

## BAB VI

### P E N U T U P

#### 6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian sebagaimana telah saya bahas pada bagian-bagian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa :

1. Operasionalisasi kekuasaan yang berlangsung dalam realitas pengelolaan terminal bersifat kadang otoritatif dan sering bersifat cair dan dapat dinegosiasikan. Aturan negara sewaktu-waktu diaktifkan oleh aparat negara, tetapi yang sering terjadi adalah aturan yang disepakati bersama (konvensi) oleh karena intervensi dan negosiasi pelaku-pelaku informal, yang paling sering dilakukan melalui 'koordinasi tahu sama tahu'. Bahkan dapat dikatakan bahwa 'koordinasi tahu sama tahu' sudah menjadi 'habitus' pelaku-pelaku layanan publik di terminal. Bagi pelaku informal hal ini diperkuat dengan membangun relasi sosial dengan pejabat atau tokoh lokal dan nasional (modal sosial) serta melalui negosiasi identitas untuk menyeberang batas antara pelaku yang dapat diterima dan tidak (konstruksi identitas anak Terminal – Panter, Master, Senter dan anak binaan pospol). Kondisi ini masih ditambah dengan adanya keterlibatan aktor-aktor *in absentia* (umumnya oknum militer) dalam jaringan para pelaku. Kekuasaan bekerja melalui pengaturan tindakan pelaku-pelaku dalam hubungan satu dengan lainnya dimana ada banyak posisi yang secara strategis saling berinteraksi satu dengan lainnya. Pengaturan tindakan dimaksud, meliputi baik penyesuaian diri dengan "aturan main" yang berlaku maupun penyesuaian dengan posisi-posisi yang ditempati.
2. Relasi kekuasaan pelaku-pelaku yang terlibat dalam pelayanan publik di terminal Depok adalah sangat kompleks. Pada level petugas DLLAJ seksi terminal dan perparkiran selaku *leading sector* pengelolaan pelayanan publik, terjadi fragmentasi dalam relasi atasan-bawahan, dimana ada kelompok yang mendukung pimpinan yang biasanya disebut dengan istilah "orang-orang bapak" dan kelompok yang tidak senang. Fragmentasi juga terjadi di kalangan internal petugas lapangan. Selain karena perbedaan sikap dalam relasi dengan atasan, adanya variasi latar belakang seperti : jaminan keamanan

ekonomi, status kepegawaian (PNS, TKK dan honorer), relasi etnis, relasi pertemanan angkatan, solidaritas unit-unit pelayanan (administrasi, retribusi dan jalur) yang semuanya berdampak pada derajat ketergantungan yang berbeda terhadap pimpinan dan pelaku lainnya, mengakibatkan sulit dicapai solidaritas apalagi kohesifitas di kalangan petugas lapangan. Relasi antar instansi resmi (DLLAJ, Pospol dan DKLH) diwarnai oleh ego sektoral dan pertimbangan perimbangan pembagian keuntungan ekonomi dari pengelolaan terminal. Kondisi ini menyebabkan koordinasi dan kerja sama dalam rangka memaksimalkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di terminal menjadi tidak mudah. Koordinasi elit masing-masing instansi justru dibangun cukup baik dengan melibatkan pelaku-pelaku di luar aparat negara seperti PO, pengurus jalur/timer, tokoh-tokoh informal dan paguyuban/organisasi sosial berbasis etnis dan profesi dalam pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa relasi pelaku-pelaku cenderung diarahkan oleh kepentingan posisi.

3. Walaupun pada taraf tertentu ada kerja sama di antara pelaku-pelaku (terutama berhubungan dengan upaya memelihara keamanan dan ketertiban di terminal maupun kebersihan terminal), dan bahkan terciptanya solidaritas di kalangan tertentu, terutama pelaku (individu maupun kelompok) yang mengidentifikasi dirinya sebagai kelompok marginal dalam kebijakan nasional, tetapi realitas ini hanya semakin mempertegas kesimpulan kompleksnya pola relasi kekuasaan pelaku-pelaku daripada dilihat sebagai bentuk integrasi atau pun sinergitas.

## 6.2 Rekomendasi

Pembahasan dalam penelitian ini pada akhirnya merujuk pada beberapa pikiran rekomendatif, yaitu :

1. Dibutuhkan adanya penciptaan ‘habitus baru’ yaitu dengan cara menata kembali posisi pelaku-pelaku dalam pengelolaan layanan publik. Selain itu mengambil jarak terhadap “aturan main” yang ada, misalnya koordinasi tahu sama tahu. Strategi ini menjadi penting oleh karena kondisi pelayanan yang berlangsung sudah menjadi sistem disposisi tahan waktu dan diwariskan. Awalnya merupakan struktur yang dibentuk, kemudian membentuk perilaku,

menjadi prinsip penggerak dan pengatur praktik tersebut. Namun dengan semakin banyak orang yang mampu mengambil jarak, berusaha mencari makna tindakan dan kritis terhadap dirinya maupun orang lain, maka semakin terbuka kemungkinan perubahan struktural (Haryatmoko, 2005 : 101). Pengambilan Jarak membuat habitus baru menemukan relevansinya karena menjadi faktor yang membuat usang struktur yang telah terbentuk.

2. Merekayasa mekanisme pengawasan terhadap pengelolaan pelayanan publik yang meliputi aparat penyelenggara, pelaku-pelaku di luar negara, maupun masyarakat pengguna jasa. Mekanisme pengawasan ini dimaksudkan dalam rangka pembentukan disiplin diri sendiri dan orang lain berkaitan dengan aspek penegakkan hukum, baik berupa sanksi hukum maupun *indignation* (protes dan sikap tidak terima). Dengan cara ini orang mendisiplinkan diri terhadap norma-norma, nilai-nilai dan keyakinan-keyakinan yang baik, dan melatih diri untuk bertanggung jawab dalam hubungan-hubungan sosial
3. Karena pemerintah melalui aparat resmi bagaimana pun juga adalah pelaku utama dalam hal ini, maka perlu diambil langkah-langkah yang terencana dan berkelanjutan dalam rangka menyeimbangkan modal ekonomi, budaya dan simbolik dari para petugas, sehingga memiliki kompetensi dan ketahanan dalam pertarungan yang melibatkan pertukaran modal di antara para pelaku
4. Mengintegrasikan berbagai penelitian dalam rangka membaca pergeseran pola relasi kekuasaan, mengingat proses perubahan yang terus berlangsung, yang berkontribusi pada konstruksi subkultur-subkultur baru, dimana kepentingan sangat mungkin menjadi arahnya. Upaya ini sekurang-kurangnya dapat memberi manfaat dalam hal perkembangan teori antropologi kekuasaan dan kontribusi yang lebih berkualitas terhadap perumusan kebijakan dalam pelayanan publik.