

KONFLIK SOSIAL DALAM PROGRAM PELAYANAN PUBLIK: KASUS PADA PENANGANAN COVID-19 DI KELURAHAN WANASARI KABUPATEN BEKASI

SOCIAL CONFLICT IN PUBLIC SERVICES PROGRAM: A CASE IN HANDLING COVID-19 IN KELURAHAN WANASARI BEKASI REGENCY

Fadhilah¹, Mudhrodin², Joko Pramono³, Ainur Rofieq⁴

^{1,4} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam "45" Bekasi

^{2,3} Program Studi Manajemen, Universitas Islam "45" Bekasi

e-mail: jkpram60@gmail.com

Abstrak

Konflik sosial di tengah masyarakat, baik konflik kecil maupun konflik besar merupakan fenomena umum yang sering muncul. Hal ini juga terjadi dalam kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Persoalannya adalah bagaimana persoalan tersebut muncul pada era pandemic Covid-19 hingga akhir tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metoda studi kasus, sementara pengambilan datanya dilakukan dengan metoda PAR (Participation Action Research). Penelitian ini menunjukkan bahwa pada penanganan program di masa pandemi ini muncul pertentangan sosial, walaupun baru di tingkat media sosial, terutama melalui Whatsap (WA) tetapi memiliki implikasi terhadap respon warga masyarakat yang mengikuti program vaksinasi. Hasil penelitian ini merekomendasikan perlunya upaya pengembangan kebijakan publik yang lebih baik dan proses sosialisasinya untuk meningkatkan partisipasi politik masyarakat dalam mendukung program pemerintah.

Kata Kunci: Konflik sosial, media sosial, PAR, kebijakan publik, pandemi Covid-19

Abstract

Social conflicts in the community, both small and major conflicts, are common phenomena that often arise. This also occurs in public service activities carried out by the government. The problem is how these problems arise in the era of the Covid-19 pandemic until the end of 2021. This research uses the case study method, while the data is collected using the PAR (Participation Action Research) method. This study shows that in the handling of the program during this pandemic, social conflicts emerged, although only at the level of social media, especially through WhatsApp (WA) but had implications for the response of citizens who participated in the vaccination program. The results of this study recommend the need for efforts to develop better public policies and the socialization process to increase public political participation in supporting government programs.

Keywords: Social conflict, social media, PAR, public policy, Covid-19 pandemic

I. Pendahuluan

Munculnya konflik dalam kehidupan masyarakat adalah hal yang biasa terjadi. Pada satu sisi konflik akan mendorong terjadinya perkembangan sosial, sebaliknya di sisi lain jika tidak dapat dikelola dengan baik, konflik akan mendorong terjadinya kehancuran. Perubahan sosial dan konflik merupakan bagian tak terpisahkan dari setiap masyarakat (Kinseng, Rilus A. 2021).

Kehidupan masyarakat modern dicirikan antara lain oleh adanya perkembangan sosial, ekonomi, politik dan budaya yang lebih dinamis. Saat ini perkembangan masyarakat modern ditopang oleh perkembangan teknologi yang pesat, yaitu dengan

berkembangnya teknologi 4.0 membawa dampak sangat besar pada pola kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi mendorong terwujudnya kebebasan informasi dalam kehidupan sosial, termasuk dalam kegiatan pelayanan publik juga mendapatkan tekanan perlunya keterbukaan sistem informasi. Kebebasan informasi yang makin luas berdampak terhadap tuntutan pelayanan publik yang semakin sempurna, namun pada sisi lain belum didukung oleh kesiapan aparat pelayanan publik. Kondisi tersebut memicu munculnya berbagai konflik dalam sektor pelayanan publik ini.

Hasil penelitian Suyati (2021) menyebutkan bahwa semaraknya media sosial saat ini telah mendorong berkurangnya warga yang melakukan interaksi tatap muka secara langsung dalam berbagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Namun di sisi lain melalui media sosial ini juga mendorong munculnya jenis kejahatan baru. Penggunaan media sosial semakin vital dirasakan oleh masyarakat di tengah pandemi Covid-19 sebagai alternatif media komunikasi sosial yang paling efektif dan efisien. Meskipun demikian, sering kali konflik sosial juga dapat terjadi akibat penggunaan media sosial yang kurang bijak.

