

**KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN AIR
BERSIH DI DESA NEMBORAMBA KECAMATAN ENDE
KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Stata- 1 Program Studi
Administrasi Publik**



Oleh:

ADRIANUS W. PETU

NPM :1111700055

PROGRAM STUDI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

**KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN AIR
BERSIH DI DESA NEMBORAMBA KECAMATAN ENDE
KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Stata-1
Program Studi Administrasi Publik**



Oleh,

ADRIANUS W PTU

NPM:1111700055

PROGRAM STUDI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Adrisnus W Petu

NPM : 1111700055

**Judul : KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN AIR BERSIH DI
DESA NEMBORAMBA KECAMATAN ENDE KABUPATEN ENDE**

Surabaya, 20 Juni 2022


Mengetahui,

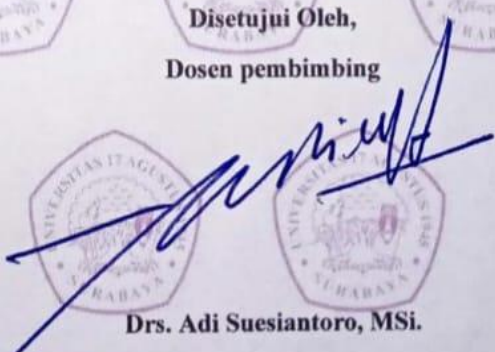
Disetujui Oleh,

Dekan

Dosen pembimbing

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**


Dr. Dra. Ayuh Maduwinarti, MP.


Drs. Adi Suesiantoro, MSi.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

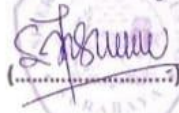
Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 20 Juni 2022

Dewan Penguji :

1. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si.



2. Dr. Endang Indartuti, M.Si.



3. Yusuf Hariyoko S.A.P., M.AP.




Mengesahkan,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya




Dra. Nyun Maduwinarti, MP.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Adrianus W Petu

NPM : 1111700055

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Air Bersih Di Desa Nemboramba Kecamatan Ende Kabupaten Ende

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat merupakan benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk meraih gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan nama sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sungguh sungguh dan secara sadar.

Surabaya, 20 Juni 2022



(Adrianus W Petu)



UNIVERSITAS
17AGUSTUS1945
SURABAYA

BADANPERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45
SurabayaTlp.0310593
1800(ex.311)
Email:perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Adrianus W Petu
NBI : 1111700055
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

“Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Air Bersih Di Desa Nemboramba Kecamatan Ende Kabupaten Ende”

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selamat tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal :

Yang Menyatakan,



(Adrianus W Petu)

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO

Skripsi ini secara khusus penulis mempersembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta Bapak Firmus Gati, Mama Thersia Bizi, Adik Maria E. Ibi Ate, yang dengan caranya masing-masing telah memberikan saya dorongan serta motivasi untuk mencapai kesuksesan ini.
2. Bapak, Ibu pemerintah Desa Beserta Masyarakat Desa Nemboramba, yang telah mendukung saya pada perjuangan ini, sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
3. Bapak ibu dosen program studi Administrasi Publik yang sudah mendidik dan memberikan segala saran dan masukan kepada saya selama ini.
4. Saudara Ambrosius Petu yang dengan caranya mendukung saya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Almater tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabayan program studi Administrasi Publik.

MOTTO

UBAH PIKIRANMU DAN KAU DAPAT MENGUBAH DUNIAMU

Andy Petu

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas kasih dan penyertaan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi penelitian dengan judul **“Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Air Bersih di Desa Nemboramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende”** Pada kesempatan ini juga penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada Bapak Dosen Pembimbing dalam proses penulisan proposal ini, yaitu iyang selalu mengarahkan, mengoreksi dan membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada rekan-rekan seperjuangan yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini *“Tiada gading yang tak retak dan tiada tanah yang tak bercacing”* peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritikan dan saran yang penulis butuhkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 20 Juni 2022



Penulis

ABSTRAKSI

Skripsi Berjudul: Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Air Bersih di Desa Nemboramba Kecamatan Ende. Secara umum kinerja pelayanan publik pada dasarnya merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kehidupan masyarakat atas jenis pelayanan. Terkait dengan hal itu bertolak belakang dengan apa yang terjadi di Desa Nemboramba dimana masyarakat hidup dengan kekurangan air bersih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pemerintah desa dalam pelayanan air bersih di Desa Nemboramba. Untuk menganalisis hasil penelitian ini, peneliti menggunakan teori pengukuran kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Kumorotomo, tentang indikator pengukuran kinerja yaitu: efisiensi, akuntabel, responsivitas, keadilan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi yang bertujuan memperoleh informasi berkaitan dengan permasalahan. Dimana peneliti meneliti tentang kendala yang dihadapi dalam kinerja pelayanan air bersih. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pemerintah Desa Nemboramba dalam memberikan pelayanan air bersih bagi masyarakat di Desa Nemboramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende belum di realisasikan dengan baik, di karenakan beberapa faktor yakni: rendahnya sumber daya manusia dari pemerintah desa, rendahnya kerja sama antara pemerintah desa dengan masyarakat, kurang tanggung jawab, kurangnya perencanaan yang baik dari pemerintah desa, sehingga tidak di realisasikan. Maka dari itu dapat mempengaruhi kerja pelayanan air bersih di Desa Nemboramba.

Kata Kunci : Kinerja pelayanan air bersih, pemerintah, dan Masyarakat.

ABSTRACTION

This thesis is entitled: The Performance of the village government in the clean water service in Nemboramba village of Ende sub-district. In general public service performance is basically a government effort to meet the lives of people for the type of service. Related to that contrary to what happened in Nemboramba village where the community lives with a shortage of clean water. This study aims to know how the performance of the village government in clean water services in Nemboramba village. To analyze the results of this study, researchers used the theory of measuring organizational performance presented by Kumorotomo, which suggests performance measurement indicators: efficiency, accounting, fairness, justice. This research method employs qualitative descriptive research methods. Describe, record, analyze and interpret conditions for the purpose of obtaining information related to the masking. Where researchers are finding out about the challenges they face in performing clean water services.

The results of this study show that the Nemboramba village's performance in providing clean water service to the people of the Nemboramba village, Ende district, Ende has not been fully realizable, because of some of the factors: the lack of human resources from village government, is not realized. Therefore it can affect the performance of clean water services in the Nemboramba village.

Key words: water service, government, and community performance.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	i
HALAMAN PRSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB IPENDAHULU	1
1.1 Latar Belakan	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II KERANGKA TEORI	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Teori Pengukuran Kinerja Organisasi	7
2.2 Tinjauan Pustaka	9
2.2.1 Pelayanan public	9
2.2.1.1 Pengertian pelayanan public	9
2.2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	11
2.2.1.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	11
2.2.1.4. Konsep Kinerja pelayanan	12
2.2.2 Kinerja	14
2.2.2.1 Pengertian Kinerja	14
2.2.2.2 Efisiensi	14
2.2.2.2.1 indikator Efisiensi	14
2.2.2.2.3 Akuntabilitas	15
2.2.2.2.3.1 Indikator Akuntabilitas	15
2.2.2.2.4 Responsivitas	15

2.2.2.2.4.1 indikator Responsivitas.....	16
2.2.2.2.5 Keadilan	16
2.2.2.2.5.1 Indikator Keadilan	16
2.2.3 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja Pelayanan	17
2.2.4 Desa	22
2.2.4.1 Pengertian Pemerintah Desa	22
2.2.4.2 Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa.....	22
2.2.4.3 Good Governance	26
2.2.4.4 Konsep Good Governance	27
2.2.4.5 Paradigma Pelayanan Administrasi	28
2.2.5. Air Bersih	29
2.2.5.1 Pengertian Air Bersih.....	29
2.2.5.2 Pemanfaatan Air Bersih	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1 Unit Analisis	31
3.1.1 Narasumber	31
4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4.1. Wawancara.....	32
3.4.2 Observasi	32
3.4.3 Dokumentasi	32
3.5 Skema Data	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.7 Lokasi Penelitian.....	34
BAB IV Penyajian Data dan Pembahasan	35
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Pembentukan Desa NEMBORAMBA.....	35
4.1.2. Letak Geografis.....	35
4.1.3. Keadaan Penduduk.....	36
4.1.3.1. Keadaan Penduduk Menurut Jenis Kelamin	36
4.1.3.2 Keadaan Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
4.1.3.3. Keadaan Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian.....	38
4.1.3.4 Keadaan Penduduk Menurut Agama	39
4.1.3.4 Keadaan Sosial Ekonomi	40
4.1.4 Kondisi / Keadaan Sosial Budaya.....	40
4.2. Penyajian Data Lapangan	41

4.2.1 Efisiensi	41
4.2.2 Akuntabilitas	45
4.2.3 Responsifitas	48
4.2.4 Keadilan	49
4.3 Pembahasan.....	51
4.3.1 Efisiensi	51
4.3.2 Akuntabilitas	54
4.3.3 Responsivitas	56
4.3.4 Keadilan	58
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran II : Dokumentasi
- Lampiran III : Hasil Surat Selesai Penelitian.

DAFTAR TABEL

- Tabel 01 : Pembangunan Desa Nemboramba tahun 2020
Tabel 02 : Data Set
Tabel 03 : Keadaan penduduk berdasarkan umur dan jenis kelamin
Tabel 04 : Keadaan penduduk berdasarkan tingkat pendidikan
Tabel 05 : Keadaan Penduduk berdasarkan mata pencarian
Tabel 06 : Keadaan penduduk berdasarkan agama

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran II : Dokumentasi
- Lampiran III : Hasil Surat Selesai Penelitian
- Lampiran IV : Lembaran Revisi
- Lampiran V : Hasil Turnitin