

KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN AIR BERSIH (Studi di Desa Nakuramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende)

¹Maria Elisabet Ibi Ate, ²Ngea Andreas

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat (STPM)
Santa Ursula, Ende, Indonesia

Corresponding Email: andreasngea1234@gmail.com

Informasi Artikel

Diterima: 20 Januari 2026; Disetujui: 25 Januari 2026; Diterbitkan: 29 Januari 2025

Abstraksi

Penelitian berjudul “Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Air Bersih di Desa Nakuramba Kecamatan Ende.” Kinerja pelayanan publik pada dasarnya merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kehidupan masyarakat. Kondisi ideal terkait pelayanan publik ini bertolak belakang dengan apa yang terjadi di Desa Nakuramba di mana masyarakat mengalami kekurangan air bersih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pemerintah desa dalam pelayanan air bersih di Desa Nakuramba. Untuk menganalisis masalah penelitian ini, peneliti menggunakan teori pengukuran kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Kumorotomo. Menurutny terdapat empat indikator pengukuran kinerja yaitu: efisiensi, akuntabel, responsivitas, keadilan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi yang bertujuan memperoleh informasi berkaitan dengan permasalahan. Peneliti mencari tahu tentang kendala yang dihadapi pemerintah desa dalam kinerja pelayanan air bersih. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pemerintah Desa Nakuramba dalam memberikan pelayanan air bersih bagi masyarakat di Desa Nakuramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende, belum direalisasikan dengan baik dikarenakan beberapa faktor yakni: rendahnya sumber daya manusia dari pemerintah desa, rendahnya kerja sama antara pemerintah desa dengan masyarakat, kurang tanggung jawab, dan kurangnya perencanaan yang baik dari pemerintah desa. Faktor-faktor ini mempengaruhi kinerja pelayanan air bersih di Desa Nakuramba.

Kata Kunci: kinerja pemerintah, pelayanan air bersih, pemerintah desa, masyarakat desa

Abstraction

The research title is “The Performance of Village Government for Clean Water Service in Nakuramba village of Ende Sub-District. Public service performance is basically a government effort to meet the lives of people for the type of service. It is contrary to what happened in Nakuramba village where the community live with a shortage of clean water. This study aims to know how the performance of the village government in clean water services in Nakuramba Village. To analyze the results of this study, researchers used the theory of measuring organizational performance presented by Kumorotomo. According to him, there are four performance measurement indicators, namely efficiency, accounting, fairness, justice. This research used qualitative descriptive research methods to describe, record, analyze, and interpret conditions for obtaining information that related to the masking. Reseachers were finding out about the challenges they face in performing clean water services. The results of this study show that the Nakuramba village’s performance in providing clean water service to the people of the Nakuramba Village, Ende District, has not been fully realizable, because of some of the factors like the lack of village government human resources, lack of cooperation between village goverment and comunnity, and lack of planning by the village goverment. These factors affect the performance of clean water services in the Nakuramba Village.

Key Words: government performance, clean water services, village government, village communities

PENDAHULUAN

Air merupakan komponen penting bagi kehidupan. Makhluk hidup di muka bumi ini tak dapat terlepas dari kebutuhan air. Air merupakan kebutuhan utama bagi proses kehidupan sehingga tidak ada kehidupan jika di bumi tidak ada air. Meskipun demikian, air dapat menjadi malapetaka jika tidak tersedia dalam kondisi yang benar, baik kualitas maupun kuantitasnya. Air yang ada di bumi ini tidak hanya dibutuhkan oleh manusia, tetapi juga oleh alam guna menjaga stabilitas ekosistemnya (Desti et al., 2021)

UUD 1945 pasal 33 ayat (3) menyebutkan bahwa, “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat...” Pasal ini menegaskan bahwa air menjadi kepentingan dan kebutuhan hayat hidup orang banyak, maka penyediaan air bersih harus diatur dengan bijaksana. Pemerintah memiliki tugas untuk mengatur dan menyediakan air secara bijaksana. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat agar tidak terjadi hal-hal yang merugikan. Pemerintah harus berupaya untuk menyediakan dan menjaga ketersediaan kualitas air bersih yang cukup, dan pengadaan infrastruktur di bidang air minum

