

KUALITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA SANITASI AMAN DI UPTD PALD DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG, PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PEMUKIMAN KABUPATEN BALANGAN

Leny Desy Noviyanti¹, Irza Setiawan², Barkatullah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: lenydesnov@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan yang ada adalah kurangnya interaksi melalui UPT. Pengelolaan air limbah domestik di wilayah Balangan, kurangnya sarana dan prasarana, mobilisasi layanan pengumpulan, kurangnya penyedia layanan IPLT dan teknisi layanan pengumpulan pengelolaan sanitasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini. Pertama, Pelayanan yang dijanjikan sangat baik dan petugas memberikan layanan sedot tinja. Kedua, limbah yang dibuang ke lingkungan tidak melebihi baku mutu air. Ketiga, pelayanannya sangat baik dan pelayanannya dilakukan oleh petugas. Keempat, informasi yang masih kurang baik dan sosialisasi yang kurang. Kelima, ketersediaan masih kurang baik dan staf masih sedikit. Keenam, pelayanan dianggap aman dan sesuai peraturan. Ketujuh, pengolahan lumpur tinja dilakukan oleh masing-masing pengelola. Kedelapan, petugas memperlakukan dengan sangat hati-hati dan ramah. Kesembilan, petugas bertindak sesuai aturan. Kesepuluh, kurangnya mobilisasi untuk memberikan pelayanan. Kesebelas, perlengkapan terbaru tidak terbatas. Faktor penghambat antara lain kurangnya jangkauan, kurangnya staf, kurangnya mobilisasi, dan terbatasnya anggaran. Faktor pendukungnya antara lain adanya tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan, kemudahan pelayanan, pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat, dan pelayanan yang sesuai dengan peraturan. Saran Kepala Dinas akan menggalakkan sosialisasi kepada masyarakat khususnya mengenai penyedotan tinja, agar pelayanan yang diberikan kepada wilayah tersebut lebih efektif dan responsif serta meningkatkan keterampilan petugas di wilayah yang disediakan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Jemput Bola Sanitasi Aman, Kabupaten Balangan

ABSTRACT

The existing problems are the lack of interaction through UPT. Domestic wastewater management in the Balangan area, lack of facilities and infrastructure, mobilization of collection services, lack of IPLT service providers and sanitation management collection service technicians. The research method used is descriptive and qualitative using data collection techniques: interviews, observations, and documentation. The results of this study. First, the promised service is very good and officers provide septic tank suction services. Second, the waste discharged into the environment does not exceed water quality standards. Third, the service is very good and the service is carried out by officers. Fourth, information is still lacking and socialization is lacking. Fifth, availability is still lacking and staff are still few. Sixth, the service is considered safe and in accordance with regulations. Seventh, the processing of sludge is carried out by each manager. Eighth, officers treat very carefully and friendly. Ninth, officers act according to the rules. Tenth, lack of mobilization to provide services. Eleventh, the latest equipment is unlimited. Inhibiting factors include lack of reach, lack of staff, lack of mobilization, and limited budget. Supporting factors include responsibility in organizing services, ease of service, services that are in accordance with the needs of the local community, and services that are in accordance with regulations. The Head of the Service's suggestion is to encourage socialization to the community, especially regarding septic tank suction, so that the services provided to the area are more effective and responsive and improve the skills of officers in the area provided.

Keywords: Service Quality, Jemput Bola Sanitasi Aman, Balangan Regency

PENDAHULUAN

Bentuk dan jenis sampah yang dihasilkan oleh manusia tergantung pada tingkat perkembangan peradaban, sehingga seiring dengan kemajuan zaman dan teknologi, jenis sampah yang awalnya sederhana kini semakin beragam. Jika tidak dikelola dengan benar, hal ini dapat berdampak negatif pada kualitas lingkungan. Dalam perencanaan kawasan pemukiman, sering ditemukan kesalahan dalam pengelolaan limbah yang mengakibatkan sistem pembuangan yang direncanakan tidak mampu menampung aliran air limbah dari masyarakat tersebut. Kesalahan ini disebabkan oleh kalkulasi yang salah mengenai besar aliran puncak per rumah tangga dan data curah hujan, serta pengabaian terhadap faktor-faktor koefisien yang mungkin mempengaruhi perkembangan lokasi pemukiman atau kawasan yang direncanakan. Selain itu, proses pengolahan limbah juga kurang direncanakan, dan umumnya dilakukan mengenai metode sederhana yang menghasilkan kualitas air limbah yang sangat merugikan lingkungan sekitar.