Sejak tahun 2020 dunia dikejutkan dengan berkembangnya wabah Covid-19 yang memaksa adanya pola baru interaksi masyarakat. Sejak awal pandemi Covid-19 ini sebenarnya banyak negara yang sudah melakukan berbagai upaya agar jangan sampai wabah ini berjangkit di negaranya, tidak terkecuali Indonesia. Pada awal pandemi mahasiswa Indonesia yang belajar di Universitas di Wuhan langsung diminta untuk melakukan isolasi diri dan kemudian dijemput pulang ke Indonesia. Di Indonesia pandemi ini sudah membuat ketakutan seluruh warga negara. Tempat karantina mahasiswa yang datang dari Wuhan dan tempat lain awalnya akan dikarantina di Pulau Galang, bekas karantina pengungsi Kamboja dan Vietnam dipindahkan ke Kepulauan Seribu karena ditentang warga setempat yang terletak di pusat masyarakat industri yang saat ini berkembang pesat di Jabodetabek. Dengan demikian, sejak awal telah muncul konflik diantara warga masyarakat tentang bagaimana sikap dan perilaku masyarakat dalam menghadapi pandemi Covid-19 ini, termasuk yang terjadi di Kabupaten Bekasi.

Menurut Alfitra (2017) dan Rosyana (2015) menyebutkan bahwa konflik pada hakikatnya merupakan suatu pertarungan menang-kalah antarkelompok atau perorangan yang berbeda kepentingannya satu sama lain dalam organisasi. Dengan kata lain, konflik adalah segala macam interaksi pertentangan atau antagonistik antara dua atau lebih pihak. Pertentangan kepentingan ini berbeda dalam intensitasnya tergantung pada sarana yang dipakai. Masing-masing ingin membela nilai-nilai yang telah menganggap mereka benar, dan memaksa pihak lain untuk mengakui nilai-nilai tersebut baik secara halus maupun keras.

Persoalan nilai yang menjadi dasar pertimbangan manusia dalam hidup bermasyarakat sangat kompleks. Masing-masing nilai dianggap dan diyakini kebenarannya oleh individu masyarakat sesuai kemampuan dan perspektif masing-masing. Berdasarkan teori nilai menurut Phenix (1964) bahwa kemampuan manusia dalam memaknai masalah dalam kehidupan dibedakan menjadi 6 kategori makna (nilai), sebagai berikut:

Tabel 1. Logical Classification of Meanings (Phenix, 1964, hlm. 28)

Generic Classes		Real of meanings	Disciplines
Quantity	Quality		
General	Form	Symbolics	Ordinary language, mathematics, nondiscursive symbolics forms
General	Fact	Empirics	Physical science, life sciences, psychology, social science
Singular	Form	Esthetics	Music, visual arts, arts of movement, literature
Singular	Fact	Synnoethics	Philosophy, psychology, literature, and religion, in their existential aspects
Singular General	Norm Norm	Ethics	The varied special areas of moral and ethical concern
Comprehensive Comprehensive Comprehensive	Fact Norm Form	Synoptics	History Religion Philosophy

Secara singkat, berdasarkan Tabel 1, maka persoalan konflik yang muncul dalam studi kasus ini, setidaknya melibatkan beberapa makna (nilai): *symbolics*, *empirics*, *synnoethics*, dan *ethics*. Dalam hal ini makna (nilai) *symbolics* berhubungan dengan kemampuan individu dalam berbahasa dan logika; makna (nilai) *empirics* berhubungan dengan kemampuan individu dalam bidang *physical sciences*, *life sciences*, *psychology*, *social sciences*; makna (nilai) *synnoethics* berhubungan dengan bidang ilmu *philosophy*, *psychology*, *literature*, *religion*, dan berbagai aspek yang terkait; serta menyangkut persoalan makna (nilai) *ethics* atau pandangan tentang moral individu masyarakat (Fadhilah, 2020).

Konflik pada umumnya berlatar belakang adanya perbedaan kepentingan, maupun perbedaan karakter individu yang dipengaruhi oleh pandangan dan sikap hidup manusia dalam berbagai berbagai aspek (psikologis, ekonomi, sosial, politik, agama dan moral). Perbedaan sendiri adalah bagian tak terpisahkan dari realitas kehidupan individu dalam suatu masyarakat masyarakat. Perbedaan latar belakang tersebut bisa menjadi potensi, namun juga bisa menjadi persoalan. Perbedaan menjadi potensi jika dipahami secara baik dan dikelola secara konstruktif agar semakin memperkaya makna hidup. Sebaliknya, perbedaan bisa menjadi persoalan jika kemudian berkembang menjadi aksi dalam bentuk penyelesaian dengan cara-cara kekerasan. Konflik juga dapat bernilai positif, yaitu pada saat konflik bisa dikelola secara arif dan bijaksana. Disini konflik bisa mendinamisasi proses sosial dan bersifat konstruktif bagi perubahan sosial masyarakat dan tidak menghadirkan kekerasan, sehingga konflik bisa dikonotasikan sebagai sumber perubahan.

