

**KINERJA PEMERINTAH DESA
TERHADAP PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH
PADA MASYARAKAT DESA PELELU
KECAMATAN MORI UTARA KABUPATEN MOROWALI UTARA**

Siti Fitriani Pepuloi^{1*}, Timudin DG Mangera Bauwo², Muhammad Husain Borahima³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL**Diterima:**

15-07-2025

Disetujui:

22-07-2025

Dipublikasi:

01-08-2025

Kata Kunci:

*Kinerja Pemerintah Desa;
Pelayanan Publik; Air
Bersih; Desa Peleru*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Pemerintah Desa Peleru Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara dalam pelayanan penyediaan air bersih bagi masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Desa Peleru dinilai cukup baik pada indikator produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, akuntabilitas, empathy, reliability, dan assurance. Pemerintah Desa telah berupaya membantu kebutuhan air bersih melalui program dan perawatan infrastruktur serta pelayanan yang ramah. Namun, terdapat kelemahan pada aspek responsivitas dan sarana prasarana (tangible), di mana kerusakan pipa penyalur air bersih sering terjadi dan penanganan keluhan masyarakat belum optimal. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan perencanaan teknis, perbaikan infrastruktur, dan peningkatan kapasitas aparatur desa untuk mendukung layanan air bersih yang lebih baik dan berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Menurut Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa memiliki hak asal-usul dan hak tradisional dalam mengatur urusannya, serta berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintahan desa terdiri atas Pemerintah Desa, yang dipimpin oleh Kepala Desa dibantu perangkat desa, dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) yang menjadi mitra dalam menetapkan peraturan desa dan menampung aspirasi masyarakat.

Sebagai unit pemerintahan terkecil, desa memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan publik dasar bagi masyarakat. Pelayanan publik di desa menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Namun, pelaksanaan pelayanan publik di banyak desa masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, minimnya infrastruktur, keterbatasan anggaran, serta lemahnya tata kelola pemerintahan desa (Rizky et al., 2025).

Salah satu bentuk pelayanan publik penting yang menjadi kebutuhan mendasar masyarakat desa adalah penyediaan air bersih. Air bersih merupakan kebutuhan pokok yang wajib dipenuhi pemerintah sebagai bagian dari pelayanan dasar. Hal ini diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, yang menegaskan tugas pemerintah pusat, daerah, hingga desa dalam mengelola sumber daya air untuk memenuhi kebutuhan pokok minimal

masyarakat sehari-hari. Pemerintah pusat sendiri telah meluncurkan program PAMSIMAS (Program Nasional Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) untuk mendukung penyediaan air bersih di pedesaan, dengan melibatkan pemerintah kabupaten/kota serta partisipasi masyarakat setempat.

Meskipun demikian, implementasi pelayanan penyediaan air bersih di tingkat desa tidak selalu berjalan optimal. Di banyak daerah, infrastruktur air bersih sering mengalami kerusakan, pengelolaan tidak berkelanjutan, dan partisipasi masyarakat belum maksimal (Afriadi & Wahyono, 2012). Hal ini juga terlihat pada kondisi di Desa Peleru, Kecamatan Mori Utara, Kabupaten Morowali Utara, di mana masyarakat masih mengeluhkan layanan penyediaan air bersih. Pipa penyalur air sering rusak, mengakibatkan aliran air bersih ke permukiman terhenti. Kondisi tersebut memaksa warga membeli air bersih dengan biaya jasa angkut yang relatif mahal, yakni Rp50.000 hingga Rp75.000 per tandon, sehingga menambah beban ekonomi masyarakat.

Kinerja pemerintah desa menjadi faktor penting dalam menjawab persoalan pelayanan publik. Kinerja pada dasarnya adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau organisasi sesuai tugas dan tanggung jawabnya. Dwiyanto (2008) mengemukakan lima indikator penting dalam menilai kinerja penyelenggara layanan publik, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Lemahnya kinerja pemerintah desa pada aspek-aspek tersebut dapat memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, termasuk layanan penyediaan air bersih.

