

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI DESA MOKEK KECAMATAN KOTA KOMBA UTARA KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

Quality of Public Services in Providing Clean Water in Mokek Village Kota Komba Utara District East Manggarai Regency

Vinsensius Eka Sarong^{1*}
Agustinus Ghunu¹

¹Universitas Tribhuwanan
Tunggaladewi, Malang

*corresponding author:
sarongeka@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih di Desa Mokek, Kecamatan Kota Komba Utara, Kabupaten Manggarai Timur, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhinya. Masalah utama yang menjadi fokus adalah belum meratanya distribusi air bersih dan berbagai kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan dasar ini, meskipun air bersih merupakan kebutuhan esensial yang dijamin oleh undang-undang. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, untuk mendapatkan gambaran komprehensif mengenai kondisi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan air bersih di Desa Mokek tergolong cukup baik secara niat dan prosedur, namun masih menghadapi kendala signifikan. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan anggaran desa, infrastruktur jalan yang buruk menghambat akses petugas, serta minimnya infrastruktur komunikasi seperti akses internet dan jaringan telepon. Kendala-kendala ini secara langsung berdampak pada efektivitas pelayanan, kecepatan respons, dan pemerataan aksesibilitas masyarakat terhadap air bersih yang layak. Kesimpulannya, untuk mencapai kualitas pelayanan air bersih yang optimal dan merata, diperlukan upaya terintegrasi yang melibatkan perbaikan infrastruktur, peningkatan alokasi anggaran, pengembangan sarana komunikasi, serta penguatan partisipasi masyarakat.

Kata Kunci:
Pelayanan air bersih
Kualitas pelayanan
Infrastruktur

Keywords:
Clean water services
Service quality
Infrastructure

Abstract

This study aims to analyze the quality of public services in providing clean water in Mokek Village, Kota Komba Utara District, East Manggarai Regency, and identify both supporting and inhibiting factors. The primary problem addressed is the uneven distribution of clean water and various challenges faced by the community in accessing this basic service, despite clean water being an essential, legally guaranteed need. Employing a qualitative descriptive method, data was collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation to gain a comprehensive understanding of the service conditions. The findings indicate that the quality of clean water services in Mokek Village is relatively good in terms of intent and procedure but still encounters significant obstacles. These barriers include limited village budget, poor road infrastructure hindering staff access, and minimal communication infrastructure such as internet access and telephone networks. These constraints directly impact service effectiveness, response speed, and equitable access to adequate clean water for the community. In conclusion, achieving optimal and equitable clean water service quality requires integrated efforts, including infrastructure improvement, increased budget allocation, communication facility development, and enhanced community participation.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <http://assyifa.forindpress.com/index.php/assyifa/index>

Submit: 30-09-2025

Accepted: 10-11-2025

Published: 15-11-2025

PENDAHULUAN

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang fundamental dan esensial bagi kelangsungan hidup manusia. Keberadaannya tidak hanya terbatas pada pemenuhan kebutuhan konsumsi sehari-hari seperti

minum, memasak, dan kebersihan diri, tetapi juga menjadi pilar utama dalam mendukung kelancaran aktivitas sosial, ekonomi, dan kesehatan masyarakat secara keseluruhan (Sutrisno, 1991).

Ketersediaan air bersih dalam jumlah yang cukup, kualitas yang memenuhi standar kesehatan, kontinuitas pasokan yang terjaga, serta aksesibilitas yang mudah dan terjangkau, menjadi prasyarat mutlak untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dan meningkatkan produktivitas masyarakat (Sutrisno, 1991; Triono, 2018).

Mengingat perannya yang vital, negara melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Pasal 5 tentang Sumber Daya Air, secara tegas menjamin hak setiap individu untuk memperoleh air demi kebutuhan hidup yang sehat, bersih, dan produktif. Ini menegaskan bahwa penyediaan air bersih bukan sekadar layanan komersial, melainkan amanah konstitusional yang harus dipenuhi oleh negara.