Selanjutnya Rosyana (2015) menyebutkan bahwa terdapat teori model konflik (*conflict model*, *dwang model*) bagi suatu masyarakat, yaitu model konflik yang memiliki anggapan dasar sebagai berikut:

1. Ciri yang melekat pada setiap masyarakat adalah proses perubahan.
2. Pada setiap masyarakat terdapat konflik dan hal tersebut merupakan gejala yang wajar.
3. Pada setiap bagian dari masyarakat terdapat peluang untuk terjadinya integrasi dan perubahan sosial.

4. Adanya sejumlah orang yang mempunyai kekuasaan merupakan faktor integrasi yang penting.
5. Pengendalian konflik dilakukan oleh lembaga-lembaga sosial tertentu yang berfungsi untuk menciptakan akomodasi.

Adapun yang merupakan anggapan dasar dari teori konsensus (teori harmonis) adalah sebagai berikut:

1. Sistem sosial dalam masyarakat merupakan suatu sistem aksi yang terbentuk dari interaksi sosial yang terjadi antara berbagai individu yang tumbuh atas dasar suatu standar penilaian yang telah disepakati.
2. Konsensus diantara warga masyarakat mengenai nilai-nilai kemasyarakatan tertentu merupakan faktor integratif yang paling utama.
3. Masyarakat harus dilihat sebagai suatu sistem yang mencakup bagian-bagian yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi.
4. Ada kecenderungan yang kuat dari masyarakat untuk bergerak ke arah ekuilibrium tertentu.
5. Penyimpangan yang terjadi dalam masyarakat lama kelamaan akan teratasi melalui suatu proses penyesuaian dan proses pelembagaan.
6. Perubahan yang terjadi dalam masyarakat bersifat gradual.
7. Kontinuitas sistem sosial dapat dipelihara dengan dua mekanisme sosial yang pokok, yakni sosialisasi dan kontrol sosial

Suyati (2021) menyebutkan secara konseptual konflik merupakan pertentangan antara dua orang atau lembaga, yang disebabkan adanya perbedaan dalam mencapai kebutuhannya. Oleh sebab itu konflik merupakan kondisi dimana tidak ada kepercayaan antar personal maupun kelompok yang ada di masyarakat. Dalam banyak kasus, konflik terjadi karena adanya berbagai persepsi negatif yang berkembang di dalam masyarakat. Anggota masyarakat diliputi suasana saling curiga, jika terus berkembang maka hal ini akan menimbulkan disharmoni dan krisis relasi sosial. Ketika telah terjadi krisis relasi sosial dalam suatu momentum, apa lagi jika dibarengi dengan hadirnya provokator dapat mempermudah timbulnya berbagai konflik, baik dalam bentuk penjarahan, perusakan, pembakaran, penganiayaan, bahkan pembunuhan.

Sementara itu, konflik tidak selalu bersifat negatif seperti diduga banyak orang. Apabila ditelaah secara seksama, konflik mempunyai fungsi positif yaitu sebagai pengintegrasikan masyarakat dan sebagai sumber perubahan. Harus dibedakan antara konflik dan kekerasan. Konflik dan kekerasan adalah hal yang berbeda, tidak semua konflik memiliki unsur kekerasan. Apabila dapat dikendalikan tidak serta merta konflik bermakna negatif, sebaliknya jika konflik berkembang semakin liar dapat dipastikan akan meningkat ke dalam bentuk kekerasan. Dapat dikatakan konflik tidak selamanya identik dengan kekerasan, namun kekerasan dapat terjadi disebabkan adanya konflik

Ada banyak teori yang menjelaskan tentang sebab-sebab terjadinya konflik. Salah satu diantaranya menyebutkan bahwa timbulnya konflik karena beberapa hal berikut: pertama, teori hubungan masyarakat. Teori ini menyatakan bahwa konflik terjadi disebabkan oleh polarisasi yang terus terjadi, ketidakpercayaan dan permusuhan diantara kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kedua, teori negosiasi

konflik. Teori ini menganggap bahwa konflik terjadi karena posisi-posisi yang tidak selaras dan perbedaan pandangan tentang konflik oleh pihak-pihak yang mengalami konflik. Ketiga, teori kebutuhan manusia. Teori ini menganggap bahwa konflik disebabkan oleh kebutuhan dasar manusia (fisik, mental, dan sosial) yang tidak terpenuhi atau terhalangi. Keempat, teori identitas. Teori ini berasumsi bahwa konflik disebabkan identitas yang terancam yang sering berakar pada hilangnya suatu penderitaan dimasa lalu yang tidak selesai. Kelima, teori kesalahpahaman antar budaya. Teori ini berasumsi bahwa konflik disebabkan oleh ketidakcocokan cara-cara berkomunikasi antar berbagai budaya yang berbeda. Keenam, teori transformasi konflik yang menyatakan bahwa konflik disebabkan oleh ketidaksetaraan dan ketidakadilan yang muncul sebagai masalah-masalah sosial, budaya, dan ekonomi.