Masalah akses air bersih di wilayah pedesaan Indonesia bukan hanya terjadi di Desa Peleru, melainkan menjadi isu nasional yang kompleks. Menurut data Bappenas dan Kementerian PUPR, hingga beberapa tahun terakhir cakupan layanan air minum layak di desa-desa Indonesia masih di bawah target Sustainable Development Goals (SDGs). Banyak desa di Indonesia menghadapi tantangan serupa berupa minimnya infrastruktur air bersih yang memadai, kerusakan jaringan pipa, sumber air yang tercemar, serta pengelolaan sistem distribusi yang tidak berkelanjutan.

Situasi ini memerlukan peran aktif pemerintah desa sebagai ujung tombak pelayanan publik. Dalam kerangka otonomi desa, desa diberikan kewenangan untuk mengatur urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya sendiri, termasuk urusan pelayanan dasar. Namun kewenangan tersebut harus diimbangi dengan kapasitas pemerintahan desa yang memadai, perencanaan yang baik, pengelolaan partisipatif, dan kemampuan teknis dalam pengelolaan layanan air bersih.

Konsep pelayanan publik menekankan pentingnya upaya organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat demi meningkatkan kepuasan dan kualitas hidup mereka. Sementara itu, Moenir (2010) menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat terwujud bila organisasi mampu memahami dan merespons aspirasi masyarakat. Dalam konteks penyediaan air bersih, pelayanan publik tidak hanya diukur dari ketersediaan fisik sarana prasarana, tetapi juga dari keberlanjutan, keandalan layanan, kemudahan akses, biaya yang terjangkau, serta kepuasan masyarakat pengguna.

Kinerja pemerintah desa menjadi penentu keberhasilan layanan air bersih. Menurut Dwiyanto (2008), kinerja layanan publik tidak hanya diukur dari sisi internal seperti pencapaian target program, tetapi juga melalui ukuran eksternal seperti nilai, norma, dan aspirasi masyarakat. Hal ini berarti pengelolaan layanan air bersih di desa harus memenuhi prinsip akuntabilitas publik, di mana kebijakan dan implementasi layanan sejalan dengan kebutuhan dan harapan warga.

Partisipasi masyarakat juga menjadi unsur penting dalam pelayanan publik di desa. Kebijakan PAMSIMAS, misalnya, sengaja dirancang berbasis partisipasi masyarakat agar memunculkan rasa memiliki, meningkatkan kesadaran pemeliharaan infrastruktur, dan menjamin keberlanjutan layanan. Namun, praktik partisipasi masyarakat sering kali terbatas pada tahap

perencanaan awal tanpa dilanjutkan pada tahap pemeliharaan dan evaluasi. Hal ini berdampak pada kerusakan infrastruktur yang tidak segera tertangani, rendahnya kontribusi warga dalam biaya pemeliharaan, dan pada akhirnya menurunnya kualitas layanan.

Konteks di Desa Peleru memperlihatkan problem tersebut. Infrastruktur pipa air bersih yang sering rusak menunjukkan lemahnya perencanaan teknis, pemeliharaan yang tidak optimal, serta minimnya mekanisme akuntabilitas untuk memastikan perbaikan cepat. Biaya tinggi yang dikeluarkan warga untuk membeli air bersih dari jasa angkut memperlihatkan ketidakefisienan sistem layanan, yang justru membebani ekonomi masyarakat.

Fenomena tersebut menunjukkan perlunya kajian mendalam untuk menganalisis kinerja Pemerintah Desa Peleru dalam pelayanan penyediaan air bersih. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana Pemerintah Desa mampu memenuhi indikator-indikator kinerja layanan publik seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Penelitian juga diharapkan dapat mengidentifikasi hambatan-hambatan struktural, teknis, maupun sosial yang memengaruhi layanan air bersih di desa.