Desa Nakuramba, yang berada di Kecamatan Ende, Kabupaten Ende merupakan sebuah desa yang juga memiliki potensi sumber daya air, yakni sumber mata air yang cukup melimpah. Desa tersebut memiliki satu sumber mata air yang memiliki debit yang cukup besar di mana air tersebut dapat memenuhi kebutuhan seluruh masyarakatnya, baik pada saat musim penghujan maupun pada musim kemarau. Dengan debit air yang berkecukupan, kebutuhan air bersih bagi masyarakat Desa Nakuramba yang tersebar pada tiga dusun, yaitu Dusun Urutegu, Dusun Worokoja, dan Dusun Ratejoka dapat tercukupi. Jarak yang harus ditempuh oleh masyarakat Desa Nakuramba ke mata air adalah 2 Km. Kondisi jalan yang masih belum ditata dengan baik menyebabkan masyarakat desa harus berjalan kaki menuju sumber air. Lokasi sumber air yang belum dapat diakses dengan baik oleh masyarakat desa tentunya menjadi perhatian bagi Pemerintah Desa Nakuramba. Pemerintah desa harus memberikan kemudahan bagi masyarakat desa dalam mengakses air bersih. Oleh karena itu, sinergisitas yang baik dari pemerintah desa dan seluruh masyarakat sangat diperlukan.

Sebagai bukti adanya intervensi dari pemerintah, pada tahun 2012 Desa Nakuramba mendapat bantuan pengadaan infranstruktur air bersih dari dana APBN sebesar Rp 145.000.000,00. Pada tahun itu juga dibangun berbagai sarana dan prasarana air bersih antara lain bak penampung, pemasangan perpipaan, dan pembuatan tugu air di setiap dusun. Sejak saat itu masyarakat Desa Nakuramba yang berada di tiga dusun dapat mengakses dan menikmati air bersih secara baik dan berkecukupan. Pada tahun 2015 Pemerintah desa mengalokasikan dana sebesar Rp 22.000.000,00 untuk membangun bak penampung dalam ukuran besar (6 x 5). Bak penampung tersebut dibangun di Dusun Urutegu dikarenakan dusun tersebut berada di antara dua dusun lainnya. Hal ini dilakukan dengan maksud meningkatkan kualitas dan kuantitas penyediaan air bersih secara lebih optimal. Program pembangunan tersebut diterima oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari tingginya partisipasi masyarakat desa dalam proses pelaksanaan pembangunan bak tersebut. Maka sejak tahun 2015 sampai tahun 2017 masyarakat Desa Nakuramba memiliki akses yang baik terhadap air bersih.

Namun pada tahun 2018 penyediaan air bersih mengalami penurunan, yang mana masyarakat Desa Nakuramba telah mengalami kesulitan dalam mengakses air. Hal ini dikarenakan banyaknya pipa-pipa induk yang mengalami kebocoran. Akibatnya pendistribusian air bersih bagi masyarakat Desa Nakuramba menjadi terganggu. Terdapat

satu dusun saja yang sampai saat ini masih menikmati air bersih yaitu Dusun Urutegu, sedangkan dua dusun yang lain mengalami kesulitan untuk menikmati air bersih. Pemasangan pipa yang melewati kondisi jalan yang cukup curam berdampak pada patahnya pipa-pipa persambungan. Berdasarkan temuan peneliti saat mewawancarai salah satu masyarakat, diketahui bahwa jumlah pipa yang patah adalah sebanyak 6 pipa. Selain itu, terdapat kebocoran di titik-titik tertentu.

Sementara itu, pemerintah desa juga harus memberikan perhatian pada pembangunan fisik lain. Hal ini dapat dilihat dari pembangunan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Nakuramba dari tahun 2018-2019 seperti pada tabel berikut:

Tabel 01
Pembangunan Desa Nakuramba Tahun 2018

No	Tahun	Pembangunan Fisik	Anggaran
1.	2018	➤ Pembangunan sarana dan prasarana kantor	Rp. 21.000.000
		➤ Pembangunan jalan desa antara pemukiman ke wilayah pertanian	Rp. 331.109.000,00
		➤ Pembangunan gorong-gorong	Rp. 18.976.900,00
		➤ Pembangunan infrastruktur kolam ikan	Rp. 26.400.000,00
		➤ Pembangunan dan perbaikan rumah sehat untuk fakir miskin	Rp. 20.000.000,00
2.	2019	➤ Pembangunan, rehabilitas, peningkatan gedung prasarana kantor desa	Rp. 39.607.629,00
		➤ Pemeliharaan jalan desa (gorong-gorong, selokan parit, drainase).	RP. 43.520.000,00
		➤ Pembangunan rehabilitas rumah tidak layak huni GAKIN	Rp. 20.000.000,00
		➤ Pembagunan, rehabilitas , peningkatan pengerasan jalan desa	Rp. 139.476.000,00