Jika kita membicarakan konflik politik, maka akan dibedakan antara konflik yang positif dan konflik yang negatif, dimana:

1. Konflik positif; Konflik yang tak mengancam eksistensi sistem politik, yang biasanya disalurkan melalui mekanisme pengaturan konflik yang telah disepakati dalam konstitusi. Mekanisme yang dimaksud ialah lembaga-lembaga demokrasi seperti partai politik badan perwakilan rakyat, pengadilan, pers, dll.
2. Konflik negatif; konflik yang dapat mengancam eksistensi sistem politik yang biasanya disalurkan melalui cara-cara nonkonstitusional, seperti kudeta, separatisme, terorime, dan revolusi.

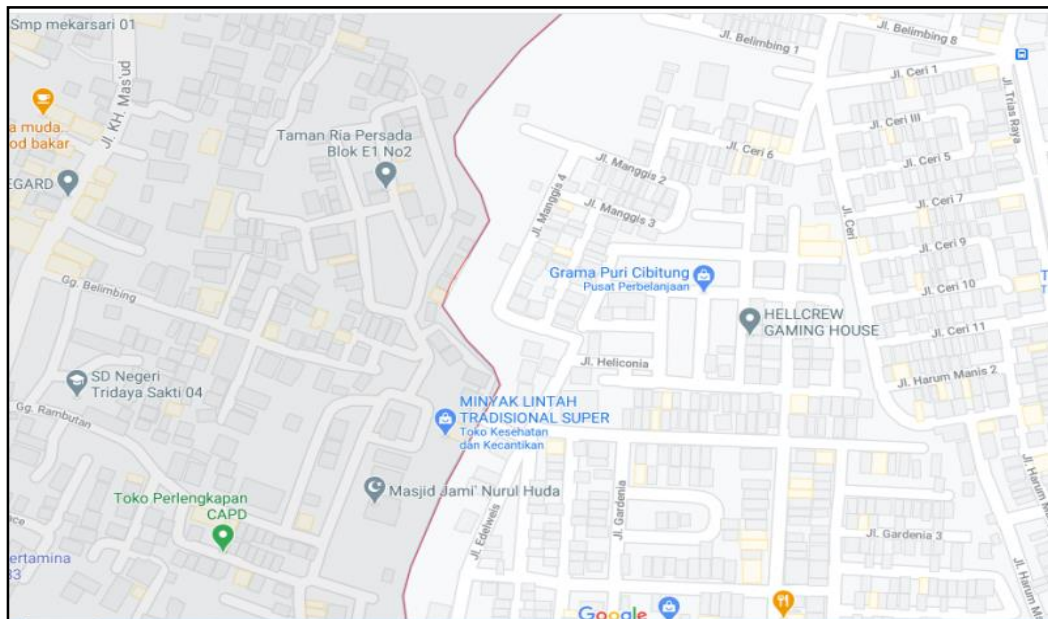
Berdasarkan pendapat Toha (2018), kategorisasi ini mengandung kelemahan. Apabila mayoritas masyarakat memandang lembaga dan struktur yang ada tidak mencerminkan kepentingan umum, maka konflik yang disalurkan melalui mekanisme politik justru dipandang sebagai konflik negatif.

Kelurahan Wanasari, adalah salah satu desa di Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi yang memiliki keunikan dalam mengelola wabah covid. Masyarakat petani sudah tidak ada, mereka kebanyakan adalah karyawan swasta, PNS, atau pedagang dan buruh. Pada kondisi ini sistem kepemimpinan *patron* dan *client* dalam pengambilan keputusan di masyarakat yang umum terjadi pada masa lalu tentu telah berubah banyak. Bagaimana proses pelaksanaan penanggulangan Covid-19 di kelurahan desa ini menarik untuk dikaji. Untuk keperluan penelitian ini sengaja dipilih kondisi masyarakat Rt 01/021 Wanasari, Cibitung, Kabupaten Bekasi dalam program penanggulangan Covid-19 yang dilakukan melalui media sosial WAG warga. Berdasarkan kondisi sosial yang terjadi dikaitkan dengan pandemi Covid-19 yang sedang melanda, maka tujuan tulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana konflik sosial dalam program pelayanan publik pada kasus penanganan Covid-19 di Kelurahan Wanasari Kabupaten Bekasi.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan paradigma penelitian kualitatif dan menggunakan studi kasus. Kasus yang diamati adalah kasus program penanggulangan Covid-19 di RT 01/021 kelurahan Wanasari, Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi.