Lebih jauh, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah dan praktis. Secara ilmiah, penelitian ini menambah khazanah studi tentang kinerja pemerintahan desa dalam pelayanan publik, khususnya pada sektor air bersih yang masih jarang diteliti secara mendalam pada level desa. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi Pemerintah Desa Peleru, Pemerintah Kecamatan Mori Utara, maupun Pemerintah Kabupaten Morowali Utara dalam merumuskan kebijakan, meningkatkan kapasitas aparatur desa, dan memperbaiki layanan air bersih berbasis kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini berfokus untuk menjawab pertanyaan: bagaimana kinerja Pemerintah Desa dalam pelayanan penyediaan air bersih di Desa Peleru Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara? Melalui analisis yang mendalam, penelitian ini diharapkan dapat memetakan persoalan secara lebih komprehensif dan memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan layanan air bersih di tingkat desa.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain survei dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode survei dipilih untuk memperoleh data dari kondisi nyata di lapangan tanpa perlakuan eksperimental, sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan fenomena secara mendalam dalam bentuk kata-kata dan narasi (Sugiyono, 2013).

Lokasi penelitian adalah Desa Peleru, Kecamatan Mori Utara, Kabupaten Morowali Utara. Lokasi dipilih karena relevan dengan masalah yang diteliti, serta memudahkan peneliti dalam mengakses data. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan, mulai 20 Januari hingga 12 Maret 2025.

Populasi penelitian terdiri dari 29 orang (7 perangkat desa dan 22 masyarakat). Sampel diambil dengan teknik non-probability sampling, yaitu purposive sampling untuk perangkat desa dan aksidental sampling untuk masyarakat yang dijumpai saat pengumpulan data. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung untuk mengamati kondisi infrastruktur air bersih, wawancara mendalam dengan perangkat desa dan masyarakat, kuesioner untuk menjangkau pendapat lebih luas, serta dokumentasi berupa arsip dan foto lapangan.

Analisis data dilakukan dengan mengelompokkan dan mengklasifikasikan data berdasarkan variabel, menyajikan dalam tabel frekuensi dan persentase, serta menganalisis secara tematik untuk menjawab rumusan masalah. Variabel penelitian meliputi kinerja pemerintah desa (independen) yang diukur dengan lima indikator menurut Dwiyanto (2008): produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Variabel dependen adalah

kualitas pelayanan masyarakat (Tjiptono, 2015) dengan indikator tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian kinerja merupakan kegiatan penting karena menjadi ukuran keberhasilan suatu organisasi. Kinerja Pemerintah Desa terhadap pelayanan penyediaan air bersih pada masyarakat Desa Peleru, Kecamatan Mori Utara, Kabupaten Morowali Utara dapat dilihat dalam pembahasan berikut, berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan peneliti:

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Produktivitas umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Artinya, sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan berhasil dicapai.

Tabel 1. Penilaian Produktivitas Pemerintah Desa Peleru

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	1	3,44
2	Baik	17	58,62
3	Kurang Baik	11	37,93
4	Tidak Baik	0	0
Jumlah		29	100

Berdasarkan data di atas, responden yang mengatakan produktivitas Pemerintah Desa Peleru “sangat baik” sebanyak 1 orang (3,44%), “baik” 17 orang (58,62%), dan “kurang baik” 11 orang (37,93%). Tidak ada yang menilai “tidak baik”.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif tentang organisasi publik muncul akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Tabel 2. Penilaian Kualitas Layanan Pemerintah Desa Peleru

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	10	34,48
2	Baik	17	58,62
3	Kurang Baik	2	6,9
4	Tidak Baik	0	0
Jumlah		29	100

Mayoritas responden menilai kualitas layanan Pemerintah Desa Peleru “baik” (58,62%) dan “sangat baik” (34,48%).

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program sesuai aspirasi masyarakat.

Tabel 3. Penilaian Responsivitas Pemerintah Desa Peleru

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	0	0
2	Baik	11	37,93
3	Kurang Baik	17	58,62
4	Tidak Baik	1	3,44
Jumlah		29	100

Sebanyak 58,62% responden menilai responsivitas Pemerintah Desa Peleru “kurang baik”.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah kegiatan organisasi dilakukan sesuai prinsip administrasi yang benar dan kebijakan yang berlaku.

Tabel 4. Penilaian Responsibilitas Pemerintah Desa Peleru

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat maksimal	3	10,34
2	Maksimal	20	68,96
3	Kurang maksimal	6	20,68
4	Tidak maksimal	0	0
Jumlah		29	100

Mayoritas menilai responsibilitas “maksimal” (68,96%) dan “sangat maksimal” (10,34%).

