Datar, Desa Rimba Jaya, Desa Rimba Makmur, Desa Muara Intan, dan Desa Intan Jaya, maka pada tahun 1996, Departemen Transmigrasi yang berkoordinasi bersama Pemerintah Kabupaten Kampar, diputuskan bahwa untuk administrasi pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan untuk ke-5 (Lima Desa) tersebut, dititipkan (“Penitipan”) kepada Kecamatan Kunto Darussalam, Kabupaten Kampar. Lebih lanjut pada tanggal 4 Oktober 1999 telah diundangkan dan diberlakukan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (“Selanjutnya disebut sebagai UU No. 53 Tahun 1999”) Dalam hal ini, sesuai Pasal 4 UU No. 53 Tahun 1999 mengatur sebagai berikut: “Kabupaten Rokan Hulu berasal dari sebagian wilayah Kabupaten Kampar, yang terdiri atas wilayah”:

- a. Kecamatan Tambusai
- b. Kecamatan Kepenuhan
- c. Kecamatan Kunto Darussalam
- d. Kecamatan Tandun, kecuali Desa Tandun, Desa Aliantan, dan Desa Kabun
- e. Kecamatan Rokan IV Koto
- f. Kecamatan Rambah
- g. Kecamatan Rambah Samo



Sehubungan dengan hal tersebut diatas, sesuai Pasal 14 ayat 9 UU No.53 Tahun 1999, yang mengatur (“Dikutip”) sebagai berikut:

“Batas wilayah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), ayat (6), ayat (7) dan ayat (8) dituangkan dalam PETA yang merupakan bagian tidak 10 terpisahkan dari undang-undang ini”. Dalam hal ini, sesuai Peta dalam UU No. 53 Tahun 1999, telah terbukti dengan jelas dan pasti bahwa wilayah 5 (Lima) Desa, yakni Desa Tanah Datar, Desa Rimba Jaya, Desa Rimba Makmur, Desa Muara Intan, dan Desa Intan Jaya, terletak di Kecamatan Tapung Hulu dalam wilayah Kabupaten Kampar. Maka dari itu Pemerintahan Kabupaten Kampar menarik kembali penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat di Desa Tanah Datar, Desa Rimba Jaya, Desa Rimba Makmur, Desa Muara Intan, dan Desa Intan Jaya kepada Kecamatan Tapung Hulu, yang sebelumnya dititipkan pada Kecamatan Kunto Darussalam. Namun demikian, Pemerintahan Kabupaten Rokan Hulu tetap mengklaim wilayah 5 (Lima) desa tersebut adalah wilayahnya sesuai Pasal 4 UU No. 53 Tahun 1999 tersebut, yang menyatakan Kecamatan Kunto Darussalam adalah termasuk wilayah Kabupaten Rokan Hulu. Hal ini adalah awal mula terjadinya pokok permasalahan sengketa batas wilayah 5 (Lima) Desa antara Pemerintah Kabupaten Kampar dengan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu.

Pada tanggal 8 September 2005, Pemerintah Propinsi Riau telah mempertemukan Pemerintah Kabupaten Kampar dengan Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu untuk melaksanakan perundingan, yang menghasilkan kesepakatan melalui Berita Acara Kesepakatan tentang penyelesaian kasus

over lapping ke-5 (lima) Desa tersebut, yang berisikan antara lain: kesepakatan akan dan untuk menurunkan Tim Teknis Penataan dan Penegasan Batas Daerah (PPBD) Propinsi Riau bersama Tim Teknis Penataan dan Penegasan Batas Daerah (PPBD) Kabupaten Kampar dengan Tim Teknis Penataan dan Penegasan Batas Daerah (PPBD) Kabupaten Rokan Hulu.