Gambar 1. Peta dan deskripsi lokasi Kelurahan Wanasari RT 1 RW 021, Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi



Kelurahan Wanasari merupakan kelurahan terpadat penduduknya di Kecamatan Cibitung dan juga di Kabupaten Bekasi. Sekitar 120 ribu jiwa tinggal di kelurahan ini. Kelurahan Wanasari diresmikan sejak tahun 2012. Dahulunya, Wanasari adalah sebuah desa. Namun setelah mekarnya Kecamatan Cikarang Barat dari Cibitung, maka kantor kecamatan yang sebelumnya berada di Telaga Asih dipindahkan ke Wanasari. Karena dianggap telah memiliki aspek dalam segalanya, maka Wanasari berubah status menjadi kelurahan.

Kelurahan Wanasari adalah satu dari tujuh kelurahan yang ada di Kabupaten Bekasi. Enam lainnya, yakni Kebalen dan Bahagia di Kecamatan Babelan, Sertajaya di Kecamatan Cikarang Timur, Jatimulya di Kecamatan Tambun Selatan, Telaga Asih di Kecamatan Cikarang Barat, dan Kertasari di Kecamatan Pebayuran. Kelurahan Wanasari adalah satu-satunya kelurahan di Cibitung yang dilalui oleh jalan raya Pantura sepanjang \pm 300 meter. Di ujung timur jalan yang langsung berbatasan dengan Telaga Asih terdapat RSUD Kabupaten Bekasi. Penduduk Kelurahan Wanasari bermatapencarian di banyak sektor, terutama sebagai karyawan perusahaan swasta, pedagang dan buruh. Penduduk yang sangat heterogen ini mendorong bervariasinya tanggapan terhadap pandemi Covid-19 ini.

Kegiatan penelitian ini didesain bersamaan dengan proses pengabdian pada masyarakat (P2M). Pendekatan *Participatory Action Research (PAR)* merupakan pendekatan yang prosesnya bertujuan untuk pembelajaran dalam mengatasi masalah dan pemenuhan kebutuhan praktis masyarakat, serta produksi ilmu pengetahuan, dan proses perubahan sosial keagamaan. Oleh karena itu, pendekatan ini merupakan sarana untuk membangkitkan kesadaran kritis secara kolektif atas adanya belenggu-belenggu ideologi, globalisasi neoliberal dan belenggu paradigma keagamaan normatif yang

menghambat proses transformasi sosial keagamaan. Cara dan waktu pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Menjadi anggota dalam WAG yang ada di masyarakat
2. Mendampingi kegiatan RT dalam beraktivitas dengan warga dalam menyelesaikan persoalan yang muncul.

III. Hasil Penelitian

Pandemi Covid-19, dimana warga Negara Indonesia mulai terpapar bulan Februari 2021, warga di Kelurahan Wanasari sudah resah walaupun wabah belum sampai. Persiapan warga cukup kuat, dimana pintu masuk ke perumahan dijaga serta mobilitas warga dibatasi. Kesiapan warga terus tinggi, apalagi pada bulan September 2020 sudah ada warga yang terkena bahkan sudah ada yang menjadi korban. Semua warga, termasuk warga RT 01 RW 021 Kelurahan Wanasari, Cibitung menyadari akan bahaya pandemi ini. Protokol kesehatan menghadapi Covid-19 dilaksanakan, termasuk membatasi kegiatan keagamaan.

Walaupun program penanganan Covid-19 di awal lancar, tetapi pada perjalanan waktu berikutnya menurun. Sejak dari awal pandemi, walaupun program penanganan Covid-19 seperti menjaga protokol kesehatan berjalan lancar memang tidak seluruh warga mengikuti, ada beberapa warga yang masih tidak percaya Covid-19. Dianggapnya program pelaksanaan covid tidak banyak berguna. Akhirnya pelaksanaan protokol kesehatan intensitasnya berkurang.

Bulan November 2020 ada beberapa warga yang menjadi korban PHK, karena kondisi ekonomi memburuk. Kemudian ditambah dengan kebijakan pemerintah menyetujui pelaksanaan UU Cipta kerja, maka gelombang PHK dirasakan semakin kuat. Ketidakpuasan dengan kebijakan pemerintah ini akhirnya juga mendorong pada penerimaan kebijakan pemerintah lain, termasuk kebijakan penanganan Covid-19. Disadari bahwa penurunan kondisi ekonomi ini karena kegiatan ekonomi menurun, sebagai akibat dari wabah.

Tabel 2. Jumlah warga yang terpapar covid kelurahan Wanasari Kecamatan Cibitung per 21 Januari 2022.