Dalam konteks desentralisasi pemerintahan di Indonesia, tanggung jawab penyediaan layanan dasar ini didistribusikan kepada berbagai tingkatan pemerintahan. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa secara eksplisit menyatakan bahwa pemerintah desa memiliki peran krusial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satunya melalui penyediaan layanan dasar seperti air bersih.

Sebagai entitas pemerintahan yang paling dekat dengan warga, pemerintah desa diharapkan memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan spesifik dan tantangan lokal yang dihadapi masyarakatnya, termasuk dalam aksesibilitas air bersih. Sejalan dengan itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah semakin memperjelas bahwa penyediaan air minum dan sanitasi adalah urusan wajib pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan adanya tanggung jawab berjenjang dari pemerintah daerah provinsi, kabupaten/kota, hingga desa, untuk memastikan pemenuhan kebutuhan air bersih bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan publik sendiri, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, mencakup serangkaian kegiatan yang diselenggarakan

oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Dengan demikian, penyediaan air bersih oleh pemerintah desa dan daerah merupakan implementasi konkret dari amanah pelayanan publik tersebut.

Meskipun landasan hukum dan urgensi penyediaan air bersih sangat jelas, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya di daerah pedesaan. Desa Mokel, Kecamatan Kota Komba Utara, Kabupaten Manggarai Timur, merupakan salah satu wilayah yang merefleksikan kompleksitas permasalahan ini. Meskipun secara geografis Desa Mokel mungkin memiliki potensi sumber daya air, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masyarakatnya sering kali mengalami kesulitan signifikan dalam mengakses air bersih yang layak dan memadai.

Kondisi ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari keterbatasan infrastruktur, pengelolaan yang belum optimal, hingga kendala geografis dan demografis. Misalnya, Sadewa (2018) dalam konteks perizinan bangunan menunjukkan bahwa kompleksitas birokrasi dapat menghambat pelayanan, dan hal serupa mungkin terjadi dalam skala yang berbeda pada penyediaan air bersih di pedesaan. Di daerah lain, seperti yang diteliti oleh Wahyuni (2017) di Kota Gresik atau Surti dan Yunus (2021) di Kabupaten Enrekang, masalah optimalisasi dan ketersediaan air bersih juga menjadi isu krusial yang memerlukan perhatian serius.

Kualitas pelayanan publik, dalam hal ini penyediaan air bersih, tidak hanya berdampak pada aspek kesehatan masyarakat semata, tetapi juga memiliki implikasi luas terhadap kualitas hidup, produktivitas ekonomi, dan stabilitas sosial. Ketika akses air bersih terhambat, masyarakat cenderung menghabiskan waktu dan tenaga lebih banyak untuk memperolehnya, yang dapat mengurangi waktu untuk aktivitas produktif lainnya atau pendidikan (Triono, 2018). Selain itu, masalah air bersih juga dapat memicu berbagai penyakit berbasis air,

menurunkan tingkat kesehatan masyarakat, dan pada akhirnya memperlambat pembangunan daerah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan air bersih di Desa Mokel menjadi isu yang sangat mendesak dan relevan.

Penelitian ini menjadi penting karena berupaya menganalisis secara mendalam kualitas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih di Desa Mokel. Dengan menggunakan kerangka dimensi kualitas layanan yang komprehensif, seperti yang dikemukakan Tjiptono (2012) yang mencakup *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *reliability*, penelitian ini akan mengidentifikasi secara spesifik kekuatan dan kelemahan dari pelayanan yang ada. Lebih lanjut, penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi efektivitas dan keberlanjutan pelayanan air bersih di Desa Mokel.