Sumber: Dokumen APBDES Tahun 2018-2019

Berangkat dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti kinerja pemerintah Desa Nakuramba dalam pengelolaan pelayanan air bersih bagi masyarakat di desa tersebut. Teori yang digunakan pengukuran kinerja organisasi menurut Kumorotomo. Teori ini menjelaskan bahwa Pengukuran kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dengan akuntabilitas, yang mana suatu organisasi publik dapat dikatakan berhasil jika terdapat bukti-

bukti atau indikator-indikator atau ukuran-ukuran capaian yang mengarah pada pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi.

LANDASAN TEORI

Pengukuran kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dengan akuntabilitas, sehingga suatu organisasi publik dapat dikatakan berhasil jika memiliki bukti-bukti atau indikator-indikator atau ukuran-ukuran capaian yang mengarah pada pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Penilaian kinerja organisasi ini dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu dan penilai tersebut juga dapat dijadikan *input* bagi perbaikan dan peningkatan kinerja organisasi (Kondjol, 2000).

Ada tiga konsep yang bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik/organisasi non bisnis menurut Kumorotomo ((Kondjol, 2000) yaitu: *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. Responsivitas (*responsiveness*) merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik maka kinerja organisasi tersebut dinilai semakin baik. Sementara *responsibility* menjelaskan tentang apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi. Semakin konsisten suatu organisasi publik dalam melaksanakan program dan kegiatannya sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan peraturan dan kebijaksanaan organisasi, maka kinerjanya akan semakin baik. Akuntabilitas (*Accountability*) menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat (*elected officials*). Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut, karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini kinerja organisasi publik dinilai baik apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar kegiatannya didasarkan pada upaya-upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan para wakil-wakil rakyat. Semakin banyak tindak lanjut organisasi atas harapan dan aspirasi pejabat politik, maka kinerja organisasi tersebut akan dinilai semakin baik (Sembiring S, 2017).

Beberapa kriteria berikut dapat digunakan sebagai pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain: a) Efisiensi, yakni menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi, serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, maka kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas akan menjadi kriteria efisiensi yang sangat relevan. b) Efektivitas. Kriteria ini berkaitan dengan persoalan apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan. c) Keadilan. Kriteria ini mempertanyakan apakah distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik sudah memenuhi nilai keadilan. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupam atau keadilan. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini. d) Daya tanggap. Berbeda dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat.

Berdasarkan konsep-konsep di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur kinerja suatu organisasi pemerintah dapat dikatakan berhasil, peneliti harus mengetahui apakah organisasi tersebut dapat mencapai indikator-indikator yang telah disebutkan sebelumnya. Dari beberapa konsep yang dituangkan oleh beberapa para pakar di atas maka peneliti memilih satu konsep pakar yang peneliti anggap sesuai untuk membedahkan masalah yang peneliti angkat. Maka konsep yang akan digunakan untuk mengukur kinerja pemerintah Desa Nakuramba dalam memberikan pelayanan air bersih bagi masyarakat di Desa Nakuramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende adalah konsep pengukuran kinerja organisasi menurut Kumorotomo dan Len Vine dengan menggunakan empat variable, yakni efisiensi, keadilan, akuntabilitas dan responsivitas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan hal yang penting karena hal tersebut merupakan cara bagi peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan tentang kinerja pemerintah desa untuk meningkatkan mutu pelayanan air bersih. Penelitian jenis deskriptif berupaya mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya tentang objek yang diteliti dan berusaha menggambarkan corak-corak tertentu dari subjek yang diteliti secara cermat (Moleong, 2012). Berdasarkan penjelasan ini, maka dalam penelitian ini, peneliti hendak mendeskripsikan tentang bagaimana kinerja pemerintah desa dalam pelayanan air bersih di Desa Nakuramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende.