No	Kecamatan	Desa/kelurahan	Jumlah
1	Cibitung	Sukajaya	139
2	Cibitung	Togogapu	1
3	Cibitung	Wanajaya	228
4	Cibitung	Wanasari	605
5	Cikarang Barat	Cikedokan	19
6	Cikarang Barat	Danau Indah	33
7	Cikarang Barat	Ganda Mekar	15
	Kabupaten Bekasi		82.792

	Rata-rata per desa/kelurahan di Kabupaten Bekasi		422
--	--	--	-----

Sumber: Pikokabsi, Kabupaten Bekasi

Pada September 2021 wabah Covid-19 menjangkiti sebagian warga. Posisi di wilayah pusat urban, ditambah dengan praktik protokol Covid-19 yang agak longgar, menjadi wilayah ini menjadi pusat wabah. Untuk wilayah Kabupaten Bekasi, jumlah yang terpapar Covid-19 paling banyak. Program vaksinasi covid yang dimulai awal tahun 2021 tidak mendapatkan sambutan, walaupun juga tidak ada yang menentang secara terbuka. Kemudian beredar bahwa program vaksinasi ini akan lebih menguntungkan para produsen dan pedagang vaksin. Walaupun kegiatan vaksin itu gratis, dan sudah disebarluaskan secara luas, tetap saja orang masih banyak yang tidak ikut program vaksin.

Tabel 3. Data penduduk RT 01/021 Kelurahan Wanasari Cibitung yang telah divaksin per 21 Januari 2022.

No.	Kelurahan	RW	RT	Vasinasi I	Vaksinasi II
1	Wanasari	20	1	279	239
2	Wanasari	20	2	193	177
3	Wanasari	20	3	219	199
4	Wanasari	21	1	147	124
5	Wanasari	21	2	168	145
6	Wanasari	21	3	155	142
7	Wanasari	21	4	256	234
8	Wanasari	21	5	360	307
9	Wanasari	21	6	344	290
	Rata-rata			236	177

Sumber: Pikokabsi, Kabupaten Bekasi

Dalam dua RW, yakni RW 20 dan 21 Kelurahan Wanasari jumlah yang ikut vaksinasi dari RT 1 cuma berjumlah 147 orang, sementara Vaksinasi I rata-rata dua RW tersebut 236 orang. Sementara vaksinasi II, hanya berjumlah 124 orang sementara rata-rata dari dua RW tersebut 177 orang. Dari dua RW yang bersebelahan, jumlah yang vaksinasi dari RT 01 yang paling kecil. Dari data ini terlihat bahwa dalam warga RT 01 RW 21 terdapat perbedaan pendapat, dan dapat dikatakan terdapat konflik, walaupun konflik itu tidak berupa konflik yang terbuka. Konflik tersebut antara warga yang memahami pentingnya program penanggulangan Covid-19 dan warga yang menentangnya.

Di awal pandemi konflik dapat dikatakan sedikit, waktu itu semua warga bersiap dan waspada pada pandemi yang mulai berlangsung. Pada bulan Februari 2022, pandemi

Covid-19 sudah berlangsung hampir 2 tahun dan intensitas pandemi juga sudah mulai turun, tetapi konflik warga dalam menangani covid ini justru terjadi. Persoalan konflik ini juga, tidak hanya menyangkut persoalan pandemic yang sedang berlangsung saja, tetapi menyangkut program pelayanan publik yang lain. Pada bulan Februari ini dimana curah hujan sangat tinggi, wabah Covid-19 masih ada dan ditakutkan ada wabah demam berdarah, maka diinformasikan pada warga untuk tetap menjaga kewaspadaan terhadap persoalan ini. Kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk pelayanan publik di bidang kesehatan di RT.

Pelayanan publik lain yang terganggu adalah program vaksinasi Covid-19, dimana telah dibahas diatas bahwa warga RT 01/021 yang telah ikut program vaksin ini paling kecil, seperti yang telah dibahas di bagian atas. Adanya konflik masih terus dirasakan dan mengganggu kegiatan pelayanan publik ini. Gambaran konflik ini dapat dilihat dari percakapan warga di WA di bulan Februari 2022, seperti pada Gambar 1.

Pada Gambar 1 merupakan gambaran bentuk komunikasi di WAG di lingkungan warga, dimana sampai bulan Februari 2022 ini warga yang terkena wabah Covid-19 masih ada. Informasi ini dimaksudkan supaya warga yang belum vaksin supaya vaksin. Berita ini kemudian dibalas oleh warga bahwa informasi seperti ini biasanya marak menjelang bulan Romadhon. Informasi masih adanya wabah dibelokkan bahwa ini adalah ulah aparat menjelang bulan Romadhon (puasa). Ini menunjukkan bahwa konflik masih berlangsung.