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai kondisi riil di lapangan, serta menyajikan rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti bagi pemerintah desa dan pemangku kepentingan terkait untuk merumuskan strategi intervensi yang tepat dan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada upaya mewujudkan akses air bersih yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat Desa Mokel, sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang dilaksanakan secara natural sesuai panduan (Sugiyono, 2019), untuk menggali secara mendalam kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Desa Mokel, Kecamatan Kota Komba Utara, Kabupaten Manggarai Timur. Lokasi penelitian ditetapkan di Desa Mokel karena representatif terhadap dinamika pelayanan publik di bidang penyediaan air bersih,

melibatkan balai desa, lokasi pelayanan, dan titik interaksi masyarakat sebagai sumber data.

Fokus penelitian diarahkan pada kualitas pelayanan air bersih berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *reliability* (Tjiptono, 2012). Data diperoleh dari sumber primer melalui wawancara dengan kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa, dan masyarakat, serta observasi lapangan, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen, literatur, laporan, dan penelitian terdahulu.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, dengan teknik penentuan informan menggunakan snowball sampling untuk mendapatkan informasi dari pihak yang relevan. Analisis data dilakukan secara interaktif, meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles et al., 2014). Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi teknik, yaitu memeriksa kesesuaian informasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk meningkatkan kredibilitas temuan, serta didukung oleh perpanjangan pengamatan dan peningkatan ketekunan.

HASIL

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih di Desa Mokel berdasarkan lima dimensi utama, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya.

Tangibles (Bukti Fisik)

Dari dimensi *tangibles*, ditemukan bahwa infrastruktur air bersih di Desa Mokel masih belum merata. Kepala Desa Fransiskus Kelang menyatakan bahwa pengadaan air bersih melalui dana desa baru menjangkau Kampung Lemo, dengan rencana pengembangan ke Kampung Pedak. Ini menunjukkan upaya bertahap yang belum optimal. Bapak Apolonaris Sahat, Kaur Pelayanan, mengakui adanya kampung yang belum terakses. Warga Kampung Lemo, Bapak Marianus Jehaut, mengeluhkan kerusakan pipa, penurunan kualitas air saat musim

hujan, bak penampungan bocor, dan keterbatasan kran air. Di Kampung Deru, Bapak Bernardus Sadur melaporkan masyarakat harus swadaya dengan iuran Rp. 200.000,00 per kepala keluarga untuk pengadaan air bersih karena ketiadaan bantuan pemerintah. Observasi lapangan menunjukkan fasilitas yang ada belum optimal dan pemeliharaan kurang. Kendala signifikan mencakup distribusi tidak merata, kerusakan infrastruktur, dan keterbatasan fasilitas.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness menunjukkan komitmen pemerintah Desa Mokel untuk merespons laporan maksimal 1x24 jam, namun dengan beberapa keterbatasan. Kepala Desa Fransiskus Kelang mengakui adanya kendala teknis dan medan sulit yang memperlambat. Bapak Apolonaris Sahat menyebut laporan diterima via WhatsApp atau kantor desa, dengan target penanganan 24 jam yang sering terlambat dalam praktik. Bapak Marianus Jehaut dari Kampung Lemo mengonfirmasi bahwa penanganan gangguan kadang memakan waktu hingga dua hari. Bapak Bernardus Sadur dari Kampung Deru menyoroti ketimpangan, di mana permintaan pengadaan air bersih dari kampungnya belum direalisasikan, menunjukkan kurangnya respons terhadap permintaan pemerataan layanan. Secara umum, daya tanggap dalam menanggapi keluhan cukup baik, namun permasalahan infrastruktur dan keterbatasan sumber daya menghambat respons optimal.

Assurance (Jaminan)

Pada dimensi assurance, pemerintah Desa Mokel menunjukkan keseriusan. Kepala Desa Fransiskus Kelang menegaskan air bersih sebagai prioritas dan penggunaan dana desa untuk pengadaan, seperti di Kampung Lemo. Bapak Apolonaris Sahat juga menyatakan rencana pemerataan layanan, meski baru satu kampung yang terealisasi karena anggaran terbatas. Namun, Bapak Bernardus Sadur dari Kampung Deru

melaporkan kesulitan mendapatkan air bersih, terutama saat kemarau, dan aspirasinya belum menghasilkan realisasi. Hal ini menyoroti ketimpangan distribusi yang berdampak pada rasa aman masyarakat. Jaminan pelayanan secara umum relatif baik dalam hal keseriusan, namun belum optimal dirasakan seluruh masyarakat karena keterbatasan anggaran dan akses yang belum merata.