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk pada sejauh mana kebijakan dan kegiatan Pemerintah Desa konsisten dengan kehendak masyarakat.

Tabel 5. Penilaian Akuntabilitas Pemerintah Desa Peleru

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat baik	0	0
2	Baik	21	72,41
3	Kurang baik	5	17,24
4	Tidak baik	3	10,34
Jumlah		29	100

Sebagian besar responden menilai akuntabilitas “baik” (72,41%).

6. Tangible

Tangible adalah kualitas pelayanan yang terlihat secara kasat mata, misalnya sarana dan prasarana.

Tabel 6. Penilaian Tangible Penyediaan Air Bersih

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat baik	0	0
2	Baik	13	44,82
3	Kurang baik	15	51,72
4	Tidak baik	1	3,44
Jumlah		29	100

Sebanyak 51,72% responden menilai sarana prasarana “kurang baik”.

7. Empathy

Empathy adalah kemampuan Pemerintah Desa untuk memahami kebutuhan masyarakat.

Tabel 7. Penilaian Empathy Pemerintah Desa Peleru

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat baik	7	24,13
2	Baik	13	44,82
3	Kurang baik	6	20,68
4	Tidak baik	3	10,34
Jumlah		29	100

Mayoritas responden menilai empathy “baik” atau “sangat baik”.

8. Responsiveness

Responsiveness adalah kemampuan memberikan layanan publik secara cepat dan tepat.

Tabel 8. Penilaian Responsiveness Pemerintah Desa Peleru

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat baik	0	0

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
2	Baik	11	37,93
3	Kurang baik	17	58,62
4	Tidak baik	0	0
Jumlah		29	100

Sebanyak 58,62% responden menilai “kurang baik”.

9. Reliability

Reliability adalah kemampuan menyediakan layanan yang terpercaya.

Tabel 9. Penilaian Reliability Pemerintah Desa Peleru

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat positif	13	44,82
2	Positif	16	55,17
3	Kurang positif	0	0
4	Tidak positif	0	0
Jumlah		29	100

Semua responden menilai reliability secara positif.

10. Assurance

Assurance adalah kemampuan memberikan jaminan, keramahan, dan sopan santun.

Tabel 10. Penilaian Assurance Pemerintah Desa Peleru

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat ramah	6	20,68
2	Ramah	22	75,86
3	Kurang ramah	1	3,44
4	Tidak ramah	0	0
Jumlah		29	100

Mayoritas menilai pelayanan Pemerintah Desa Peleru “ramah” (75,86%) dan “sangat ramah” (20,68%).

Berdasarkan hasil pengolahan data pada berbagai indikator kinerja, dapat disimpulkan bahwa kinerja Pemerintah Desa Peleru Kecamatan Mori Utara dalam pelayanan penyediaan air bersih memiliki capaian yang bervariasi pada setiap aspeknya.

Pada indikator produktivitas, kinerja Pemerintah Desa dinilai sudah baik. Hal ini terlihat dari mayoritas responden yang menilai produktivitas “baik” atau “sangat baik”. Program penyediaan air bersih yang dilaksanakan dinilai membantu masyarakat dalam mengatasi sulitnya jangkauan air bersih di Desa Peleru. Hal tersebut menunjukkan adanya upaya Pemerintah Desa dalam meningkatkan hasil atau output layanan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara lebih efektif.

Kualitas layanan juga dinilai baik oleh mayoritas responden. Hal ini mencerminkan sikap Pemerintah Desa, khususnya Kepala Desa, yang tegas dalam mengarahkan dan mengawasi pelayanan publik. Masyarakat merasa dilayani sesuai dengan harapan, sehingga kualitas layanan menjadi salah satu kekuatan dalam kinerja Pemerintah Desa Peleru.

Namun, pada indikator responsivitas, kinerja Pemerintah Desa masih dinilai kurang baik. Banyak responden menilai pemerintah desa belum mampu memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap persoalan air bersih yang sering tidak mengalir. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam kemampuan mengenali kebutuhan mendesak masyarakat, menyusun agenda prioritas, serta merumuskan solusi konkret untuk mengatasi masalah tersebut.