Gambar 1. WA Warga, pelayanan informasi Covid-19 pada warga dan tanggapannya



Gambar 2. Hasil dari WA, perpecahan juga termasuk perpecahan politik

Perpecahan ini terlihat masih juga dibarengi dengan perpecahan politik. Satu pihak menyebarkan informasi yang menyebutkan perlunya kita menjaga keutuhan sosial, tetapi kemudian dibalas dengan dengan pihak lain yang menginformasikan bahwa hal tersebut adalah siasat yang jelek dari Pemerintah. Dua informasi yang tidak simetris ini menunjukkan bahwa konflik juga berimbah pada konflik politik. Jika isu politik dijadikan bahan informasi maka ketidaksepahaman mudah terwujud. Masalah ini dapat dilihat dari bentuk WAG warga pada Gambar 2.

Hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa saat ini di RT 01 RW 021 terjadi pertentangan sosial melalui media sosial, WhatsApp (WA) warga. Pertentangan tersebut tampak baru hanya sebatas di media sosial saja. Walaupun hanya di media sosial tetapi memiliki implikasi terhadap kelancaran pelaksanaan program vaksinasi/imunisasi Covid-19. Di wilayah RT ini warga yang mengikuti kegiatan vaksin paling kecil satu RW.

Konflik melalui WA warga, ini menunjukkan bahwa teknologi 4.0 memang memudahkan warga untuk melakukan komunikasi. Warga dapat melakukan komunikasi tanpa melakukan pertemuan secara langsung. Komunikasi yang semakin lancar pada satu sisi dapat menjadi sumber pertentangan sosial yang dipicu oleh berbagai perbedaan, antara lain adanya perbedaan karakter moral individu dan latar belakang pendidikan, sosial budaya, agama dan sikap politik beberapa kelompok masyarakat. Sumber pertentangan tersebut adalah:

1. Kebebasan berpendapat yang semakin besar, konsep masyarakat *patron* dan *client* semakin pudar. Perubahan masyarakat yang didorong oleh perkembangan teknologi 4.0 merupakan kondisi yang sangat mungkin terjadi.
2. Adanya perbedaan pandangan terhadap tingkat bahaya pandemi Covid-19. Sering munculnya perbedaan para ahli, akan mudah menyebar ke masyarakat yang latar

belakang politiknya memang banyak berbeda, di samping dipengaruhi oleh latar belakang pengetahuan dan pendidikan yang dimiliki oleh masyarakat awam.

3. Adanya ketidaksempurnaan dari kebijakan pemerintah pusat yang mengakibatkan kebijakannya ada yang menentang sampai di tingkat RT/RW. Pemerintah sering menyusun kebijakan politik yang tidak bisa diterima oleh warga, dan ini sangat mudah menyebar yang seringkali disertai dengan berita hoaks (kabar bohong). Hal ini dipertajam oleh adanya kasus korupsi yang banyak menjerat pejabat publik, sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap integritas aparatur pemerintah. Akibat selanjutnya hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah.

Adapun secara umum kondisi tersebut memiliki implikasi munculnya pertentangan sosial, yaitu:

1. Tidak adanya kesepakatan apa yang harus dilakukan supaya wabah teratasi.
 - a. Tidak semua orang percaya adanya Covid-19
 - b. Tidak semua orang harus melakukan pencegahan pandemi
2. Konflik yang terjadi baru dalam taraf pertentangan sosial. Walaupun baru dalam taraf pertentangan sosial tetapi telah ada implikasi, yaitu warga yang ikut program vasinasi jumlahnya paling kecil dalam satu RW 021.
3. Perpecahan sikap dan pandangan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah mencerminkan adanya perpecahan sikap politik. Perpecahan ini kelihatan berkembang menjadi perpecahan lain dalam kehidupan bermasyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka diperlukan upaya untuk menyusun kebijakan pemerintah dan sosialisasinya supaya tercipta kedewasaan berpolitik. Pencampuradukan masalah politik pada kehidupan masyarakat sehari-hari harus dikurangi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Sumartias, Suwandi dan Agus Rahmat (2013) yang menyebutkan bahwa faktor identitas sosial, faktor ekonomi, kredibilitas tokoh, dan motif sosial tidak berpengaruh signifikan pada konflik anarkis. Faktor yang berpengaruh signifikan adalah faktor kepribadian/keyakinan dan perilaku komunikasi. Dengan kata lain faktor ekonomi dan sosial tidak banyak berpengaruh, sedangkan yang berpengaruh pada konflik adalah afiliasi politik dan komunikasi.

Pada kondisi ini konflik harus dikelola dengan baik, supaya dapat menimbulkan keuntungan seperti saling tukar pikiran, ide menimbulkan kreativitas (Robi Cahyadi Kurniawan. 2016). Dalam kasus ini lembaga yang dapat memainkan adalah organisasi ke-RT-an. Lembaga ini harus diarahkan supaya tidak terjebak pada afiliasi politik dengan menjalankan proses komunikasi yang baik. Selain itu, perlu ada penguatan modal sosial di masyarakat (Rofieq et al., 2022). Adanya kepercayaan (*trust*) antar sesama komponen di masyarakat menjadi faktor penentu keberhasilan dalam menghadapi persoalan yang sedang terjadi, terutama dalam menghadapi pandemi Covid-19.