## **B. Pengaruh Konflik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Prosedur pelayanan di dua kecamatan yang berkonflik ini berbeda dengan prosedur pelayanan yang ada di daerah lain. Dalam hal mengurus KTP, Kartu Keluarga atau lainnya selain harus melalui Tingkat terendah yaitu RT dengan kata lain harus sesuai persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak kantor Kecamatan. Namun warga bingung hendak meminta pelayanan kepada kantor kecamatan, apakah ke Kantor Kecamatan Tapung Hulu atau Kantor Kecamatan Kunto Darussalam. Adapun persoalan dalam pelayanan umum yang dialami lima desa di dua kecamatan beda kabupaten ini, antara lain:

### **1. Alur Pelayanan yang Membingungkan**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ahmad Mulyono, seorang warga Desa Intan Jaya mengaku kebingungan terhadap alur yang harus ditempuh untuk menyelesaikan administrasi yang diinginkannya, berikut kutipan wawancaranya:

“...ya saya jujur bingung harus berurusan kemana, alurnya membingungkan. Apalagi ada dua Kantor Desa. Itu kan membuat kita bingung mau beurusan kemana? Belum lagi RT yang ganda, itu juga makin membuat kita bingung”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut memperjelas bahwa alur pelayanan yang sebenarnya sudah mudah sesuai

dengan administrasi pelayanan ternyata akibat dari konflik lima desa tersebut, prosedur menjadi tidak jelas dan membingungkan masyarakat. Ini salah satunya disebabkan oleh perwakilan pemerintahan ganda di tingkat desa dan kecamatan.

## **2. Pelayanan Menjadi Tidak Efektif**

Efektif itu dapat berupa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/pegawai kecamatan selaku pihak pelayanan ternyata tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Dimana sering terjadi kesalahan yang fatal dan dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini diungkapkan oleh Riswoyo, salah satu warga Desa Intan Jaya ketika mengurus KK dan KTP di Kantor Camat Kunto Darussalam:

“saya kecewa dengan layanan kantor pemerintah yang tak jelas. Pemerintah Kecamatan berjanji tanggal segini KTP atau KK sudah jadi. Namun pada waktu yang dijanjikan KTP belum jadi. Mengulur waktunya bisa lama sekali, setelah dilacak katanya berkasnya hilang. Sudah demikian, mereka menunjukkan raut penyesalan”.

Akibatnya, Riswoyo berpindah untuk melakukan pengurusan di Kecamatan Tapung Hulu, dan menurut pengakuan Riswoyo, lama pengurusan di Kantor Camat Tapung Hulu ini hanya 4 hari. Berikut kutipan wawancaranya:

“setelah saya tidak mendapat kejelasan pengurusan di Kantor Camat Kunto Darussalam, saya akhirnya pindah ke Kantor Camat Tapung Hulu. Ya.. saya kan cari yang mudah aja”.

Dari gambaran di atas, terlihat jelas bahwa pelayanan menjadi tidak efektif akibat dari adanya konflik dua kecamatan yang berkepanjangan ini. Seharusnya hal-hal yang seperti ini tidak perlu terjadi apabila konflik ini dapat diselesaikan jauh-jauh hari sebelumnya.

## **3. Ketidakmerataan Pelayanan**

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Namun kadangkala terjadi perselisihan antara masyarakat dan aparat pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka mengakibatkan pelayanan menjadi tidak merata dan terkesan pilih kasih.

Adanya konflik lima desa di Kabupaten Kampar dan Rokan Hulu ini juga mengakibatkan pelayanan menjadi tidak merata menjangkau seluruh masyarakat yang berada di lima desa yang termasuk dalam wilayah konflik tersebut. Ada semacam pengelompokan di lima desa tersebut antara warga yang mendukung salah satu kabupaten. Sebagian warga mendukung Kabupaten Kampar, sebagian warga lainnya mendukung Kabupaten Rokan Hulu. Akibatnya, warga sebagai pendukung misalnya Kabupaten Rokan Hulu secara otomatis akan lebih mudah melakukan pengurusan administrasi di Kantor Camat Kunto Darussalam. Begitu juga sebaliknya, misalnya warga yang mendukung Kabupaten Kampar secara otomatis akan mudah dalam melakukan

pengurusan administrasi di Kantor Camat Tapung Hulu.

#### **4. Lamanya Waktu dan Masalah Biaya Pelayanan**

Pemberian pelayanan di Kantor kecamatan harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Namun, pelayanan di tingkat kecamatan cenderung mengulur-ulur waktu pelayanan. Banyak aparat/pejabat pemberi pelayanan melakukan pelayanan sesuka hati mereka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat. Arianto selaku salah satu tokoh masyarakat di Kunto Darussalam mengatakan:

“Pelayanan di Kantor Kecamatan berjalan lama dan berbelit-belit disebabkan karena tidak jelas dan tegasnya pembagian wewenang, inkonsistensi pembagian kerja, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang-wenang memberikan tugas kepada aparat bawahan tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat”.