Responsibilitas Pemerintah Desa, sebaliknya, dinilai cukup maksimal. Responden menilai Pemerintah Desa telah berupaya melaksanakan kegiatan sesuai prinsip administrasi yang benar, termasuk dalam perawatan infrastruktur air bersih. Hal ini menunjukkan adanya komitmen

pemerintah desa untuk menjaga keberlanjutan program air bersih meskipun masih terdapat tantangan teknis.

Akuntabilitas Pemerintah Desa juga dinilai baik dan positif oleh mayoritas responden. Pemerintah Desa dianggap telah menyediakan solusi untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat meski belum sepenuhnya optimal. Hal ini mencerminkan adanya konsistensi kebijakan dengan kehendak masyarakat.

Pada aspek tangible, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana, pelayanan Pemerintah Desa masih dinilai kurang baik. Hal ini terutama disebabkan oleh kerusakan pipa penyalur air bersih yang sering terjadi dan belum tertangani secara berkelanjutan. Kondisi infrastruktur yang kurang memadai menjadi salah satu tantangan utama dalam penyediaan layanan air bersih di Desa Peleru.

Indikator empathy menunjukkan hasil yang relatif baik. Pemerintah Desa dianggap memiliki kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan masyarakat. Hal ini tercermin dari adanya upaya untuk memenuhi kebutuhan air bersih meskipun masih terdapat keterbatasan teknis dan anggaran.

Pada indikator responsiveness, hasil penilaian menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Desa masih dinilai kurang cepat dan tepat. Responden menyoroti lamanya waktu ketika air tidak mengalir dan belum adanya penambahan petugas pengelola air bersih yang memadai. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas organisasi untuk memberikan layanan yang lebih responsif.

Reliability atau keandalan pelayanan dinilai sangat positif oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Desa bersama masyarakat mampu melakukan perbaikan dan pemeliharaan, seperti membersihkan waduk dan memperbaiki pipa yang rusak. Adanya kerja sama yang baik menjadi faktor pendukung penting dalam menjaga keandalan layanan air bersih.

Terakhir, pada indikator assurance, pelayanan Pemerintah Desa dinilai baik, terutama dalam hal keramahan dan sopan santun aparatur desa. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Desa telah mampu memberikan jaminan layanan yang ramah dan menghormati masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Peleru telah memiliki capaian kinerja yang baik pada beberapa aspek, terutama kualitas layanan, responsibilitas, akuntabilitas, empathy, reliability, dan assurance. Namun masih diperlukan perbaikan pada aspek responsivitas dan tangible, khususnya terkait perencanaan teknis, penanganan kerusakan pipa, dan peningkatan kecepatan respon terhadap kebutuhan mendesak masyarakat. Upaya peningkatan kapasitas aparatur, perencanaan yang matang, dan partisipasi masyarakat yang lebih kuat menjadi langkah strategis yang penting untuk memastikan layanan penyediaan air bersih di Desa Peleru dapat berjalan lebih baik dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja Pemerintah Desa Peleru dalam pelayanan penyediaan air bersih dinilai cukup baik pada aspek produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, akuntabilitas, empathy, reliability, dan assurance. Pemerintah Desa telah berupaya membantu pemenuhan kebutuhan air bersih melalui program dan perawatan infrastruktur, serta memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Namun demikian, responsivitas dan kondisi sarana prasarana (tangible) masih menjadi kelemahan utama. Respons cepat terhadap masalah air bersih yang sering tidak mengalir belum optimal, sementara kerusakan pipa penyalur masih sering terjadi. Pemerintah Desa perlu meningkatkan perencanaan teknis, perbaikan infrastruktur, serta mekanisme penanganan keluhan masyarakat untuk memastikan layanan air bersih yang lebih andal dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Afriadi, T., & Wahyono, H. (2012). Partisipasi Masyarakat dalam Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Kecamatan Simpur Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, 8(4), 341-348.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Republik Indonesia. (2019). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 192.
- Republik Indonesia. (2024). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Government: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 5(1), 2070-2089. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Sugiyono, S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.