IV. Kesimpulan

Dari uraian pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa;

1. Telah terdapat degradasi kepatuhan pada aparaturnya pemerintahan sampai pada taraf yang marjinal
2. Praktik penyelenggaraan pemerintah desa sampai RT terhambat. Konflik politik tingkat nasional sangat dirasakan sampai pada kehidupan di masyarakat desa (kelurahan) di sebuah Rukun Tetangga (RT).
3. Konflik yang terjadi masih dalam kategori konflik fungsional, tetapi perlu pengelolaan karena sudah menghambat proses pelayanan publik.

Adapun saran yang diberikan adalah bahwa peraturan dan sosialisasi hendaknya diupayakan secara maksimal agar dapat diterima oleh semua warga sehingga terwujud kedewasaan berpolitik (tercipta sistem kehidupan masyarakat modern). Proses komunikasi harus dijaga supaya tidak terjebak dalam afiliasi politik tertentu. Pelayanan publik yang berbasis nilai karakter moral (kejujuran) harus dijaga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap integritas aparaturnya pemerintahan, terutama dalam kegiatan pelayanan publik, seperti pelayanan KTP, Akta kelahiran, pelayanan kesehatan yang sering kali menimbulkan konflik antara masyarakat dan pemerintah.

Referensi

- Alfitra. (2017). *Konflik Sosial Dalam Masyarakat Moderen: Penyelesaian Menurut Hukum Positif, Politik dan Adat*. Wade group. Cetakan Pertama, September 2017 ISBN: 978-602-6802-92-7
- Fadhilah. (2020). *Pembinaan Nilai-Nilai Etika Aparatur Sipil Negara Untuk Mewujudkan Good Governance*. Disertasi Pendidikan Umum dan Karakter Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.
- Hefni, Moh. (2009). *Patron-Client Relationship Pada Masyarakat Madura*. Karsa, Vol. XV No. 1 April 2009
- Irwandi, Endah R. Chotim. (2017). *Analisis Konflik Antara Masyarakat, Pemerintah Dan Swasta. (Studi Kasus di Dusun Sungai Samak, Desa Sungai Samak, Kecamatan Badau, Kabupaten Belitung)*. Jispo Vol. 7 No. 2 Edisi: Juli-Desember Tahun 2017
- Kinseng, Rilus A. (2021). *Perubahan Sosial Budaya dan Konflik pada Masyarakat Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil di Indonesia*. Sodality: Jurnal Sosiologi Pedesaan Vol. 09 (01) 2021 | 1-17 <https://doi.org/10.22500/9202134928>
- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah: Innovation Quality Public Services Local Government*. Fiat Justisia. Volume 10 Issue 3, July-September 2016: pp. 413-. Copyright © 2015-2016
- Phenix, P. H. (1964). *Realms of Meaning*. Copyright in the United States of America.
- Rofieq, A., Rahayu, S. D., Sulastri, S., Supriyatno, Y., & Kuswandi, A. (2022). Social Capital in Dealing the COVID-19 Pandemic. *Proceedings of the 2nd International Conference on Social Science, Humanities, Education and Society Development (ICONS 2021)*, 629(Icons 2021), 208–211. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.220101.031>
- Rosana, Ellya. (2015). *Konflik Pada Kehidupan Masyarakat (Telaah Mengenai Teori dan Penyelesaian Konflik Pada Masyarakat Modern)*. Al-Adyan. Vol.X, No.2/Juli-Desember/2015

- Sumartias, Suwandi dan Agus Rahmat. (2013). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Konflik Sosial*. *Jurnal Penelitian Komunikasi*. Vol. 16 No. 1, Juli 2013 : 13-20
- Suyati. (2021). *Dampak Media Sosial Terhadap Konflik di Masyarakat*. *Jurnal Petik*. Volume 7, No 1, Maret 2021
- Triantoro, Dony Arung. (2021). *Konflik Sosial dalam Komunitas Virtual di Kalangan Remaja*. *Jurnal Komunikasi*, Volume 13, Nomor 2, April 2019, Hal 135-150. (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)
- Yulius Yusak. (2014). *Kemajemukan Dan Konflik Sosial: Suatu Tantangan Bagi Pancasila Sebagai Agama Sipil Di Indonesia*. *Jurnal Psikowacana* Vo. II No. 2 November 2003, Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga
- Widyawati, Anis. (2015). *Akar Konflik Dalam Masyarakat Multikultural di Karimunjawa*. *Yustisia*. Vol. 4 No. 3 September – Desember 2015