Sampah rumah tangga yang ada saat ini berupa septic tank (belum optimal pemanfaatannya). Komplek apartemen ini belum memiliki fasilitas pengolahan air limbah domestik sebagai fasilitas sentral sanitasi perkotaan, namun dengan direncanakannya sistem pengolahan air limbah domestik, diharapkan hal-hal sebagai berikut:

1. Mencegah penyebaran penyakit melalui air limbah.
2. Mencegah pencemaran lingkungan.
3. Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.

Tercapainya hal-hal di atas akan membantu menciptakan lingkungan masyarakat yang sehat dan produktif.

Kabupaten Balangan merupakan salah satu kabupaten di Kalimantan Selatan. Balangan berpenduduk 136.524 jiwa. Kabupaten Balangan masih berupaya memperbaiki pengelolaan air limbah domestik, namun hal ini menjadi persoalan pemerintah daerah terkait pelayanan publik kepada masyarakat, dan bersifat sinergis, sehingga harus dilakukan secara berkelanjutan dan profesional. Meningkatkan kualitas air tanah dan air permukaan serta melindungi sumber daya air domestik.

Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Kebersihan Rumah menyatakan bahwa sanitasi rumah dilaksanakan secara sinergis, berkelanjutan dan profesional oleh pemerintah daerah untuk mengendalikan emisi sebagai bagian dari pelayanan publik kepada masyarakat harus dilakukan. Dalam rangka pengelolaan air limbah domestik, menjaga kualitas air tanah dan air permukaan, serta menjamin kelestarian lingkungan sumber daya air, maka SOP pemeliharaan sarana penerima air meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Memeriksa saringan/screening dengan terlebih dahulu memakai APD dan APK.
2. Membersihkan kotoran di saringan.
3. Membersihkan saluran lumpur agar aliran tetap lancar.
4. Mengisi formulir pemeliharaan dan mengumpulkannya sebagai laporan kepada Kordinator IPLT. Laporan reguler disampaikan setidaknya satu kali seminggu.
5. Memeriksa kondisi lapangan dengan terlebih dahulu memakai APD dan APK.
6. Menindaklanjuti jika memerlukan perbaikan, dan
7. Menyusun laporan bulanan dan menyampaikan ke Kepala UPTD.

Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Balangan adalah salah satu Dinas yang menangani Pengelolaan Air Limbah Domestik (PALD). Salah satunya seperti melakukan monitoring dan evaluasi pengelolaan air Limbah Domestik seperti penyedotan lumpur tinja, pengangkutan lumpur tinja ke IPLT serta pengelolaan lumpur tinja di IPLT.

Penerapan yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Balangan dalam program jemput bola sanitasi aman tidak berjalan sesuai dengan rencana yang mana hal ini terlihat dari permasalahan yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Balangan dalam program jemput bola sanitasi aman adalah:

1. Kurangnya sosialisasi melalui UPT. Pada Pengelolaan Air Limbah Domestik Kabupaten Balangan, sosialisasi hanya dilakukan di tingkat kecamatan, sehingga masyarakat umum belum mengetahui

layanan ini, dan tidak semua desa melaksanakan sosialisasi Pengelolaan Air Limbah Domestik Kabupaten Balangan. Sosialisasi tidak mencakup di dalam wilayah adalah tidak. Masyarakat yang buang air besar masih banyak di seluruh wilayah Kabupaten Balangan, di lingkungan Pemerintahan Balangan. Buang air besar sembarangan di Kabupaten Balangan merupakan permasalahan penting yang perlu ditangani dan diatasi seiring dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDG) No. 6 yang menargetkan akses universal terhadap air dan sanitasi. 2030. Tujuan dari hal ini adalah untuk memastikan bahwa semua orang memiliki akses terhadap air bersih dan aman untuk minum dan mencuci, serta sanitasi dan kebersihan pribadi untuk menjamin kehidupan yang sehat, aman dan bermartabat, namun layanan yang terlihat masih sedikit dan jauh dari jangkauan. Dari data pelanggan Kabupaten Balangan, Tabel 1.1 menunjukkan bahwa:

Tabel 1.1

Jumlah Pelanggan Yang Telah Dikelola Sedot Lumpur Tinja
Kabupaten Balangan

No	Tahun/Bulan	Jumlah Pelanggan	Keterangan
1	2	3	4
2023			
1	Januari	10	WC Masyarakat
2	Februari	9	WC Masyarakat
3	Maret	11	WC Masyarakat
4	April	5	WC Masyarakat
5	Mei	8	WC Masyarakat
6	Juni	4	WC Masyarakat
7	Juli	12	WC Masyarakat
8	Agustus	6	WC Masyarakat
9	September	9	WC Masyarakat
10	Oktober	12	WC Masyarakat
11	November	18	WC Masyarakat
12	Desember	10	WC Masyarakat
1	2	3	4
2024			
1	Januari	8	Fasilitas Kantor, WC Umum dan WC Masyarakat
2	Februari	2	WC Masyarakat
3	Maret	1	WC Masyarakat
4	April	5	WC Masyarakat
5	Mei	5	Fasilitas Dinas dan WC Masyarakat
6	Juni	5	WC Masyarakat
7	Juli	5	WC Masyarakat
8	Agustus	3	WC Umum dan WC Masyarakat

Sumber : Data Pelanggan Jemput Bola Sanitasi Aman, 2023 dan 2024

Pada tabel 1.1 di atas yang mana pencapaian pada Tahun 2023 hanya mencapai 2%, dimana dalam target yang harusnya dari 5585 KK yang diperoleh hanya 111 KK, sedangkan pada Tahun 2024 yang target nya harus 5585 KK yang diperoleh hanya 297 KK.

- Kurangnya sarana dan prasarana, mobilisasi dalam pelayanan jemput bola dimana dalam pelayanan yang dilakukan hanya memiliki 1 buah unit mobil dalam pelaksanaan jemput bola sanitasi aman, hal ini menjadi salah satu kendala dalam berjalannya program Jemput Bola Sanitasi Aman., dimana dalam sarana yang dimiliki dapat dilihat dari tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jumlah Sarana dan Prasarana

No	Nama Sarana	Jumlah
1	Truck Tinja	1 Unit

Sumber : Data Sarana dan Prasarana, 2024

3. Kurangnya operator layanan IPLT dan teknisi dalam jemput bola sanitasi sehingga pelayanan yang dijalankan kurang optimal. Dimana pelayanan dilakukan memerlukan waktu yang lama sehingga adapun permintaan dari masyarakat dalam pelayanan jemput bola menjadi tidak efektif dalam waktu yang harusnya ditentukan, dalam pelayanan yang dijalankan petugas hanya bertugas sebanyak 4 orang, dan kurangnya sumber daya manusia pada operator tersebut yang mana Pendidikan yang dimiliki hanya lulusan SLTA sederhana sehingga dalam pelaksanaan yang dilakukan untuk pelayanan jemput bola sanitasi aman belum terlaksanakan dengan baik, hal ini terlihat dari tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.3
Jumlah Petugas

No	Jumlah Petugas	Pendidikan
1	4 orang	SLTA

Sumber Jumlah Petugas, 2024

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti “Kualitas Pelayanan Jemput Bola Sanitasi Aman Di UPTD PALD Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Balangan”.

METODE

Penulis dalam penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman yang beralamat di jalan A. Yani Km 4,5 Kelurahan Batu Piring, Kecamatan Paringin Selatan, Kabupaten Balangan. Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos. 71662.

Pendekatan penelitian adalah suatu skema tentang cara penelitian akan dilaksanakan. Skema ini dipakai untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Tipe penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif atau penelitian explanatory, yakni penelitian yang mengkaji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dan hipotesis yang perlu dibuktikan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam pengerjaan skripsi ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif atau deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif ditujukan pada pemecahan masalah yang ada pada saat ini. Bisa disimpulkan bahwa metode deskriptif ialah metode menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami.