Empathy (Empati)

Tingkat empathy pemerintah Desa Mokel cukup baik, tercermin dari upaya Kepala Desa Fransiskus Kelang untuk memahami kesulitan warga, turun ke lapangan, mendengarkan aspirasi, dan mengajak gotong royong. Bapak Apolonaris Sahat mendukung dengan menyatakan perhatian khusus pada warga yang kesulitan. Namun, Bapak Bernardus Sadur dari Kampung Deru kembali menyoroti masyarakatnya masih mengandalkan swadaya karena belum ada pengadaan dari pemerintah desa. Ini menunjukkan bahwa empati perlu ditindaklanjuti dengan langkah nyata yang lebih cepat dan merata, dengan tantangan utama pada pemerataan layanan.

Faktor yang Mempengaruhi

Faktor pendukung meliputi Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur desa yang kompeten dalam teknis dan pelayanan, Sarana Prasarana dasar seperti perangkat teknologi yang membantu administrasi, serta Partisipasi Masyarakat yang aktif dalam pemeliharaan dan pelaporan. Sinergi ini berkontribusi pada efektivitas pelayanan. Faktor penghambat meliputi Keterbatasan Anggaran desa yang bersaing dengan prioritas lain, Infrastruktur Jalan yang Buruk yang menghambat akses dan penanganan, serta Minimnya Infrastruktur Komunikasi yang mengganggu koordinasi dan penyampaian informasi.

PEMBAHASAN

Pembahasan ini menganalisis secara lebih mendalam temuan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik

dalam penyediaan air bersih di Desa Mokol, Kecamatan Kota Komba Utara, Kabupaten Manggarai Timur, dengan mengacu pada dimensi kualitas layanan Tjiptono (2021) dan mengaitkannya dengan faktor pendukung serta penghambat yang telah diidentifikasi.

Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyediaan Air Bersih

Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles merujuk pada elemen-elemen fisik yang dapat dilihat, dirasakan, dan disentuh oleh penerima layanan, yang secara langsung membentuk persepsi awal mereka terhadap kualitas pelayanan (Tjiptono, 2012). Di Desa Mokol, elemen tangibles ini mencakup bak penampung, jaringan pipa distribusi, serta fasilitas kantor pelayanan desa.

Temuan penelitian secara konsisten menunjukkan adanya keterbatasan signifikan dalam dimensi ini. Meskipun pemerintah desa telah mengupayakan pengadaan air bersih di beberapa kampung menggunakan dana desa, seperti di Kampung Lemo, namun distribusinya belum merata ke seluruh wilayah. Kondisi ini diperparah dengan kerusakan pada fasilitas yang ada, seperti pipa dan bak penampungan yang bocor, tanpa adanya sistem pemeliharaan rutin yang memadai. Kurangnya inspeksi berkala memperlambat penanganan masalah, menyebabkan warga di beberapa kampung kesulitan memperoleh air bersih secara cepat.

Apabila dibandingkan dengan praktik pelayanan di daerah yang lebih maju, seperti di Kota Kediri atau Kabupaten Malang (Arfendi, 2017; Sa' Diyah, 2024), yang telah dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean digital, serta petugas berseragam dan terlatih, kondisi di Desa Mokol masih jauh tertinggal. Ketiadaan fasilitas penunjang ini secara tidak langsung menurunkan profesionalisme pelayanan dan berpotensi mengurangi tingkat kepuasan masyarakat.

