

Pelayanan Publik Aparat Pemerintah Desa Kepuh Kemiri Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo Terhadap Kepentingan Warga Asli Dan Warga Perumahan

Soeharto & Mulus Sugiharto*

Abstract

In Kepuh Kemiri Village at Sidoarjo district, East Java, there are two classes of citizens: indigenous and immigrant population residing in the State Housing "Anggun Sejahtera II". In terms of public services, both two classes of the citizens are entitled to the same and equal public services provided by Village Government officials, without distinction of their status viewed from any aspect, as mandated by Law No. 25 Year 2009 on Public Services and presented by scientists criteria related to the quality of public services. The research results showed, first, to the demographic and administrative services, the village government officials not to differentiate services to indigenous and immigrant population living in Perumtas II, and second, for the provision of sanitation services and facilities funeral services, there are differences in service by government officials local villages.

Keywords: Public service, demographic, administrative

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada saat sekarang telah menjadi perbincangan hangat di semua lapisan masyarakat baik di kalangan masyarakat pada umumnya, kalangan praktisi maupun kalangan akademisi. Adanya perbincangan terhadap pelayanan publik dimaksud karena masyarakat semakin sadar jika pemerintahlah yang dituntut dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan sebaliknya bukan masyarakat yang harus memberikan pelayanan kepada pemerintah. Selain itu kajian terhadap aspek pelayanan di kalangan akademisi kini juga semakin menajam, yang ditandai dengan adanya perubahan nama dan paradigma disiplin ilmu administrasi negara menjadi administrasi publik, dengan argumentasi bahwa kajian terhadap administrasi negara tidak lagi terfokus kepada aktivitas negara saja melainkan sudah banyak bergeser kepada pelayanan masyarakat atau pelayanan publik (Pasolong, 2008 : 1).

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik secara berkualitas

diantaranya harus dihindari adanya tebang pilih diantara para pengguna layanan, dalam arti bahwa para pengguna layanan harus diperlakukan sama atau tidak ada perbedaan satu dengan lainnya.

Hal seperti ini dikemukakan Sinambela yang menyebut bahwa diantara kriteria kualitas pelayanan publik yang ada adalah adanya kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan dan status sosial. Disamping itu juga adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan pengguna pelayanan publik, yang berujung pada kepuasan pengguna layanan (Sinambela, 2007 : 6). Apa yang dikemukakan Sinambela juga senada dengan salah satu amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang juga mensyaratkan bahwa pemberi layanan dituntut tidak melakukan tebang pilih dalam memberikan pelayanan publik, yaitu adanya kesamaan hak kepada semua pengguna layanan disamping

*Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Wijaya Putra

adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban pengguna layanan itu sendiri.

Adanya ketentuan tentang kesamaan hak atau tidak adanya tebang pilih pemberian layanan kepada para pengguna layanan inilah yang memberikan daya tarik tersendiri bagi peneliti untuk melakukan kajian melalui kegiatan penelitian.

Obyek penelitian yang ditetapkan adalah kegiatan pelayanan aparat Pemerintah Desa kepada masyarakat yang bersangkutan selaku pengguna layanan, seperti pelayanan kebersihan lingkungan, pelayanan kependudukan dan bentuk pelayanan lain yang biasanya dilakukan.

Pemerintah Desa yang akan dipilih untuk dijadikan obyek penelitian adalah Pemerintah Desa dimana para warganya terdapat warga asli desa dan warga pendatang. Mengenai warga pendatang, untuk kondisi sekarang biasanya bermukim di lokasi perumahan yang secara kebetulan masuk ke dalam wilayah administratif salah satu desa.

Dampak yang ditimbulkan dari semuanya itu sekali lagi telah menimbulkan dua macam golongan warga desa yaitu warga asli dan warga perumahan yang nota bene merupakan warga pendatang. Dengan adanya dua macam golongan warga seperti itu maka peneliti ingin mengetahui apakah aparat Pemerintah Desa melakukan pembedaan pelayanan publik kepada warga perumahan dibandingkan warga asli..