Jenis data yang diambil menurut Sugiyono (2014:245) dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

1. Data Primer yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung dilapangan, yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau keperpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

Sumber Data menurut Sugiyono (2014:225) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila riset menggunakan wawancara untuk mengumpulkan datanya, maka sumber data dikenal sebagai informan, yaitu individu yang memberikan respons dan menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah observasi sehingga sumber data juga disebut informan. Informan merujuk pada individu yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi data. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara berantai terhadap informan pangkal sampai informan kunci.

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2014:2) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti. Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahan pemahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	2	3
Fandy Tjiptono (2017:201) bahwa kualitas pelayanan	1. <i>Reliability</i> (Realibilitas)	a. Dijanjikan (Baik) b. Diandalkan (Baik) c. Benar (Baik)
	2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Informasi (Kurang Baik) b. Kesiediaan (Kurang Baik)
	3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Merasa Aman (Sangat Baik) b. Konsisten (Sangat Baik)
	4. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Memberikan Perhatian (Sangat Baik) b. Mengutamakan Kepentingan (Sangat Baik)
	5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	a. Fasilitas dalam Pemberian pelayanan (Kurang Baik) b. Peralatan Modern (Kurang Baik)

Sumber : Diolah Peneliti, 2024

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2014:217) sebagai berikut :

1. Wawancara

Yaitu teknik penggalian data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang digali melalui teknik lainnya.

2. Observasi (Pengamatan)

Yaitu teknik yang digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Jemput Bola Sanitasi Aman Di UPTD PALD Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Balangan.

3. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data didokumen atau arsip dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah

disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Kualitas Pelayanan Jemput Bola Sanitasi Aman Di UPTD PALD Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Balangan.

Menurut (Miles, Huberman dan Saldana, 2014:14), terdapat beberapa tahapan, yaitu :

1. Membangun sajian, pada tahap ini cara yang mudah bergerak maju adalah memecah-mecah inovasi ke dalam komponen-komponen atau aspek-aspek khusus, dengan menggunakan ini sebagai baris matriks. Kolom matriks adalah jangka-jangka waktu, dari penggunaan awal sampai penggunaan nanti. Jika terjadi perubahan dalam komponen selama jangka waktu itu, kita dapat memasukkan deskripsi singkat dari perubahan itu (Miles, Huberman dan Saldana, 2014:14).
2. Memasukkan data. Pada tahap ini, penganalisis sedang mencari perubahan-perubahan dalam inovasi itu, komponen demi komponen. Perubahan-perubahan itu dapat ditempatkan dalam catatan-catatan lapangan wawancara dengan para pengguna inovasi yang sudah terkode, yang ditanyai secara khusus apakah mereka telah membuat suatu yang sudah terkode dalam format buku inovasi.
3. Menganalisis data. Pada tahap ini, penganalisis dapat memahami lebih dalam mengenai apa yang terjadi dengan mengacu kembali pada aspek-aspek lain dari catatan lapangan, khususnya apa lagi yang dikatakan orang mengenai perubahan itu atau alasan-alasannya. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan.

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji keabsahan data sebagaimana disimpulkan oleh sugiyono (dalam Patimah 2017:45) salah satu nya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck*.

Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Jemput Bola Sanitasi Aman Di UPTD PALD Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Balangan:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan

3. Diskusi dengan Teman Sejawat

Bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto, alat-alat bantu rekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, alat rekam suara) sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.

4. *Member check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa besar jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan atau penerima layanan. Kualitas pelayanan yang baik adalah ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, begitupun dengan Kualitas Pelayanan Jemput Bola Sanitasi Aman Di UPTD PALD Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Balangan dapat dilihat dari indicator sebagai berikut:

Daya tanggap atau kesiagaan aparat penyedia pelayanan publik atas kebutuhan masyarakat sangat penting dalam penyelesaian tugas. Ukuran daya tanggap adalah terjalannya komunikasi dua arah antara Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Balangan dengan masyarakat. Selain dilakukan komunikasi salah satunya adalah kecepatan dan kejujuran dalam menjawab pertanyaan atau permohonan pelanggan. Kepuasan pelanggan terkait responsifitas ini juga sering kali dipengaruhi oleh layanan melalui telepon.