Selain itu, inisiatif swadaya masyarakat untuk membangun infrastruktur air bersih mereka sendiri,

seperti yang terjadi di Kampung Deru, adalah indikasi kuat bahwa tangibles yang disediakan oleh pemerintah desa belum mampu memenuhi kebutuhan dasar seluruh warga secara adil dan merata. Oleh karena itu, peningkatan dan pemeliharaan elemen fisik secara berkala, perluasan cakupan distribusi, serta penyediaan fasilitas penunjang yang memadai, menjadi langkah krusial untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di Desa Mokol.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap mengukur kesiediaan dan kecepatan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat (Tjiptono, 2012). Dalam konteks penyediaan air bersih, kecepatan penanganan gangguan pasokan, kebocoran pipa, atau penurunan kualitas air sangat vital untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Desa Mokol memiliki komitmen untuk merespons laporan dengan cepat, namun implementasinya masih menghadapi kendala serius. Proses pelaporan masalah oleh masyarakat sering terhambat oleh infrastruktur komunikasi yang terbatas, memaksa warga di dusun terpencil untuk menempuh perjalanan jauh ke kantor desa. Ini secara signifikan memperlambat proses penanganan dan waktu perbaikan.

Ketiadaan sistem informasi atau media komunikasi yang efektif juga menghambat penyebaran informasi terkait gangguan dan tindak lanjut dari pemerintah desa. Meskipun ada upaya untuk merespons, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana teknis seringkali memperlambat penyelesaian masalah, bahkan hingga beberapa hari. Kondisi ini sangat kontras dengan praktik di PDAM Tirta Terubuk, yang berhasil meningkatkan daya tanggap layanan melalui sistem pelaporan yang cepat dan mudah diakses via telepon dan media sosial, diikuti dengan respons cepat dari petugas lapangan (Rahayu, 2021).

Bagi Desa Mokel, peningkatan daya tanggap memerlukan penguatan sistem pelaporan (misalnya, menunjuk perwakilan di setiap dusun atau memanfaatkan komunikasi radio/grup pesan lokal), peningkatan koordinasi petugas, serta peningkatan kapasitas teknis petugas lapangan melalui pelatihan dan penyediaan perlengkapan perbaikan darurat. Hal ini akan mempercepat respons dan memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang sigap.

Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan penyedia layanan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keamanan pada pelanggan (Tjiptono, 2012). Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Desa Mokel secara umum dinilai ramah, komunikatif, dan sopan, yang berkontribusi pada terbangunnya kepercayaan masyarakat. Keterbukaan dalam menjelaskan gangguan distribusi juga membantu membangun keyakinan bahwa masalah sedang ditangani. Namun, meskipun interaksi personal baik, kompetensi teknis petugas dalam menyelesaikan masalah seperti air keruh atau tekanan air yang tidak stabil masih memerlukan peningkatan. Penyelesaian masalah yang memakan waktu lama dapat mengikis rasa aman dan kepercayaan yang telah terbangun.

Penelitian Nanhidayah & Purnomo (2017) di Desa Kalipadang dan Metatu menggarisbawahi bahwa keberhasilan layanan air bersih sangat dipengaruhi oleh kompetensi teknis petugas dan transparansi informasi. Di Desa Mokel, transparansi informasi mengenai prosedur pelayanan, penyebab gangguan, dan estimasi waktu perbaikan masih kurang, yang menimbulkan ketidakpastian di kalangan masyarakat. Untuk meningkatkan dimensi *assurance*, pemerintah desa perlu berinvestasi pada pelatihan teknis berkala bagi petugas, menyediakan media informasi yang sederhana dan mudah diakses (misalnya papan pengumuman desa atau pesan singkat komunitas), serta membangun sistem

pengaduan yang kredibel dan responsif. Langkah-langkah ini akan memperkuat kepercayaan publik dan memastikan bahwa masyarakat merasakan jaminan pelayanan yang profesional dan bertanggung jawab.