Keberadaan kelompok masyarakat yang berbeda dalam suatu desa sebagaimana dipaparkan di atas terdapat juga di desa Kepuh Kemiri kecamatan Tulangan Sidoarjo dimana warganya terbelah menjadi dua golongan yaitu golongan warga asli desa serta golongan warga pendatang yang bermukim di lokasi perumahan Taman Anggun Sejahtera III (Perumtas III). Oleh karena itu permasalahan kesetaraan dalam hal penyediaan pelayanan public oleh aparat

desa dalam hal ini menjadi menarik untuk diteliti.

Atas dasar itu semua maka penelitian ini ingin mendeskripsikan : Apakah aparat Pemerintah Desa Kepuh Kemiri Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo melakukan pembedaan pelayanan publik terhadap kepentingan warga pendatang yang bermukim di Perumtas III dibandingkan kepentingan warga asli ?”

Pelayanan Publik.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Agung Kurniawan dalam Pasolong, 2007 : 128), dan atau juga sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Moenir, 2006 : 27). Merujuk pada dua definisi tersebut, maka dalam kegiatan pelayanan publik terdapat dua kubu yang saling berhubungan yaitu pemberi layanan di satu sisi dan pengguna layanan di sisi yang lain. .

Menyinggung tentang implementasi pelayanan publik di Indonesia, maka masyarakat berposisi sebagai pihak yang dilayani sedangkan pemerintah sebagai pihak yang memberikan layanan. Adanya penegasan posisi kedua pihak dalam pelayanan publik tersebut dilatarbelakangi oleh kasus pengalaman di era sebelum reformasi pemerintahan bergulir, yang memposisikan pemerintah sebagai pihak yang dilayani dan sebaliknya masyarakat sebagai pihak pemberi layanan.

Kondisi posisi dalam pelayanan publik yang melenceng seperti ini kemudian diluruskan sesuai perannya, dan hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Publik, yaitu bahwa : 1) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. 2) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kemudian ditinjau dari sisi jenisnya, pelayanan publik oleh Pasolong diklasifikasikan ke dalam : 1) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda yang memberikan nilai tambah bagi penggunaannya. 2) Pelayanan Jasa, adalah pelayanan yang diberikan unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya, dimana produk akhirnya berupa jasa yang juga mendatangkan manfaat bagi penerimanya. 3) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. (Pasolong, 2008 : 129)

Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat yang dilayani, dan oleh karenanya dituntut adanya kualitas pelayanan atau menurut Sinambela dan pendapat lain juga disebut dengan pelayanan prima. Berikut ini

dikemukakan pendapat-pendapat tentang kualitas pelayanan publik dari berbagai sumber. Menurut Sinambela, meliputi (1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan, (3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraannya dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan sebagainya, (6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan beberapa asas pelayanan publik yang apabila dicermati maknanya akan senada dengan kualitas pelayanan publik, yaitu meliputi (1) Untuk kepentingan umum, (2) Adanya kepastian hukum, (3) Adanya kesamaan hak, (4) Adanya keseimbangan hak dan kewajiban, (5) Adanya keprofesionalan, (6) Adanya partisipasi, (7) Adanya persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (8) Adanya keterbukaan, (9) Adanya akuntabilitas, (10) Tersedianya fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (11) Adanya ketepatan waktu serta (12) Adanya kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Menurut Tjiptono (2004 : 58), yang dalam tulisannya berorientasi pada

pelayanan dalam bidang bisnis akan tetapi dalam rangka kebutuhan teori pelayanan pemerintah kepada masyarakat (pelayanan publik) perlu dipinjam untuk dicantumkan.