Padahal Dalam proses pengurusan KTP, KK atau lain sebagainya semua persyaratan telah dipenuhi untuk kelancaran administrasi dan kelengkapan data untuk kantor Kecamatan tetapi tetap saja proses pelayanan berlangsung lama dan kadangkala memerlukan waktu yang sangat lama.

#### **5. Masalah Sarana dan Prasarana**

Akibat konflik wilayah yang berkepanjangan, sarana prasarana pada dua Kantor Kecamatan Tapung Hulu dan Kunto Darussalam kurang dapat perhatian dan bantuan pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pembelian yang dibebankan pada anggaran daerah. Keadaan sarana prasarana dua Kantor Kecamatan ini sampai

pada pelaksanaan penelitian masih sangat terbatas. Salah satu warga Setempat bernama Waluyo yang pernah mengurus KTP di Kantor Camat Kunto Darussalam mengatakan: saya masuk ke loket pelayanan bertanya pada petugas. Saya bertanya bagaimana cara membuat KTP dan apa saja persyaratannya. Saya mengeluarkan surat pengantar dari pemerintah desa dan kartu keluarga (KK). Petugas lalu bertanya, "Kamu ada foto? Kamera di sini rusak sudah 2 hari ini. Jika tidak punya, silahkan foto di luar dulu."

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, problematika pelayanan akibat konflik lima desa tersebut berdampak pada: *Pertama* Alur Pelayanan yang Membingungkan. Misalnya di Desa Intan Jaya yang memiliki Kantor Desa ganda, satu Kantor Desa adalah perwakilan Kabupaten Rokan Hulu dan satu lagi adalah Kantor Desa perwakilan Kabupaten Kampar berakibat buruk alur pelayanan yang membingungkan warga. *Kedua*, Pelayanan Menjadi Tidak Efektif. Dimana sering terjadi kesalahan yang fatal dan dapat merugikan masyarakat setempat, hal ini di ungkapkan oleh Riswoyo, salah satu warga Desa Intan Jaya ketika mengurus KK dan KTP di Kantor Camat Kunto Darussalam. *Ketiga*, Ketidakmerataan Pelayanan. Adanya konflik lima desa ini juga mengakibatkan pelayanan menjadi tidak merata menjangkau seluruh masyarakat yang berada di lima desa yang termasuk dalam wilayah konflik tersebut. Ada semacam pengelompokan di lima desa tersebut antara warga yang mendukung salah satu kabupaten. *Keempat*, Lamanya Waktu dan Masalah Biaya Pelayanan. Hal ini dimulai dengan proses dalam pelayanan yang bisa dikatakan sangat bertolak belakang dengan prosedur pelayanan yang ada.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Alo Liliweri. 2005, *Prasangka dan Konflik (Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur)*, LKIS, Yogyakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.

Assaury, Sofjan. 2002. *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep-konsep Strategi*. Edisi I. Cetakan ketujuh. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Ateng Syafrudin, 1999. *Pengaturan Koordinasi Pemerintahan di Daerah*, Tarsito, Bandung.

A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Bratakusumah, Supriady dan Dadang, Solihin, 2011, *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Irawan, Hamdi, 2001. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elexmedia Komputindo, Jakarta. J.Kaloh, 2007, *Mencari Bentuk Otonomi Daerah Suatu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Lokal Dan Tantangan Global*, Cetakan kedua, Jakarta, PT Rineka Cipta.

Josef Riwu Kaho, 2006, *Prospek Otonomi Daerah Di Negara Republik Indonesia, Identifikasi Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya*, Rajawali Press, Jakarta.

Koentjoroningrat, 1997. *Metodologi Penelitian Masyarakat*, Jakarta: PT Gramedia.

Lukman, Sampara, 2003, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA-LAN Pres, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaan Jasa, Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.

Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, 2001. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta. LP3S.

Surbakti, Ramlan. 1992. *Memahami Ilmu Politik*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Ratminto Dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.