PEMBAHASAN

Berikut adalah pembahasan peneliti terkait Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Air Bersih di Desa Nakuramba, ditinjau dari variabel-variabel keberhasilan pelayanan publik yang dijalankan oleh suatu organisasi.

1. Efisiensi

Berdasarkan hasil penelitian melalui dokumentasi maupun wawancara diketahui bahwa, kinerja kerja pemerintah Desa Nakuramba dalam hal pelayanan air bersih tidak efisien. Efisiensi berpedoman pada beberapa indikator yaitu kemudahan akses, jaminan atau biaya pelayanan, kesederhanaan, dan ketepatan waktu. Semua indikator tersebut belum dirasakan masyarakat Desa Nakuramba. Hal ini dibuktikan melalui beberapa pernyataan dari narasumber bahwa masyarakat sangat sulit mengakses air bersih karena pembangunan sarana dan prasarana air bersih di dua dusun lainnya belum cukup memadai. Untuk pelayanan air bersih di dua dusun tersebut, hanya dibangun satu tugu air sehingga masyarakat harus mengantri saat mengambil air. Kesulitan masyarakat untuk mengakses air bersih ditunjukkan juga melalui kenyataan bahwa air bersih hanya bisa diakses tiga hari dalam seminggu dan itu pun di malam hari. Selain itu, debit air yang mulai berkurang sangat menyulitkan masyarakat untuk mengakses air bersih secara baik.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan ini, dapat diketahui bahwa belum ada suatu manajemen yang baik dari pemerintah Desa Nakuramba terkait cara kelompok sasaran memperoleh pelayanan air bersih. Kondisi ini jelas menyalahi indikator kemudahan akses. Sementara itu infrastruktur pelayanan air bersih yang rusak sampai saat ini belum diperbaiki karena ketiadaan dana dan belum adanya perencanaan yang baik dari pihak pemerintah desa. Hal ini berkaitan dengan kendala jaminan atau biaya pelayanan, yang mana masyarakat tidak dikenakan iuran bulanan. Akibatnya tidak ada jaminan perbaikan infrastruktur air bersih yang seharusnya didapat dari iuran bulanan tersebut. Oleh karena itu, peneliti dapat

menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang dijalankan pemerintah Desa Nakuramba bertolak belakang dengan konsep indikator efisiensi. Dalam hal ini, indikator efisiensi belum terpenuhi secara optimal.

2. Akuntabilitas

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa pertanggungjawaban pemerintah Desa Nakuramba dalam pelayanan air bersih belum begitu nampak. Sampai saat ini, keluhan atau aspirasi masyarakat desa mengenai kerusakan-kerusakan sarana dan prasarana air bersih belum ditanggapi oleh pemerintah desa. Selain itu, belum ada konfirmasi pemerintah desa mengenai alasan mengapa perbaikan sarana dan prasarana air bersih belum dilaksanakan. Perbaikan sarana dan prasarana air bersih merupakan sesuatu yang urgen karena banyak masyarakat harus mengalami kekurangan air bersih.

Terkait masalah di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kurang adanya koordinasi dari pemerintah desa Nakuramba-lah yang menyebabkan masalah tersebut. Selain pemerintah desa Nakuramba, masyarakat sebagai penerima manfaat sarana-prasarana air bersih juga perlu bertanggungjawab dalam perawatan dan pemeliharaan sarana-prasarana air bersih. Pada kenyataannya, masyarakat juga kurang memperhatikan pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kegiatan pembukaan lahan yang dilakukan oleh masyarakat di sekitar mata air yang menyebabkan penurunan debit air dan kemacetan distribusi air bersih dari mata air ke pemukiman warga. Terhadap kondisi ini, masyarakat mengambil sikap tidak peduli karena menganggap bahwa tanggung jawab sepenuhnya ada di tangan pemerintahan desa.