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan publik dibagi ke dalam lima dimensi besar, meliputi : (1). Keandalan, yaitu adanya kemampuan penyedia jasa dalam memberikan jasa/produk yang tepat dan dapat diandalkan. Penyedia jasa harus mampu memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Disamping itu kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen, yang berarti adanya ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen dengan tanpa membedakan konsumen dari sudut apapun juga, tanpa kesalahan serta sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. (2). Daya Tanggap, yaitu adanya sikap baik untuk dapat membantu dan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat. Penyedia jasa/produk termasuk para bawahannya harus bersedia membantu memberikan pelayanan dengan tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari pemberi jasa/produk yang penuh perhatian, tepat dan cepat dalam memberikan pelayanan, sigap dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen dengan penyampaian informasi secara jelas. Adanya sikap membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas akan menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. (3). Jaminan, yaitu adanya kemampuan dan kesopanan serta sifat dapat dipercaya bagi para karyawan, bebas dari bahaya, bebas dari resiko dan keragu-raguan. Dimensi ini menekankan pada kemampuan penyedia jasa/produk untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri para konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama para karyawannya mampu memenuhi

kebutuhan para konsumennya tersebut. (4). Perhatian, yaitu adanya perhatian para karyawan terhadap kebutuhan konsumen. Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Dimensi ini juga menekankan adanya kemampuan penyedia jasa/produk untuk memperlakukan konsumen secara khusus dengan tanpa membeda-bedakannya. (5). Bukti Fisik, yaitu penyediaan fasilitas jasa fisik seperti gedung, peralatan, interior serta penampilan fisik personal penyedia jasa/produk. Dimensi ini menekankan pada kemampuan penyedia jasa/produk dalam menampakkan bukti fisik yang bertujuan memberikan rasa nyaman pada para konsumen.

Menurut Lukman dalam Pasolong (2008 : 134), menyebutkan bahwa salah satu ukuran keberhasilan kualitas pelayanan adalah sangat tergantung pada tingkat kepuasan pengguna layanan. Apabila pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pemberi layanan maka berarti pelayanan tersebut berkualitas, dan sebaliknya apabila pengguna layanan merasa kecewa terhadap suatu pelayanan maka berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas.

Good Governance

Pelayanan publik yang berkualitas erat kaitannya dengan good governance (kepemerintahan yang baik), karena dengan adanya good governance maka akan mampu memberikan pelayanan publik secara optimal, demikian penegasan Pasolong. United Nation Development Project (UNDP) mendefinisikan good governance sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Menurut UNDP, terdapat beberapa karakteristik good governance yang saling memperkuat dan tidak dapat

berdiri sendiri (Sedarmayanti, 2003 : 7), meliputi : (1) Participation; yaitu bahwa setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun melalui intermediasi lembaga resmi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif, (2) Rule of law, yaitu adanya kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa perbedaan utamanya hukum hak asasi manusia, (3) Transparency, yaitu dibangun atas dasar kebebasan arus informasi, dan organisasi penyedia informasi dituntut dapat memberikan layanan informasi kepada warga masyarakat yang membutuhkan. Disamping itu keberadaan informasi harus mudah dapat dipahami dan dapat dipantau, (4) Responsiveness, yaitu bahwa lembaga penyedia layanan harus bersedia memberikan layanan prima kepada setiap stakeholders, (5) Consensus orientation, yaitu bahwa berbagai kepentingan umum harus lebih diprioritaskan dibandingkan kepentingan pribadi dan golongan, baik dalam hal kebijakan, layanan maupun prosedur, dan (6) Accountability, yaitu pembuat keputusan yang bersifat eksternal dalam pemerintahan dan sektor swasta, bertanggungjawab kepada masyarakat dan stakeholders.

Bintoro menambahkan satu karakteristik lagi terhadap good governance yaitu adanya jaminan perlakuan yang adil dan jaminan perlakuan kesetaraan (Bintoro dalam Sedarmayanti, 2003 : 48). Hal ini berarti bahwa pemberi layanan publik dituntut untuk tidak membeda-bedakan para pengguna layanan, apapun status dan latar belakangnya. Selanjutnya berlandaskan beberapa karakteristik good governance yang dikemukakan UNDP, Sedarmayanti menyimpulkan bahwa wujud good governance adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan

bertanggungjawab serta efektif dan efisien, dengan menjaga kesinergian hubungan yang konstruktif diantara ketiga domein yaitu pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Selain itu setiap instansi diharapkan dapat mengembangkan langkah-langkah strategi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga terwujud suatu pelayanan prima menuju good governance (Sedarmayanti, 2003 : 25).