Empathy (Empati)

Empathy dalam pelayanan mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memahami, merasakan, dan menanggapi kebutuhan serta permasalahan pelanggan secara personal (Tjiptono, 2012). Di Desa Mokel, pemerintah desa telah berupaya menunjukkan empati melalui diskusi, tanggapan terhadap laporan gangguan, dan bahkan ajakan gotong royong untuk pemeliharaan fasilitas. Kepala Desa Fransiskus Kelang menekankan bahwa empati berarti turun langsung ke lapangan dan merasakan kesulitan warga. Namun, kendala infrastruktur seperti jaringan komunikasi yang lemah dan akses jalan yang sulit seringkali menghambat penyampaian laporan dan memperlambat penanganan masalah, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat, terutama di wilayah yang belum sepenuhnya mendapatkan layanan distribusi air bersih.

Kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat juga menjadi indikator penting empati. Informasi terkait jadwal pemeliharaan, penanganan gangguan, atau prosedur pengaduan masih jarang disampaikan secara terbuka, berbeda dengan perusahaan air minum daerah yang mengutamakan transparansi untuk membangun kepercayaan pelanggan (Yunita, 2024). Meskipun ada niat baik dan upaya untuk memahami, implementasi empati masih terkendala oleh keterbatasan anggaran, kurangnya sumber daya teknis, dan distribusi air bersih yang belum merata. Untuk meningkatkan dimensi ini, diperlukan strategi perbaikan yang mengutamakan peningkatan infrastruktur komunikasi, pelatihan petugas untuk interaksi yang lebih proaktif, dan mekanisme komunikasi yang lebih partisipatif agar empati tidak hanya menjadi niat tetapi terwujud dalam solusi konkret dan merata.

Faktor yang Mempengaruhi

Faktor Pendukung

Pelayanan publik penyediaan air bersih di Desa Mokol didukung oleh beberapa faktor kunci. Pertama, Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur desa yang memiliki kompetensi cukup dalam penguasaan teknologi dasar dan pemahaman aturan, serta keterampilan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan profesional (Hardiansyah, 2011). Kemampuan ini penting untuk operasional dan pemeliharaan awal. Kedua, Sarana Prasarana dasar seperti perangkat teknologi (komputer, laptop, printer) yang tersedia di kantor desa membantu kelancaran administrasi pelayanan, meskipun infrastruktur air itu sendiri masih terbatas. Ketiga, dan yang paling signifikan, adalah Partisipasi Aktif Masyarakat. Warga Desa Mokol menunjukkan inisiatif tinggi dalam menjaga kebersihan sumber air, melaporkan kerusakan, bahkan melakukan swadaya untuk pengadaan air bersih. Budaya gotong royong menjadi modal sosial penting yang dapat dimanfaatkan untuk pembangunan dan pemeliharaan fasilitas secara sukarela (Mulyadi, 2018). Sinergi antara SDM yang adaptif, sarana prasarana yang ada, dan partisipasi masyarakat yang kuat merupakan fondasi penting untuk pengembangan pelayanan di masa depan.

Faktor Penghambat

Di sisi lain, penelitian ini mengidentifikasi tiga faktor penghambat utama. Pertama, Keterbatasan Anggaran. Alokasi Dana Desa untuk sektor air bersih harus bersaing ketat dengan prioritas pembangunan lain seperti pendidikan, kesehatan (penanganan stunting), dan pertanian. Hal ini menyebabkan anggaran yang tersedia hanya cukup untuk pemeliharaan rutin dan perbaikan ringan, sementara proyek-proyek besar seperti penggantian pipa induk atau pembangunan bak penampungan baru sulit terealisasi. Keterbatasan ini menghambat pemerataan distribusi dan membatasi kapasitas pemerintah desa untuk merespons kebutuhan secara komprehensif.

Kedua, Infrastruktur Jalan yang Buruk. Banyak jalur distribusi menuju dusun-dusun terpencil, seperti Dusun Lemo, melewati jalan tanah yang rusak dan licin saat musim hujan. Kondisi ini secara signifikan menyulitkan petugas untuk melakukan pemantauan rutin, perbaikan, dan distribusi material. Akibatnya, respons terhadap keluhan sering tertunda, dan waktu perbaikan memanjang, yang pada akhirnya meningkatkan biaya operasional dan memperparah ketidakpuasan masyarakat (Triono, 2018).

