BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah desa maupun Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sedangkan menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Berbicara layanan publik di desa tidak dapat dipisahkan dengan pembahasan layanan publik oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Demikian, terhadap prinsip-prinsip dan asas pemberian layanan publik juga tetap harus mengacu pada prinsip-prinsip dan asas-asas yang berlaku dalam layanan publik secara umum. Penyelenggaraan layanan publik tertentu didesa, ada kalanya merupakan bagian dari rangkaian layanan publik oleh pemerintah daerah.

Pelayanan publik oleh aparatur desa dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa , sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan desa. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah desa perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah desa adalah menciptakan pelayanan publik yang prima agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan pemerintah desa.

Akibat gempa pada 2009 lalu, pemerintah Desa Cibereum Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung belum memiliki kantor baru. Hingga saat ini mereka hanya menempati gedung balai pertemuan yang dibangun oleh pengelola Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Perdesaan. PNPM sebenarnya tidak memperkenankan balai pertemuan tersebut untuk dijadikan sebagai lokasi kantor. Namun, belum adanya bantuan dari pemerintah Kabupaten Bandung untuk membangun kantor baru, membuat aparat Desa terpaksa menjalankan tugasnya di bangunan tersebut. Kondisi pelayanan publik di Desa Cibeureum memang cukup mengkhawatirkan. Betapa tidak, para aparat Desa tidak memiliki ruangan yang layak untuk menjalankan tugas mereka. Di dalam balai pertemuan yang cukup luas tersebut, meja para aparat Desa tertata di salah satu sudut dengan hanya dibatasi sekat dari triplek. Sementara kepala Desa terpaksa menjadikan pos keamanan balai pertemuan sebagai ruang kerja, selama ini masyarakat sudah cukup banyak yang mengeluh. Pasalnya, kenyamanan mereka dalam mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah Desa tidak seperti saat masih ada kantor desa. Tidak jauh dari balai pertemuan tersebut, sebenarnya ada kantor Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Pendidikan dan UPTD Kesehatan Kabupaten Bandung. Namun mereka tidak memberikan ijin untuk kami berkantor di sana sementara . Ironisnya, Kantor UPTD pendidikan dan UPTD Kesehatan tersebut sebenarnya berdiri di atas tanah carik yang menjadi aset Desa Cibeureum. Padahal, pihak Desa tidak pernah memungut sewa kepada dua UPTD tersebut. Sejauh ini, pemerintah Desa Cibeureum sudah berupaya mengajukan permohonan bantuan pembangunan kantor desa kepada Pemerintah Kabupaten Bandung, bahkan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Namun, hingga saat ini belum juga ada tanggapan.

Inilah yang menjadi alasan penulis dalam pelaksanaan kegiatan KKL-PPM ini terlebih penulis mengambil judul peningkatan pelayanan publik melalui pengadaan perangkat komputer di Desa Cibeureum Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung.

Untuk lebih mengenal tentang keadaan Desa Cibeureum Kecamatan Kertasari penulis menuliskan demografi Desa Cibeureum Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandun

1.2 Letak Geografis, Topografi dan Demografi

A. Letak dan Batas Desa

Desa Cibeureum termasuk wilayah Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung denganluaswilayah 2.030,656 Ha.Dataran dengan ketinggian rata-rata1600m diatas permukaan laut.Secara administrative wilayah Desa Cibeureum dibatasi oleh:

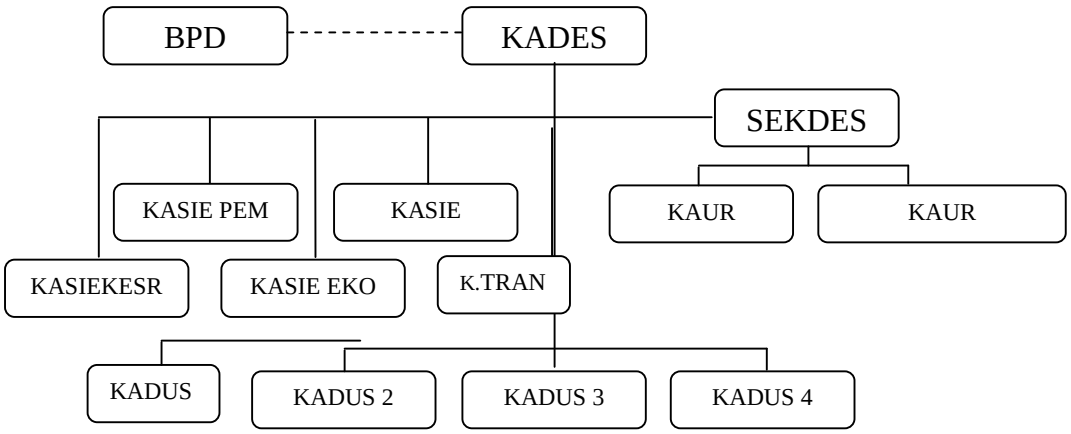
- Sebelah Utara : DesaSukapura
- Sebelah Selatan : DesaTarumajaya
- Sebelah Barat : KecamatanPangalengan
- Sebelah Timur : DesaCikembang/DesaCihawuk

B. StrukturOrganisasiDesa

Desa Cibereum menganut system kelembagaan pemerintahan Desa dengan pola minimal.

Gambar 1.1

Skema Bagan Organisasi Desa Cibeureum



C. VisidanMisiDesa

Visi adalah suatu gambaran atau cita-cita tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan Desa. Penyusunan Visi di Desa Cibeureum dilakukan dengan pendekatan partisipatif dan melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan di desa, seperti pemerintah Desa.BPD, tokoh masyarakat, tokoh agama, lembaga masyarakat Desa dan masyarakat Desa pada umumnya.

TERWUJUDNYA KEMANDIRIAN MASYARAKAT DENGAN BERLANDASKAN IMAN DAN TAQWA

Visi di atasmemilikimakna :

“**Memelihara kegotongroyongan masyarakat yang berlandaskan iman dan taqwa".**

Sebagaimana penyusunan visi, pendekatan yang dilakukan dalam menyusun misi adalah dengan menggunakan pendekatan partisipatif dan mempertimbangkan potensi dan kebutuhan Desa. Misimemuat pernyataan-pernyataan yang harus dilakukan Desa agar Visi Desa tersebut dapat tercapai. Adapun Misi Desa Cibeureum adalah sbb:

1. memberdayakan dan meningkatkan kualitas SDM berdasarkan Iman danTaqwa;

2. mewujudkan Pemerintahan yang baik, bersihdanberkeadilan;

3. mewujudkan pelayanan yang prima;

4. memelihara keseimbangan lingkungan dan pembangunan berkelanjutan.

D. SejarahDesa

Desa Cibeureum pada awalnya merupakan pemekaran dari Desa Nengkelan Kecamatan Pacetpa datahun 1952. Hal ini disebabkan karena cakupan desa Nengkelan yang sudah terlalu luas dan padat serta untuk memudahkan dalam pengaturan pemerintahan.

E. Data kependudukan:

Secara umum pertumbuhan penduduk di Desa Ciberuem ini mengalami pertumbuhan setiap tahunnya dari pendataan terakhir sejak tahun 2007-2010.Dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data kependudukanDesaCibereumSejakTahun 2007-2010

No	*Tahun*	*JumlahPenduduk (Jiwa)*			*Keterangan*
		Laki-Laki	*Perempuan*	*Jumlah*	
1	***2007***	***8039***	***7583***	***15.622***	
2	***2008***	***8047***	***7598***	***15.645***	
3	***2009***	***8044***	***7622***	***15.666***	
4	***2010***	***8036***	***7723***	***15.759***	

F. SaranaPendidikan

Keadaan pendidikan masyarakat Desa Cibereum cukup bagus karena sarana dan prasarana penunjang pendidikan sudah ada, sehingga hampir tidak ada masalah dalam bidang pendidikan. Denganrinciansebagaiberikut.

Tabel 1. 2

Data SaranaPendidikan Di DesaCibereum

No	*JENJANG PENDIDIKAN*	*JUMLAH*	*LOKASI*
1	***TK / PAUD / RA***	***9 unit***	***Dusun 2, 3, 4***
2	***SD***	***14 unit***	***Dusun 1, 2, 3, 4, 5***
3	***MI***	***2 unit***	***Dusun 3, 4***
4	***SLTP***	***2 unit***	***Dusun 2, 3***
5	***SLTA***	***2 unit***	***Dusun 3, 4***
6	***PerguruanTinggi***	***-***	***-***
7	***PKBM***	***1 unit***	***Dusun 5***
Jumlah		*28 unit*	

G. PetaPotensiDesa

Dalam menentukan peta potensi dan masalah yang terdapat di Desa Cibeureum, dilakukan melalui proses penjaringan masalah dan penggalian masalah.

Proses penjaringan masalah dan penggalian gagasan di tingkat dusun terhadap potensi dan masalah yang ada di Desa Cibeureum dengan menggunakan 3 (tiga) alatkajian, yaitu :

- SketsaDesa
- KalenderMusim
- Diagram Kelembagaan

Proses penjaringan masalah dan penggalian gagasan dilakukan melalui musyawarah dusun (Musdus) yang telah dilaksanakan. Dari hasil penjaringan masalah dan penggalian gagasan tentang potensi dan masalah yang telah dilakukan tersebut, makamasalah dan potensi yang ada di Desa Cibeureum adalah sebagai berikut :

Pelaksanaan penanggulangan kemiskinan akan optimal apabila didukung oleh potensi yang dimiliki oleh wilayah itu sendiri, baik yang berkait dengan potensi sumberdaya alamnya maupun masyarakat/manusianya.Sehingga dapat diukur tingkat kemampuan masyarakat dalam mengatasi masalahnya dengan strategi yang sistematis, jelas, dan terarah, tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilakukannya. Peta potensi tersebut diantaranya adalah:

Tabel 1.3

Data PotensiDesaCibereum

No	**JENIS SUMBER DAYA ALAM**	**JUMLAH**	**KETERANGAN**
1	Tanah carikDesa	20 Ha	Menyebar
2	BatuAlam / BatuPasir	-	Menyebar
3	HutanBambu	-	Menyebar
4	Kayu	-	Menyebar
5	LahanPekarangan	-	Menyebar

No	**JENIS SUMBER DAYA ALAM**	**JUMLAH**	**KETERANGAN**
6	Tanah sawah	-	Menyebar
7	Tanah Perkebunan	-	Menyebar
8	Tanah HibahMasyarakat	-	-
9	Palawija	-	Menyebar
10	Sumber Mata Air	-	Menyebar
11	Hutan Rakyat	-	Menyebar
12	HutanLindung	-	Menyebar
13	Irigasi	-	Menyebar
14	Sungai / Solokan	-	Menyebar
15	Lainnya	-	-

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan KKL-PPM menjadi program pemberdayaan masyarakat ini bertujuan untuk :

1. Salah satu syarat Kuliah Kerja Nyata dengan hasil laporan dilapangan.
2. Menerapkan KKL-PPM di perguruan tinggi agar dalam melaksanakannya dapat menjadi solusi penanganan masalah pembangunan di Indonesia.
3. Pelatihan kepada aparatur Desa Cibeurem mengenai pengenalan komputer
4. Penerapan batas Desa Cibeureum
5. Memberikan materi mengenai kewarganegaraan di sekolah Madrasah Aliyah Sukasari dan SMP 3 Muhamaddiyah.