Urbanisasi.

Prijono Tjiptoherijanto dalam tulisannya berjudul Urbanisasi, Mobilitas dan Perkembangan Perkotaan di Indonesia (2007), mengemukakan bahwa pengertian urbanisasi sudah umum diketahui oleh mereka yang banyak bergelut di bidang kependudukan, khususnya mobilitas penduduk. Namun demikian, mereka yang awam dengan ilmu kependudukan sering kali kurang tepat dalam memakai istilah tersebut. Dalam pengertian yang sesungguhnya menurut Tjiptoherijanto, urbanisasi berarti persentase penduduk yang tinggal di daerah perkotaan. Mereka yang awam dengan ilmu kependudukan seringkali mendefinisikan urbanisasi sebagai perpindahan penduduk dari desa ke kota; padahal perpindahan penduduk dari desa ke kota hanya salah satu penyebab proses urbanisasi, di samping penyebab-penyebab lain seperti pertumbuhan alamiah penduduk perkotaan, perluasan wilayah, maupun perubahan status wilayah dari daerah pedesaan menjadi daerah perkotaan, dan semacamnya.

Proses urbanisasi sangat terkait mobilitas maupun migrasi penduduk, dan ada sedikit perbedaan antara mobilitas dan migrasi penduduk. Mobilitas penduduk didefinisikan sebagai perpindahan penduduk yang melewati batas administratif tingkat II, namun tidak berniat menetap di daerah yang baru, sedangkan migrasi penduduk

didefinisikan sebagai perpindahan penduduk yang melewati batas administratif tingkat II dan sekaligus berniat menetap di daerah yang baru tersebut. Makna melewati batas administratif tingkat II dalam hal ini tidak lain adalah batas administratif daerah Kabupaten/Kota, yang pada era Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Di Daerah termasuk dalam katagori daerah administratif tingkat II.

Chotib, dalam tulisannya berjudul *Desentralisasi Dalam Konteks Urbanisasi* (2000) mengemukakan bahwa dinamika kependudukan Indonesia juga membawa implikasi penting antara lain makin meningkatnya jumlah dan persentase penduduk yang tinggal di wilayah perkotaan. Dalam istilah demografi, Indonesia tengah mengalami proses urbanisasi, yaitu proses meningkatnya proporsi penduduk yang tinggal di wilayah perkotaan. Peningkatan penduduk perkotaan ini terjadi karena tiga hal, yaitu penduduk perkotaan yang beranak pinak (pertumbuhan alamiah), terjadinya migrasi dari wilayah perdesaan ke perkotaan, dan terjadinya pemekaran atau reklasifikasi wilayah pedesaan menjadi perkotaan.

Sementara itu berlandaskan hasil observasi penulis di Kabupaten Sidoarjo pada September 2010, kaum migran dari luar Kabupaten Sidoarjo yang kemudian bekerja di Surabaya dan sekitarnya, mayoritas menempati hunian di perumahan-perumahan yang dibangun para pengembang perumahan dan diantaranya terdapat di Perumahan Taman Anggun Sejahtera III (Perumtas III) yang berlokasi di Desa Grabakan dan Desa Kepuh Kemiri Kecamatan Tulangan serta Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Adapun kondisi perumahan tersebut berdekatan dengan area hunian warga (penduduk) asli, dan dengan sendirinya berada dalam cakupan pemerintah desa yang sama, yaitu

Pemerintah Desa Grabakan dan Pemerintah Desa Kepuh Kemiri Kecamatan Tulangan serta Pemerintah Desa Popoh Kecamatan Wonoayu.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Metode Deskriptif oleh Nazir didefinisikan sebagai suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 1988 : 63). Kemudian menurut Sugiono, metode deskriptif yang disebut oleh yang bersangkutan dengan sebutan penelitian deskriptif, adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiono, 2001 : 6).

Menurut Mely G. Tan, penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan menggambarkan sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu dalam masyarakat (Mely G. Tan dalam Koentjaraningrat, 1983 : 42). Nawawi menyebutkan pula bahwa penelitian deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah dari materi yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian baik berupa perorangan, lembaga dan masyarakat, yang ciri-ciri pokoknya meliputi (1) Memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan (saat sekarang) dan yang bersifat aktual, (2) Menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki apa adanya,

diiringi dengan interpretasi rasional secara relevan (Nawawi, 1990 : 63-64).

Kemudian Penelitian Kualitatif yang oleh Moleong diistilahkan dengan Metodologi Penelitian Kualitatif, didefinisikan sebagai Pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. (David Williams dalam Moleong, 2006:5) dan juga adalah Penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada (Denzin dan Lincoln dalam Moleong, 2006 : 5).

Menurut Bogdan dan Biklen serta Lincolln dan Guba terdapat beberapa ciri penelitian kualitatif, meliputi; (1) Bernuansa alamiah, yaitu menafsirkan fenomena yang terjadi dari obyek yang diamati secara apa adanya atau sesuai dengan yang diamati, (2) Manusia sebagai alat, dalam arti bahwa peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain yang melakukan tugas pengumpulan data, dan sebaliknya tidak melalui bantuan unsur di luar manusia, (3) Penyusunan desain penelitian secara fleksibel, dalam arti desain yang disusun harus terus menerus dilakukan penyesuaian di lapangan, (4) Perhatian terhadap proses penelitian harus lebih besar, karena dari proses tersebut akan dapat diperoleh suatu kesimpulan yang berguna dalam tahap analisis data, (5) Analisis data yang diperoleh dilakukan secara induktif.

Kemudian mengenai teknik pengambilan sampel dalam suatu penelitian, salah satunya menurut Mantra dan Kasto adalah random sampling atau pengambilan sampel secara acak; sedangkan menurut Sugiyono, random sampling yang termasuk dalam probability sampling ini terbagi dalam : Pertama; Sample Random Sampling, yaitu teknik sampel yang dilakukan secara acak tanpa

memperhatikan strata yang ada dalam populasi, dan cara demikian dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogeny. Kedua; Proportionate Stratified Random Sampling, yaitu pengambilan teknik pengambilan sampel dimana kondisi populasinya terdapat anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Ketiga; Disproportionate Random Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dimana kondisi populasinya berstrata namun tidak proporsional. Keempat; Cluster Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berlandaskan daerah, seperti penduduk suatu negara, provinsi dan kabupaten/kota. Jelasnya adalah, untuk menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah dari populasi yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2001 : 59-60). Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk menggunakan random sampling, yang realisasinya tentunya tergantung pada kondisi data yang diperoleh, apakah Proportionate Stratified Random Sampling, Disproportionate Random Sampling ataukah Cluster Sampling.

Adapun pengumpulan data dilakukan dengan teknik : (1) Interview atau wawancara, yaitu mengajukan pertanyaan secara lisan kepada responden pengguna layanan publik yang dilakukan Pemerintah Desa Kepuh Kemiri, dalam hal ini warga asli dan warga pendatang yang bermukim di Perumtas III, (2) Kuesioner, yaitu mengajukan pertanyaan tertulis kepada para responden yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan publik, yang dalam hal ini diterapkan pada responden dari unsur Pemerintah Desa Kepuh Kemiri dan (3) Observasi, yaitu melakukan pengamatan terhadap segala sesuatu yang memang diperlukan utamanya untuk bahan konfirmasi jawaban pertanyaan dari para responden.

Pelayanan Publik Aparat Pemerintah Desa Kepuh Kemiri Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, Hasil Penelitian.