Ketiga, Minimnya Infrastruktur Komunikasi. Sebagian besar wilayah di Desa Mokol belum terjangkau jaringan internet maupun sinyal telepon yang stabil. Hal ini menjadi hambatan besar dalam koordinasi antara petugas dan masyarakat. Warga kesulitan melaporkan gangguan secara cepat, dan informasi terkait jadwal pemeliharaan atau distribusi alternatif tidak dapat tersampaikan secara merata. Ketiadaan saluran komunikasi yang efektif ini memperlambat respons dan menghambat transparansi, yang pada gilirannya menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Kotler & Keller, 2016). Ketiga faktor penghambat ini saling berkaitan dan menciptakan lingkaran tantangan yang kompleks dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan air bersih di Desa Mokol.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih di Desa Mokol telah menunjukkan inisiatif positif melalui pemanfaatan dana desa. Namun, implementasinya belum merata, dengan infrastruktur dan distribusi yang menjadi tantangan utama. Daya tanggap pemerintah desa cukup baik secara prosedural, tetapi terhambat oleh keterbatasan sumber daya. Pemerintah desa juga menunjukkan niat baik dan profesionalisme dalam memberikan jaminan pelayanan, meskipun keterbatasan anggaran menghambat pemerataan dan jaminan rasa aman bagi seluruh warga. Tingkat empati pemerintah desa cukup tinggi, namun perlu ditindaklanjuti dengan solusi konkret yang lebih

merata. Faktor pendukung utama adalah SDM aparatur yang kompeten, sarana prasarana dasar, dan partisipasi aktif masyarakat. Sebaliknya, kualitas pelayanan sangat terhambat oleh keterbatasan anggaran, buruknya infrastruktur jalan, dan minimnya infrastruktur komunikasi. Artikel ini memiliki kekurangan dalam eksplorasi dimensi reliability dan ketiadaan data kuantitatif. Oleh karena itu, direkomendasikan agar pemerintah desa menjajaki pendanaan alternatif, mengembangkan sistem pelaporan dan pemeliharaan berbasis komunitas, memprioritaskan perbaikan infrastruktur jalan dan komunikasi, serta meningkatkan pelatihan teknis dan transparansi informasi, didukung penelitian lanjutan yang mengintegrasikan metode kuantitatif.

REFERENSI

- Arfendi, F. J. (2017). *INOVASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA MALANG [UNIVERSITAS BRAWIJAYA]*. https://repository.ub.ac.id/id/eprint/6732/1/Friega_Jaya_Arfendi.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. Fourth Edition*. In *The SAGE Handbook of Applied Social Research Methods*.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Nanhidayah, A., & Purnomo, A. (2017). Sistem Penyediaan Air Bersih Desa Metatu dan Desa Kalipadang. *JURNAL TEKNIK ITS*, 6(2). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v6i2.25146>
- Rahayu, S. (2021). Evaluasi kualitas pelayanan PDAM Tirta Terubuk dalam penanganan keluhan pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 4(1).
- Sa' Diyah, K. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Kediri [UNIVERSITAS KADIRI]*. <http://repository.unik-kediri.ac.id/id/eprint/878>
- Sadewa, H. (2018). *Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang*. Universitas Diponogoro.
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, C. T. (1991). *Teknologi Penyediaan Air Bersih*. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima (Edisi ke-2)*. Andi.
- Triono, M. O. (2018). ACCESS CLEAN WATER IN THE COMMUNITY OF SURABAYA CITY AND THEIR BAD IMPACTS CLEAN WATER ACCESS TO SURABAYA. *JJET: Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan*, 3(2), 143–153. <https://doi.org/10.20473/jjet.v3i2.10072>
- Yunita, L. (2024). *Peran transparansi dan responsivitas dalam peningkatan kepercayaan pelanggan PDAM*.