3. Responsivitas

Berdasarkan temuan peneliti di lapangan, diketahui bahwa manifestasi indikator responsivitas oleh pemerintah desa dalam pelayanan air bersih hadir dalam bentuk penyiapan media penyalur aspirasi dari masyarakat seperti kotak saran dan ruang tunggu. Kedua media tersebut memungkinkan masyarakat bisa menyampaikan aspirasi dan keluhan-keluhan mengenai ketersediaan dan kerusakan sarana dan prasarana penyedia air bersih. Walaupun demikian, belum ada tindak lanjut dari pemerintah desa terhadap keluhan dan aspirasi tersebut. Pemerintah desa hanya sebatas mengumpulkan aspirasi dari masyarakat. Responsivitas dari pemberi pelayanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan, peningkatan efektivitas pencapaian tujuan, dan penentuan sasaran sederhana dalam prosedur serta tata cara pelayanannya harus diselenggarakan secara cepat, tepat, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Terkait temuan di atas, dapat dikatakan bahwa responsivitas pemerintah Desa Nakuramba dalam pelayanan air bersih belum begitu nampak. Pemerintah desa hanya mengumpulkan aspirasi dan keluhan dari masyarakat tetapi tidak ditindaklanjuti secara cepat dan tepat. Dilihat dari kondisi pemenuhan kebutuhan masyarakat akan air bersih yang semakin kritis ini, pemerintah harus mampu berupaya semaksimal mungkin untuk melakukan perbaikan infrastruktur terkait. Oleh karena itu, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa responsivitas sebagai suatu indikator dalam pelayanan pemerintah desa belum sepenuhnya terwujud.

4. Keadilan

Berdasarkan temuan di lapangan yang berkaitan dengan indikator keadilan, diketahui bahwa pembangunan sarana dan prasarana pelayanan air bersih di Desa Nakuramba belum

terlaksana secara adil. Penyediaan infrastruktur air minum oleh pemerintah desa tidak dikerjakan secara merata ke setiap dusun. Di Dusun Urutegu dibangun dua tugu air sedangkan untuk dusun lainnya hanya dibangun satu tugu air. Kurangnya pemerataan dalam pelayanan air bersih juga nampak dalam kuantitas debit air yang diterima oleh masing-masing warga. Hal ini dikarenakan sekelompok masyarakat mempunyai kebiasaan untuk langsung mengambil air dari bak penampung induk. Akibatnya pembagian air menjadi tidak merata di setiap dusun, apalagi di Desa Nakuramba terdapat 3 dusun yang letaknya saling berjauhan. Masyarakat yang bertempat tinggal dekat dengan bak penampung bisa mengakses air dengan bebas. Hal ini tidak hanya menyebabkan kemacetan distribusi air di setiap dusun, tetapi juga mengakibatkan konflik di antara sesama masyarakat.

Dengan adanya penjelasan ini penulis menyimpulkan bahwa nilai keadilan belum bisa diwujudkan pemerintah Desa Nakuramba dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Banyak masyarakat mengeluhkan ketidakmerataan pembangunan sarana dan prasarana air bersih oleh pemerintah Desa Nakuramba. Dengan demikian jelas bahwa indikator keadilan dalam pelayanan lembaga pemerintah Desa Nakuramba belum tercapai.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dalam pembahasan sebelumnya, maka ditarik suatu kesimpulan tentang kinerja pemerintah Desa Nakuramba dalam pelayanan air bersih bagi masyarakatnya, yakni: *Pertama*, efisiensi dalam pelayanan air bersih belum secara maksimal diakibatkan kurangnya perencanaan yang baik dari pemerintah desa. Akibatnya pemerintah desa mengalami ketiadaan dana untuk memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan air bersih yang rusak. Efisiensi yang belum maksimal juga disebabkan rendahnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh pemerintah Desa Nakuramba untuk memperoleh dana dari sumber lain, sehingga sampai sekarang belum ada perbaikan atas infrastruktur pelayanan air bersih yang rusak tersebut. Karena kelemahan-kelemahan ini, masyarakat tidak dapat mengakses air bersih secara baik.

Kedua, akuntabilitas atau tanggungjawab pemerintah desa dalam pelayanan air bersih belum diusahakan secara maksimal. Pemerintah Desa Nakuramba belum cukup bertanggung jawab ketika terjadi persoalan kekurangan air bersih yang diakibatkan oleh kerusakan-kerusakan sarana dan prasarana distribusi air bersih. Sampai sekarang belum ada tindak lanjut untuk perbaikan infrastruktur air bersih tersebut. Rendahnya tanggung jawab pemerintah desa dapat dilihat dari kenyataan bahwa pemerintah desa tidak membentuk tim pengelola dan pengawasan pelayanan air bersih, serta tidak membentuk sistem kelembagaan pelayanan air bersih yang baik. Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan pemerintah desa belum cukup baik menjalankan tugasnya sebagai koordinator pelayanan di desa.

Ketiga, Responsivitas merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda serta prioritas pelayanan. Berkaitan dengan indikator ini, pemerintah Desa Nakuramba hanya sebatas mengumpulkan aspirasi dan keluhan dari masyarakat tetapi tidak secepatnya merespon dan menindaklanjuti keluhan tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa respon pemerintah Desa Nakuramba terhadap masalah-masalah dalam pelayanan air bersih belum maksimal.

Keempat, Keadilan adalah suatu hal yang berkaitan dengan sikap dan tindakan dalam hubungan antar manusia yang berisi tuntutan agar setiap orang diperlakukan secara adil sesuai dengan hak dan kewajibannya. Namun dalam kenyataannya, pemerintah Desa Nakuramba belum sepenuhnya berlaku dan berindak adil. Hal tersebut dilihat dari penyediaan

sarana dan prasarana pelayanan air bersih yang tidak merata bagi masyarakat di ketiga dusun. Di sisi lain, kurangnya pemerataan dalam pelayanan air bersih juga dikarenakan sekelompok masyarakat yang memiliki kebiasaan mengambil air dari bak penampung induk. Hal ini juga yang menyebabkan kemacetan distribusi air bersih ke setiap dusun secara adil. Selain itu, tidak adanya petugas yang mengontrol distribusi air ke setiap menyebabkan debit air menjadi tidak stabil.

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut peneliti memberikan beberapa saran atau rekomendasi kepada pihak-pihak terkait di antaranya, *pertama*, untuk Pemerintah Desa Nakuramba sebagai pihak yang harus bertanggungjawab terhadap masyarakatnya. Pemerintah Desa Nakuramba diharapkan untuk lebih berperan aktif dan lebih peka dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya terutama dalam pelayanan air bersih. Pemerintah Desa Nakuramba juga diharapkan untuk mampu mendorong terciptanya kerjasama, baik antar masyarakat, maupun antar masyarakat dengan pemerintah itu sendiri. Lebih lanjut, pemerintah desa disarankan untuk lebih memperhatikan sarana dan prasarana air bersih dan juga membentuk tim pengolah sekaligus pengawas pelayanan air bersih berserta sistem kelembagaannya. Berkaitan dengan saran, pemerintah desa juga harus menyiapkan peraturan-peraturan bagi pengguna pelayanan air bersih terkait larangan untuk tidak secara bebas mengambil air dari bak penampung induk dan kewajiban membayar iuran pelayanan. Dengan demikian, pemerintah desa juga mampu menyiapkan pendanaan untuk perbaikan dan perawatan infrastruktur air bersih secara lebih baik.

Kedua, masyarakat Desa Nakuramba. Masyarakat Desa Nakuramba diharapkan lebih tertib dan proaktif dalam menikmati pelayanan air bersih sehingga tidak tercipta konflik dan masalah lain yang tidak diinginkan. Masyarakat Desa Nakuramba harus berpartisipasi dalam kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan air bersih, khususnya terlibat aktif untuk merawat dan menjaga sarana dan prasarana pelayanan air bersih.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Affudin dan Saebani. 2019, *Teknik Analisis Data*. Jakarta: PT. Pustaka.
- Dilulio, dkk. 1994, *Responsivitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto Agus dkk. 2002, *Pengukuran Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Pustaka.
- _____. 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaja Mada University Press.
- _____. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gaja Mada: University Press.
- _____. 2017. *Manajemen pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaja Mada University Press.
- Ghufran H. Kordi K. 2007. *Pengelolaan Kualitas Air dalam Budi Daya Perairan*. Jakarta: , Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo. 2007. *Akuntabilitas*. Universitas Atma Jaya.
- Wijaya. 2003. *Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Meleong, lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarta.

Jurnal

Desti, I., Ula, A., & Desti, I. (2021). *ANALISIS SUMBER DAYA ALAM AIR*. 3(2).

Kondjol, A. S. (2000). *Analisis Kinerja Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Sorong Provinsi Papua Barat Arianse*. 35–58.

Sembiring, S. (2017). Keberadaan badan usaha milik desa dalam meningkatkan pendapatan asli desa. *Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 39, 16-32.

Internet:

<https://www.dosenpendidikan.co.id/pengertian-kinerja/> di akses tanggal 10 juni 2020.

Peraturan:

MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tugas Kepala Desa.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang pemerintah Desa.

Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Konsep Kinerja Pelayanan.