Mengingat khususnya di wilayah Desa Kepuh Kemiri Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo selain terdapat warga asli yang menempati hunian di perkampungan dan juga terdapat warga pendatang yang menempati hunian perumahan di Perumtas III, maka Pemerintah Desanya yaitu Pemerintah Desa Kepuh Kemiri dalam memberikan pelayanan publiknya juga meliputi kedua golongan warga tadi. Adapun jenis-jenis pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Desa Kepuh Kemiri terdiri dari pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan, pelayanan administratif, pelayanan kebersihan dan pelayanan pemberian fasilitas pemakaman.

Pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan adalah berupa pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), proses surat pindah datang serta pembuatan akta kelahiran. Pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Pemerintah Desa hanya sebagian saja dari pelayanan administrasi kependudukan secara utuh, karena di luar Pemerintah Desa terdapat pula pelayanan administrasi kependudukan oleh organisasi Rukun Tetangga (RT), organisasi Rukun Warga (RW), Pemerintah Kecamatan dan berakhir di tingkat Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang secara teknis dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Pelayanan administratif adalah berupa pelayanan pembuatan Surat Kelakuan Baik, Surat Perjalanan bagi warga yang berkepentingan akan bepergian ke luar daerah dan surat-surat lain dalam lingkup pelayanan

administratif, sedangkan pelayanan kebersihan dilakukan khusus menyangkut pengambilan dan pembuangan sampah warga. Kemudian mengenai pelayanan pemberian fasilitas pemakaman, adalah bersangkutan paut dengan peruntukan fasilitas tanah makam bagi warga yang meninggal dunia.

Selanjutnya berkenaan dengan apakah aparat Pemerintah Desa Kepuh Kemiri melakukan pembedaan pelayanan publik diantara warga asli dan warga pendatang yang bermukim di Perumtas III, maka sesuai hasil penelitian dapat dikemukakan beberapa hal, sebagai berikut. Pertama; Dalam pelayanan kependudukan dan pelayanan administratif, Pemerintah Desa Kepuh Kemiri tidak melakukan pembedaan pelayanan terhadap warga asli dan warga perumahan.

Kedua; Dalam pelayanan kebersihan terdapat pembedaan pelayanan oleh Pemerintah Desa, dikarenakan adanya perbedaan situasi dan kondisi asal usul serta kondisi lokasi hunian. Untuk warga asli, pelayanan kebersihan mulai dari penyediaan bak sampah dan penyediaan petugas pengambil diberikan pelayanannya oleh Pemerintah Desa secara langsung, sedangkan untuk pembuangan sampah akhir, Pemerintah Desa berkoordinasi dengan Dinas Kebersihan Kabupaten Sidoarjo yang diarahkan ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) di daerah sidoarjo timur.

Kemudian untuk warga perumahan, pelayanan kebersihan dilakukan Pemerintah Desa dengan cara berkoordinasi dengan pihak pengembang perumahan di Perumtas III agar pihak pengembang menyediakan fasilitas depo sampah sebagai pembuangan akhir, sedangkan fasilitas bak sampahnya Pemerintah Desa berkoordinasi dengan para Ketua Rukun Warga, agar warga perumahan membuat bak sampahnya secara swadaya termasuk membayar

petugas pengambil. Ketiga; Dalam pelayanan pemberian fasilitas pemakaman, terdapat perbedaan pelayanan oleh Pemerintah Desa, yaitu : 1) Untuk warga asli, karena sudah mempunyai lokasi pemakaman tersendiri semenjak awal maka pihak Pemerintah Desa tidak perlu lagi menyediakan tanah makam, dan oleh karenanya pelayanan Pemerintah Desa hanya memberikan surat keterangan kematian. 2) Untuk warga perumahan, karena fasilitas tanah makam yang disediakan pengembang perumahan jaraknya terlalu jauh dari lokasi hunian yaitu di Desa Praloyo Kecamatan Kota Sidoarjo yang jaraknya sekitar 13 (tiga belas) kilometer, maka pelayanan Pemerintah Desa adalah menjembatani pembelian tanah makam baru oleh warga perumahan secara swadaya yang dekat dengan lokasi hunian, disamping memberikan surat keterangan kematian. Sesuai data yang diperoleh, warga asli tidak menghendaki apabila terdapat warga perumahan meninggal dunia untuk dimakamkan di lokasi pemakaman warga asli, dengan pertimbangan lokasi makam akan cepat penuh.