Indikator pelayanan yang dijanjikan sudah baik dimana UPTD PALD memberikan pelayanan yang dijanjikan dimana apabila ada masyarakat yang hendak melakukan sedot lumpur tinja, dimana petugas langsung melakukan ketempat masyarakat tersebut sesuai dengan antrian pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Indikator pelayanan yang dapat diandalkan sudah memadai, di mana pelayanan yang diberikan melibatkan pengelolaan air limbah rumah tangga. Hal ini bertujuan agar kualitas air limbah yang dibuang ke lingkungan tidak melebihi standar mutu air limbah rumah tangga yang telah ditentukan oleh peraturan yang berlaku.

Indikator pelayanan dengan benar sudah baik dimana pelayanan dilakukan petugas melakukan sesuai dengan keinginan masyarakat Kabupaten Balangan, sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengakses pelayanan pada UPTD PALD Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Balangan.

Responsiveness adalah keinginan atau kesiapan staf untuk menyediakan layanan yang diperlukan oleh pelanggan dengan cepat. Ini mencakup sikap responsif dalam membantu pelanggan yang memerlukan informasi atau mengatasi keluhan tentang pelayanan yang diterima, serta perhatian dan kecepatan staf dalam memberikan layanan dengan segera.

Indikator informasi masih kurang baik dimana kurangnya sosialisasi yg dilakukan oleh UPT. Pengelolaan Air Limbah Domestik Kabupaten Balangan, sehingga masyarakat kurang mengetahui dalam pelayanan tersebut.

Indikator kesiediaan masih kurang baik yang mana petugas hanya bertugas sebanyak 4 orang, dan kurangnya sumber daya manusia pada operator tersebut yang mana Pendidikan yang dimiliki hanya lulusan SLTA sederajat sehingga dalam pelaksanaan yang dilakukan untuk pelayanan jemput bola sanitasi aman belum terlaksanakan dengan baik.

Jaminan (assurance) mencakup keahlian karyawan dalam pengetahuan yang tepat mengenai produk, kualitas keramahan, perhatian, dan kesopanan saat memberikan layanan, keterampilan memberikan informasi, kemampuan menciptakan keamanan saat menggunakan jasa yang disediakan, serta kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sikap yang ramah, sopan, jujur, dan dapat menunjukkan kepribadian yang menyenangkan melalui penampilan. Selain itu, suasana kekeluargaan yang ditunjukkan oleh staf akan menciptakan kesan yang baik.

Indikator merasa aman sudah baik yang mana pelayanan yang diberikan yang sesuai dengan ketentuan, dimana dalam kegiatan pengelolaan air limbah domestik, masyarakat berhak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat dan terbebas dari pencemaran air limbah domestik.

Indikator konsisten sudah baik, dimana setiap pengelola dan/atau penanggungjawab SPALD-S skala komunal wajib melakukan pembuangan lumpur tinja ke IPLT, jadi adanya pelayanan yang dilakukan sehingga konsisten dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan.

Konsep empati ditujukan untuk menunjukkan perhatian sepenuhnya kepada pelanggan, termasuk kemudahan dalam berkomunikasi, serta memperhatikan dan memahami kebutuhan mereka. Perhatian dapat ditunjukkan melalui penanganan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Penanganan konsumen memberi kesempatan bagi organisasi untuk mengubah ketidakpuasan menjadi kepuasan. Keluhan dari pelanggan dapat dimanfaatkan sebagai umpan balik untuk memperbaiki layanan yang diberikan. Terdapat hubungan antara petugas dan pelanggan yang tentu saja diawali dengan komunikasi di antara keduanya.

Indikator memberikan perhatian sudah baik yang mana pelayanan yang dilakukan dimana petugas ataupun pegawai pada UPTD PALD memberikan tanggapan yang ramah ataupun perhatian bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada UPTD. PALD, dimana sesuai dengan tugasnya memberikan perhatian bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Indikator mengutamakan kepentingan sudah baik dimana salah satu sasaran utama dari UPTD. PALD, dimana petugas melaksanakan sesuai dengan aturan dan ketentuannya dan sangat mengutamakan kepentingan bagi yang menerima pelayanannya.

Meningkatkan standar pelayanan merupakan salah satu masalah penting karena di satu sisi, keinginan masyarakat untuk pelayanan yang lebih baik semakin meningkat dari tahun ke tahun. Di sisi lain, pelaksanaan pelayanan tidak menunjukkan kemajuan yang signifikan. Masyarakat terus menerus meminta pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun sering kali harapan itu tidak terpenuhi, karena dalam prakteknya, pelayanan publik yang ada masih sering kali rumit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Indikator fasilitas pemberian pelayanan belum baik yang mana mobilisasi dalam pelayanan jemput bola dimana dalam pelayanan yang dilakukan hanya memiliki 1 buah unit mobil dalam pelaksanaan jemput bola sanitasi aman, hal ini menjadi salah satu kendala.

Indikator peralatan moderen kurang baik dimana peralatan moderen dimana memang masih kurang, kita hanya mempunyai 1 buah truck tinja dan mobil operasional lainnya, tidak ada fasilitas yang bisa memasuki pada gang-gang kecil sehingga masih belum terlaksanakan dalam pelayanannya.

Dalam melakukan sebuah peningkatan pasti mendapatkan suatu hambatan atau kendala. Berikut ini diuraikan lebih lanjut mengenai hal yang menjadi faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jemput Bola Sanitasi Aman Di UPTD PALD Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Balangan.

Faktor penghambat adalah kurangnya sosialisasi yg dilakukan oleh UPT. Pengelolaan Air Limbah Domestik Kabupaten Balangan, sehingga masyarakat kurang mengetahui dalam pelayanan tersebut.

Kurangnya jumlah petugas yang mana petugas hanya bertugas sebanyak 4 orang, dan kurangnya sumber daya manusia pada operator tersebut yang mana Pendidikan yang dimiliki hanya lulusan SLTA sederajat sehingga dalam pelaksanaan yang dilakukan untuk pelayanan jemput bola sanitasi aman belum terlaksanakan dengan baik

kurangnya mobilisasi dalam pelayanan jemput bola dimana dalam pelayanan yang dilakukan hanya memiliki 1 buah unit mobil dalam pelaksanaan jemput bola sanitasi aman.

terbatasnya anggaran sehingga peralatan moderen kurang baik dimana jemput bola sanitasi aman memang masih terbatas, dimana pelayanan hanya memiliki 1 buah mobil dan itu pun tidak semoderen untuk pelayanan yang lebih bagus

Faktor pendukung adalah UPTD PALD memberikan pelayanan yang dijanjikan dimana apabila ada masyarakat yang hendak melakukan sedot lumpur tinja, dimana petugas langsung melakukan ketempat masyarakat tersebut sesuai dengan antrian pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Pelayanan yang diberikan maka melakukan pengelolaan air limbah rumah tangga agar kualitas air limbah yang dibuang ke lingkungan tidak melebihi standar kualitas air limbah rumah tangga yang telah ditentukan oleh undang-undang yang berlaku.

Petugas melakukan sesuai dengan keinginan masyarakat Kabupaten Balangan, sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengakses pelayanan pada UPTD PALD Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Balangan.

