

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Indonesia merupakan sebuah negara luas yang tidak hanya berpusat di Ibu Kota semata, melainkan pergerakan perekonomian maupun pengembangan sebagai bentuk perwujudan pencapaian cita-cita Negara juga berlangsung pada tingkat Desa seperti yang kita ketahui bahwa 70% dari keseluruhan penduduk di Indonesia hidup di Daerah pedesaan, sehingga titik sentral pembangunan adalah daerah di kawasan Desa. Keberadaan Desa juga menentukan keberhasilan pemerintah dalam hal pembangunan baik itu dari tingkat daerah maupun pusat, sehingga dalam hal ini kemajuan suatu Desa sangat menentukan kemajuan suatu Negara (Lorosa , 2017: 26)

Pemerintah desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan Nasional. Ini berarti bahwa pemerintah desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan yang terdekat dengan masyarakat karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat. Oleh karena itu pemerintah Desa dituntut untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat.(Aang Kusnendar:2)

Dalam rangka mewujudkan peran pemerintah yang diharapkan dalam UU No 32 Tahun 2004, masyarakat menaruh ekspektasi yang tinggi terhadap peran aparatur pemerintah desa. Pemerintah desa diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus kesejahteraan masyarakat di daerahnya masing-masing, yang akan berdampak pada terwujudnya pembangunan nasional. Guna mewujudkan kualitas kinerja pemerintah yang efektif dan efisien, perlu meluangkan waktu untuk memikirkan bagaimana mewujudkan persatuan kerjasama untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, oleh karena itu, otonomi dan kebebasan diperlukan dalam memutuskan keputusan untuk mengalokasikan sumber daya, dan untuk merumuskan pedoman pelayanan, anggaran, tujuan dan indikator kinerja yang jelas dan terukur.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Umum adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas persyaratan perundang-undangan atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah desa berkewajiban untuk menerapkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat dan mengelola pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sejalan dengan meningkatnya tuntutan akan hak-hak pelayanan yang harus diterima oleh masyarakat, maka peran pemerintah desa semakin banyak mendapatkan sorotan baik dari lembaga formal yang menjadi instansi

atasnya, lembaga sosial kemasyarakatan maupun masyarakat pada umumnya. Hal tersebut merupakan konsekuensi kepala desa sebagai pemimpin dalam pemerintahan desa, terlebih lagi bahwa pemerintah desa merupakan organisasi pemerintah terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Mengingat peningkatan pelayanan masyarakat telah menjadi bagian utama tanggung jawab pemerintah khususnya pada pemerintahan Desa Cikalong kecamatan Cikalongwetan kabupaten Bandung Barat. Maka dengan demikian untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat menurut **Sumadiningrat** mengemukakan pendapat dalam **Dahuri dan Nugroho (2004:26)** bahwa peranan pemerintah saat ini sebagai fasilitator, regulator dan motivator dalam penyediaan prasarana publik.

Pertama, peran pemerintah desa sebagai fasilitator yang dimaksudkan agar kepala desa dapat memberikan fasilitas seperti dalam bentuk pelatihan khusus dengan kurun waktu yang telah ditentukan kepada pegawai ataupun fasilitas lain demi menunjang peningkatan pelayanan masyarakat.

Kedua, peran pemerintah desa sebagai regulator dimaknai bahwa kepala desa sebagai pengatur atau dengan kata lain kepala desa sebagai penentu kebijakan dalam roda pemerintahan di desa khususnya kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan masyarakat.

Ketiga, peran pemerintah desa sebagai motivator mengandung arti bahwa kepala desa harus menjalin komunikasi yang aktif terhadap bawahannya agar tidak terjadi kesenjangan antara atasan dalam hal ini kepala

desa dengan bawahannya maupun masyarakat secara langsung dalam rangka peningkatan pelayanan, serta dapat mengatur lingkungan fisik dan suasana kerja dalam rangka menumbuhkan motivasi pegawai tersebut dalam melaksanakan tugasnya

Berdasarkan hasil penjajagan yang dilakukan peneliti di Desa Cikalong Kecamatan Cikalongwetan Kabupaten Bandung Barat peneliti menemukan masalah, yaitu menunjukkan bahwa peran pemerintah desa dalam menjalankan perannya terutama dalam meningkatkan pelayanan hasilnya belum terlaksana dengan baik atau hasilnya masih minim. Hal ini terbukti dari tuntutan peran yakni sebagai fasilitator,regulator dan motivator dimana terdapat permasalahan sebagai berikut :

Peran Fasilitator yakni kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu pelayanan, peralatan kantor, komputer dan berbagai peralatan lainnya.dimana ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting dan sangat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan. karena di ruang pelayanan tersedia fasilitas pelayanan yang cukup membuat masyarakat merasa nyaman dan puas selain itu kurangnya pelatihan bagi aparat desa dimana kemampuan aparat dalam pelaksanaan tugas masih belum optimal sehingga dalam pemberian pelayanan menjadi kurang maksimal.

Tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan semakin kritis, yang menunjukkan karakteristik masyarakat kita saat ini, yang memiliki sikap mandiri dan kemampuan demokrasi yang terbuka. Artinya, pelayanan publik pemerintah semakin hari semakin meningkat kualitasnya.

Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini adalah bahwa pemerintah perlu memberikan dedikasi dan disiplin yang tinggi kepada para pejabat, serta berdedikasi penuh pada tanggung jawabnya, dan mengabdikan kepada masyarakat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam melaksanakan kinerja, pemerintah desa harus terlebih dahulu mempertimbangkan semua faktor yang memungkinkan, baik itu peluang, kesempatan dan tantangan, maupun kendala di era otonomi ini, manajemen pemerintah juga harus merespon dan memenuhi keinginan pelanggan (yaitu masyarakat). Pelayanan terbaik dibutuhkan untuk menciptakan desa yang menggambarkan situasi pemerintahan yang baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas penulis tertarik untuk mengkaji tentang **“PERAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA CIKALONG KECAMATAN CIKALONGWETAN KABUPATEN BANDUNG BARAT ”**

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian dan latar belakang di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Cikalong Kecamatan Cikalongwetan Kabupaten Bandung Barat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat di rumuskan masalah yaitu Bagaimana peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Cikalong Kecamatan Cikalongwetan Kabupaten Bandung Barat ?

1.4 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan urutan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.4.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, peneliti diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan pembelajaran yang diperoleh peneliti selama perkuliahan di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan untuk sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya.