

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

Adrianus W Petu

E-mail : [adrianuspetu23@gmail.com](mailto:adrianuspetu23@gmail.com)

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

## ***ABSTRACT***

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 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, wich 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 reseachers 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. There fore it can affect the performance of clean water services in the Nemboramba village.

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

## ***ABSTRAK***

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.**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Air merupakan suatu kebutuhan yang penting bagi makhluk hidup dimuka bumi. Tanpa air tak satu pun makhluk yang dapat hidup termasuk manusia. Dalam kehidupan manusia sehari-hari air menjadi sangat penting, karena digunakan untuk banyak keperluan, seperti konsumsi (minum), mandi, mencuci, dan lain sebagainya. Air juga merupakan unsur yang paling vital dalam kehidupan manusia, seseorang tidak bertahan hidup tanpa air, karena itulah air merupakan salah satu penopang bagi kehidupan manusia. Ketersediaan air di dunia ini begitu melimpah, namun yang dapat dikonsumsi oleh manusia untuk keperluan air bersih sangatlah terbatas dari total jumlah air yang ada, sehingga sedikit saja yang tersedia sebagai air bersih, sedangkan sisanya adalah air laut. Selain itu

kecenderungan yang terjadi kini ialah berkurangnya ketersediaan air bersih dari hari kehari dan tidak diimbangi dengan pertumbuhan dan populasi yang semakin meningkat. (Emil Salim1986.54-55).

UUD 1945 pasal 33 ayat (3), seperti yang dikutip oleh Nanang Sudrajat, "Bumi,air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat..."air juga menjadi kepentingan dan kebutuhan hajat hidup orang banyak maka penyediaan air bersih harus diatur dengan bijaksana. Pemerintah memiliki tugas untuk mengatur dan menyediakan air secara bijaksana, dimana pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyediakan air bersih kepada masyarakat agar tidak terjadi hal-hal yang merugikan. Tugas pemerintah dalam pelayanan air bersih yaitu dengan cara pemerintah harus berupaya untuk menyediakan dan menjaga ketersediaan kualitas air bersih yang cukup, dan

pengadaan infrastruktur di bidang air minum. (Zulfi Suhendra 2019).

Menurut pemerintah, pemerataan pembangunan dalam seluruh aspek kehidupan masyarakat, dapat diwujudkan melalui pengaturan (regulasi), perlindungan atau proteksi (pengayoman), dan pelayanan yang dilakukan secara rutin, sambil memperhatikan azas pemerataan dengan prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas. Berhasil atau tidaknya pembangunan, dapat diukur.

Melalui standar penilaian berbasis berbagai kepentingan yang ada dalam masyarakat. Salah satu tolak ukur keberhasilan itu ialah dampak dari kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat umum atau yang lebih dikenal dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar berdasarkan hak dasar semua warga negara dan penduduk atas barang dan jasa. Pelayanan publik merupakan ukuran kinerja pemerintah yang paling terlihat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat diakui oleh masyarakat dari semua disiplin ilmu yang telah berhasil membangun pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel, Anda bisa langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan. Ini adalah citra positif pemerintah desa, terutama yang diciptakan oleh mata warganya.

Desa Nemboramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende merupakan sebuah desa yang memiliki potensi sumber daya air, karena di Desa Nemboramba memiliki sumber mata air yang cukup melimpah. Dimana di Desa tersebut memiliki satu sumber mata air yang memiliki debit yang cukup besar dimana air tersebut dapat

memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat Desa Nemboramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende baik dalam musim penghujan maupun pada musim kemarau. Dengan debit air yang berkecukupan dapat mencukupi kebutuhan air bersih bagi masyarakat desa Nemboramba yang tersebar pada tiga dusun yaitu Dusun Urutegu, Dusun Worokoja, dan Dusun Ratejoka. Jarak yang harus ditempuh oleh masyarakat Desa Nemboramba ke mata air adalah 2 km. Kondisi jalan yang masih belum ditata dengan baik sehingga masyarakat desa harus berjalan kaki menuju sumber air. Lokasi sumber air yang belum dapat diakses dengan baik, dimana masyarakat masih bersusah payah untuk memperoleh air bersih dengan mengambil air di sumber mata airnya. hal itu tentunya menjadi perhatian bagi Pemerintah Desa Nemboramba untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat desa dalam mengakses air bersih. Maka dari itu sinergisitas baik dari pemerintah desa dan seluruh masyarakat sangat diperlukan.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana kinerja pemerintah desa dalam pelayanan air bersih di Desa Nemboramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende.**

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Profil pemerintah Desa Nemboramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende
2. Untuk mengetahui kinerja pemerintah desa dalam pelayanan air bersih di

Desa Nemboramba, Kecamatan Ende,  
Kabupaten Ende.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang peneliti harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Bisa menambah ilmu, wawasan dan pengalaman terkait kinerja pemerintah desa terkait air bersih.

2. Dalam hal pihak lain

Dapat berkontribusi dalam penyusunan literatur pemerintah desa tentang air bersih dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian.

3. Untuk pemerintah desa Nemboramba

Dapat digunakan oleh pemerintah desa sebagai acuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Agar tidak terjadi pembiasan dalam penelitian ini maka perlu dibatasi Ruang lingkup Penelitian. Yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini adalah Kinerja pemerintah desa dalam pelayanan air bersih Desa Nemboramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende. Sedangkan secara geografis fokus penelitian ini adalah di Desa Nemboramba

#### **F. KERANGKA TEORITIS**

Dalam penulisan selalu didasari dengan landasan teori sebagai acuan bagi peneliti agar memiliki pegangan teoritis dalam melacak suatu permasalahan yang sedang diteliti. Landasan teori atau kerangka teori ini merupakan bagian dalam penyusunan rangkaian penelitian. Sehingga, menjadi

perlu ditelaah secara akademis teori yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

#### **G. Teori Pengukuran Kinerja Organisasi.**

Pengukuran kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dan akuntabilitas, dan suatu organisasi publik dikatakan berhasil apabila memiliki bukti atau indikator atau ukuran keberhasilan yang mengarah pada pencapaian visi, misi, dan tujuan organisasi tersebut.

Penilaian kinerja organisasi dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi selama periode waktu tertentu. Evaluator juga dapat menggunakannya sebagai masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi.

#### **H. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan hal yang penting karena hal tersebut merupakan cara bagi peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Berkaitan dengan itu, maka penulis menguraikan beberapa bagian penting yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu: Penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan tentang kinerja pemerintah desa meningkatkan mutu pelayanan air bersih. (Bernard Raho, 2008:17-18). Penelitian jenis deskriptif berupaya mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya tentang objek yang diteliti dan berusaha menggambarkan corak-corak tertentu dari subjek yang diteliti secara cermat. Berdasarkan penjelasan ini, maka dalam penelitian ini, peneliti hendak mendeskripsikan tentang bagaimana kinerja

pemerintah desa dalam pelayanan air bersih di Desa Nemboramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende.

Pada paradigma alamiah, penelitian dimulai dengan asumsi bahwa konteks itu kritis sehingga masing-masing konteks itu ditangani dari segi konteksnya sendiri. (Lincoln dan Guba, 1985:200 dalam Lexy Moleong 2017). Dan unit analisis dalam penelitian ini adalah Pemerintah Desa Nemboramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende.

## **I. PEMBAHASAN**

Penelitian ini terfokus pada Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Air Bersih. Dalam kaitan dengan hal tersebut peneliti menggunakan teori dan tinjauan pustaka sebagai alat analisis yang diyakini membantu peneliti dalam menemukan jawaban secara akademik.

### **1. Efisiensi**

Dalam hal efisiensi, Kumorotomo (1996:52) menjelaskan beberapa kriteria yang dapat dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik. Salah satunya adalah efisiensi, yang menjelaskan bahwa hal tersebut merupakan pertimbangan keberhasilan organisasi pelayanan publik dalam memperoleh keuntungan dengan menggunakan faktor-faktor produksi, dan pertimbangan yang muncul dari rasionalitas ekonomi. Efisiensi adalah suatu usaha untuk menghemat bahan, tenaga, waktu, dan lain-lain untuk melakukan sesuatu guna mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah efisiensi diartikan sebagai kecepatan dalam melakukan sesuatu dan kemampuan untuk melakukan tugas secara tepat dan akurat tanpa membuang waktu, uang atau

tenaga. Selain itu, menurut Wirapati, Syamsi juga memasukkan beberapa kriteria.

Artinya, menggunakan kemungkinan yang tersedia (bahan, mesin, orang) untuk mencapai kinerja maksimum dalam waktu sesingkat mungkin dalam kondisi nyata, selama situasinya tidak berubah dan dapat berubah. .. Keseimbangan antara unsur tujuan, alat, tenaga dan waktu.

### **2. Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintah yang baik, demokratis dan amanah (good governance), kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamati oleh rakyat. Pasal 3 UU No 28 Tahun 1999 menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan Negara meliputi, asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan Negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas.

### **3. Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. (Dilulio. 1994: 20). Daya tanggap termasuk sebagai salah satu indikator kinerja, karena secara langsung mewakili kemampuan lembaga publik untuk mencapai misi dan tujuannya, terutama untuk kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005: 177). Responsiveness berkaitan dengan ketanggapan pemerintah desa Nembolamba dalam memberikan pelayanan air bersih untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkannya. Kurang tanggap karena tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang ada dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi gagal mencapai tujuannya.

#### **4. Keadilan**

Keadilan Ini mengacu pada sikap dan perilaku dalam hubungan interpersonal dan mencakup persyaratan bahwa semua diperlakukan sesuai dengan hak dan kewajiban mereka. Menurut Thomas Hobbes, (2017:217-218) keadilan adalah setiap perbuatan yang dikatakan adil, keadilan hanya tercipta ketika apa yang dikerjakan telah sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat atau pun disepakati sebelumnya. Dengan adanya keadilan, maka kehidupan masyarakat, berbangsa, dan bernegara menjadi lebih baik. Menurut Kumorotomo, (1996:52) keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepantasan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektifitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis terhadap data temuan dilapangan maka secara umum dapat disimpulkan bahwa kinerja pemerintah desa dalam pelayanan air bersih di Desa

Nemboramba, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende belum berjalan dengan maksimal. Hal ini diketahui dari analisis data tentang kinerja pelayanan publik dalam hal pelayanan air bersih antara lain efisiensi, akuntabilitas, responsifitas, dan keadilan.

Pertama, efisiensi dalam pelayanan air bersih belum secara maksimal di akibatkan kurangnya perencanaan yang baik dari pemerintah desa sehingga dapat menyebabkan ketiadaan dana untuk proses perbaikan sarana dan prasarana air bersih. Di sisi lain boleh dikatakan belum maksimal disebabkan rendahnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh pemerintah Desa Nemboramba untuk memperoleh dana dari sumber lainnya. Sehingga sampai sekarang belum ada perbaikan infranstruktur air bersih. Hal tersebut dapat mempengaruhi masyarakat tidak dapat mengakses air bersih secara baik. Dengan demikian pelayanan air bersih di Desa Nemboramba belum mendapatkan perhatian yang serius dari pemerintah desa atau belum menjadi prioritas dalam perbaikan infranstruktur yang sudah mengalami kerusakan.

Kedua, akuntabilitas atau tanggungjawab pemerintah desa dalam pelayanan air bersih belum secara maksimal dimana Indikator ini digunakan untuk menilai apakah tindakan pelaksana dapat diperhitungkan dalam memenuhi kewajiban memberikan hasil kebijakan kepada khalayak sasaran. Pernyataan penting yang harus dibuat mengenai apakah hak-hak kelompok sasaran dibatasi. Jika hak kelompok sasaran dikurangi, apakah tindakan tersebut dibenarkan atau dalam bentuk kecaman?. Akan tetapi yang terjadi di desa Nemboramba berkaitan dengan akuntabilitas ini masih belum optimal dijalankan, dimana yang menjadi permasalahannya adalah

pemerintah desa belum mampu mempertanggungjawabkan ketika terjadi persoalan kekurangan air bersih yang mengakibatkan kerusakan-kerusakan sarana dan prasarana air bersih. Sampai sekarang belum ada tindak lanjut untuk perbaikan infrastruktur air bersih tersebut. Hal lain yang dapat disimpulkan bahwa rendahnya tanggungjawab pemerintah desa dapat dilihat dari pemerintah desa tidak membentuk tim pemengolah dan pengawasan pelayanan air bersih, dan juga pemerintah desa tidak membuat system kelembagaan pelayanan air bersih. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat di simpulkan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah desa berkaitan dengan tugas sebagai koordinator pelayanan di desadapat dikatakan belum secara baik terutama mengkoordinasi pelayanan air bersih. Banyak keluhan dari masyarakat setempat berhubungan dengan pelayanan air bersih.

## B. Saran

1. Untuk Pemerintah Desa Nemboramba Sebagai pihak yang harus bertanggungjawab terhadap masyarakatnya. Pemerintah Desa Nemboramba diharapkan lebih berperan dan lebih peka dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya terutama dalam pelayanan air bersih. Pemerintah Desa Nemboramba diharapkan menjalankan peran dan mampu mendorong terciptanya kerjasama, baik antara Masyarakat dengan pemerintah itu sendiri. Pemerintah Desa diharapkan perlu memperhatikan sarana dan prasarana air bersih dan juga membentuk tim pengolah sekaligus pengawasan dan juga harus membentuk sistem kelembagaan pelayanan air bersih. Pemerintah desa juga harus menyiapkan peraturan-

peraturan bagi pengguna pelayanan air bersih sehingga masyarakat tidak secara bebas mengambil air dari bak penampung induk. Pemerintah desa juga menyiapkan pendanaan untuk perbaikan infrastruktur air bersih dan terlebih dahulu melakukan perencanaan dalam perbaikan infrastruktur sehingga dikemudian hari tidak mengalami kekurangan dana.

2. masyarakat Desa Nemboramba diharapkan lebih tertib dalam pelayanan air bersih sehingga tidak terjadi konflik dan juga lebih taat terhadap instruksi dari pemerintah Desa terutama dalam perawatan dan menjaga sarana dan prasarana air bersih, agar hidup masyarakat menjadi lebih baik. Masyarakat Desa Nemboramba harus berpartisipasi dalam kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan air bersih.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-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

Hatry P. Harry, 1980, *Pelayanan Publik*.  
Indonesia Quality Research Agency  
(IQRA). Kreasi Wacana. Tangerang  
Banten.

Kordi K.M Ghufuran H, 1984, *Pengelolaan  
Kualitas Air Dalam Budidaya  
Perairan*, Rineka Cipta, Jakarta 2007

Prawirosentono, 1999, *Kinerja*. Yogyakarta:  
PT. Pustaka,

Raho Bernad, 2008, *Penelitian Kualitatif*.  
Remaja Rosdakarya. Bandung

Salim Emil, 1986, *Pembangunan  
berwawasan lingkungan*. Jakarta: LP3S  
Sinambela dkk, LP 2010 *Reformasi  
pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono, 2009, *Metode penelitian  
kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Syamis, 2004, *Efisiensi*. Yogyakarta: PT.  
Pustaka

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

<https://www.dosenpendidikan.co.id/pengertian-kinerja/>.

### **Dokumen- dokumen lain**

MENPAN No. 63 Tahun 2003 *prinsip-  
prinsip pelayanan public*

Undang-undang No. 2 Tahun 2015 *Tugas  
Kepala Desa*

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang  
pelayanan publik*

Undang-undang No. 6 Tahun 2014 *Tentang  
pemerintah Desa*

### **Internet**

www. [http/ peran pemerintah dalam  
pelayanan air bersih](http://peran.pemerintah.dalam.pelayanan.air.bersih), (Zulfi Suhendra,  
2019), di akses tanggal 10 juni 2020  
pukul 15.00 WITA

Dosen pendidikan, 2014. *Kinerja Pengertian  
Menurut Para Ahli, Faktor  
Karateristik, Indikator Dan Penilaian*.