Petugas melaksanakan sesuai dengan aturan dan ketentuannya dan sangat mengutamakan kepentingan bagi yang menerima pelayanannya.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Jemput Bola Sanitasi Aman Di UPTD PALD Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Balangan cukup baik hal ini dapat dilihat dari indikator: *Pertama*, pelayanan yang dijanjikan sudah baik dimana UPTD PALD memberikan pelayanan yang dijanjikan dimana apabila ada masyarakat yang hendak melakukan sedot lumpur tinja. *Kedua*, pelayanan dapat di andalkan sudah baik yang mana pelayanan yang diberikan maka mengelola air limbah rumah tangga agar kualitas air limbah yang dibuang ke lingkungan tidak melebihi standar kualitas air. *Ketiga*, pelayanan dengan benar sudah baik dimana pelayanan dilakukan petugas melaukan sesuai dengan keinginan masyarakat Kabupaten Balangan. *Keempat*, informasi masih kurang baik dimana kurangnya sosialisasi yg dilakukan oleh UPT. Pengelolaan Air Limbah Domestik Kabupaten Balangan, sehingga masyarakat kurang mengetahui dalam pelayanan tersebut. *Kelima*, kesediaan masih kurang baik yang mana petugas hanya bertugas sebanyak 4 orang, dan kurangnya sumber daya manusia pada operator tersebut. *Keenam*, pelayanan merasa aman sudah baik yang mana pelayanan yang diberikan yang sesuai dengan ketentuan, dimana dalam kegiatan pengelolaan air limbah domestik. *Ketujuh*, konsisten sudah baik, dimana setiap pengelola dan/atau penanggungjawab SPALD-S skala komunal wajib melakukan pembuangan lumpur tinja ke IPLT. *Kedelapan*, memberikan perhatian sudah baik yang mana pelayanan yang dilakukan dimana petugas ataupun pegawai pada UPTD PALD memberikan tanggapan yang ramah ataupun perhatian bagi masyarakat. *Kesembilan*, mengutamakan kepentingan sudah baik dimana salah satu sasaran utama dari UPTD. PALD, dimana petugas melaksanakan sesuai dengan aturan dan ketentuannya dan sangat mengutamakan kepentingan bagi yang menerima pelayanannya. *Kesepuluh*, fasilitas pemberian pelayanan belum baik yang mana mobilisasi dalam pelayanan jemput bola dimana dalam pelayanan yang dilakukan hanya memiliki 1 buah unit mobil. *Kesebelas*, peralatan moderen kurang baik dimana peralatan yang digunakan untuk jemput bola sanitasi aman memang masih terbatas, dimana pelayanan tidak memiliki fasilitas yang bisa memasuki gang-gang kecil.

Faktor penghambat adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan, kurangnya jumlah petugas, kurangnya mobilisasi dan terbatasnya anggaran. Faktor pendukung adalah adanya tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan, adanya kemudahan pelayanan, pelayanan sesuai keinginan masyarakat dan pelayanan sesuai dengan aturan.

Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Balangan agar lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dalam program jemput bola sanitasi aman khususnya pada sedot lumpur tinja, dan menambah petugas dilapangan agar dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih efektif dan cepat tanggap serta menambah

anggaran untuk fasilitas dalam sedot lumpur tinja agar dalam pelayanan yang diberikan semakin merambah luas pada Kabupaten Balangan dengan efektif. Petugas agar lebih meningkatkan skill dalam pelayanan yang diberikan agar lebih cepat dengan cara melakukan pelatihan sebagai petugas sedot lumpur tinja.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Air Limbah Domestik

Fauzan Ma'ruf, 2022. Kualitas Proses Layanan Kesehatan Lingkungan Dengan Pendekatan Quality Improvement Process (QIP). Poltekkes Kemenkes Semarang. Di akses pada Tanggal 4 September 2024 (<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jkli/article/view/59345>).

Huda, 2016. *Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Smart Medica*. Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer), 9(3), 332–338. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v9i3.884>

Istiqomah Dwi Febriyanti, 2020. Kualitas Pelayanan Kesehatan Lingkungan Menuju Masyarakat Sehat Sejahtera Di Desa Legung Timur, Universitas Wiraraja. Di akses pada Tanggal 4 September 2024 (<https://repository.wiraraja.ac.id/618/>)

Isnaini, 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan*. Viva Med

Santoso, I. 2015. *Inspeksi Sanitasi Tempat-Tempat Umum*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Sunyoto. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru

Suparlan, 2017. *Sanitasi Tempat-tempat Umum*, Surabaya: Akademi Penilik Kesehatan.

Pasolong 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2017). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press

Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.

Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2018. *Manajemen Pelayanan*. Cetakan keXV, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rosianasfar, 2018. *Production & Operation Management: Kualitas dan Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono. 2017, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta Bandung.

Tjiptono Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta.

Tim Penyusun, 2023. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.

Yunanda, dkk., 2015. *Gambaran Kondisi Sanitasi Pasar Tradisional di Kota Pontianak Tahun 2015 (Studi Kasus Pasar Flamboyan Dan Pasar Mawar*. Jurnal Sanitasi. Pontianak: Universitas Muhammadiyah Pontianak. DI akses pada Tanggal 6 September 2024 (<https://repository.unmuhpnk.ac.id/296/1/JURNAL%20FEBRI.pdf>).

Wijaya, Tony. 2016. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*. Jakarta Barat: PT INDEKS.

Tim Penyusun, 2024. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.