KESIMPULAN.

Migrasi penduduk dari satu daerah ke daerah lain yang biasa terjadi di Indonesia pada umumnya dan di wilayah Jawa Timur pada khususnya, yang banyak dilatarbelakangi faktor lapangan kerja akan berdampak salah satunya pada kebutuhan akan rumah sebagai tempat tinggal.

Dengan dibangunnya banyak perumahan-perumahan di berbagai tempat oleh para pengembang perumahan, kemudian dimanfaatkan oleh mereka yang memang sangat membutuhkan. termasuk di Perumahan Taman Anggun Sejahtera III (Perumtas III) di wilayah Kabupaten Sidoarjo.

Lokasi perumahan dimaksud berdekatan dengan area wilayah yang dihuni penduduk asli dan dengan sendirinya antara warga asli dan warga pendatang yang bermukim di area perumahan bercampur dan berada dalam desa yang sama.

Kondisi seperti ini akan berdampak pada pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Desa dalam hal ini Pemerintah Desa Kepuh Kemiri, yaitu memberikan pelayanan tidak saja pada kepentingan warga asli akan tetapi juga pada kepentingan warga perumahan. Salah satu kriteria kualitas pelayanan publik sesuai pendapat para ilmuwan maupun yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah adanya kesamaan hak diantara para pengguna layanan, ditinjau dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan sebagainya.

Kemudian berlandaskan hasil penelitian, dapat disimpulkan beberapa hal : Pertama; Dalam hal pelayanan kependudukan dan pelayanan administratif, Pemerintah Desa Kepuh Kemiri tidak memberikan perbedaan pelayanan kepada kedua golongan warga dalam hal ini warga asli dan warga perumahan. Hal ini sejalan dengan salah satu kriteria kualitas pelayanan publik, sebagaimana telah disebutkan baik secara teori maupun dalam implementasi peraturan perundangan, yang berarti pula telah memenuhi kriteria good governance.

Kedua; Dalam hal pelayanan kebersihan dan pemberian fasilitas pemakaman, Pemerintah Desa melakukan pembedaan antara kedua golongan warga, akan tetapi pembedaan tersebut semata-mata dikarenakan adanya perbedaan situasi dan kondisi asal usul serta kondisi lokasi antara warga asli dengan warga perumahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chotib, Desentralisasi Dalam Konteks Urbanisasi, Artikel, Jakarta, 2000.
- Dagun, Save, M, Kamus Besar Ilmu Pengetahuan, Golo Riwu, Jakarta, 1997.
- Kartasasmita, Ginandjar, *Administrasi Pembangunan*, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1996
- Mansyur, Cholil, M, Sosiologi Masyarakat Kota Dan Desa, UPN University Pers, Surabaya, tanpa tahun.
- Moenir, H.A.S, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Pasolong, Harbani, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung, 2008.
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.
- Sedarmayanti, Dr, Dra, M.Pd, Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah, Bandung, 2003.
- Siagian, S.P, Prof, DR, MPA, *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi Dan Strateginya*, Jakarta, Bumi Aksara, 2007.
- Sinambela, Poltak, Lijan, DR, MM, M.Pd, Dkk, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan Dan Implementasi*, Bumi Aksara, 2007.
- Tjiptoherijanto, Prijono, *Urbanisasi, Mobilitas dan Perkembangan Perkotaan di Indonesia*, Artikel, Jakarta, 2007,
- Tjiptono, Fendy, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta, 2004.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.