

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM LAYANAN
LUMPUR TINJA TERJADWAL DI PERUSAHAAN UMUM
DAERAH PENGELOLA AIR LIMBAH DOMESTIK
(PERUMDA PALD) BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
(S1) Pada Program Studi Administrasi Publik**



GINA AZKIA

NIM. 2110411320019

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM LAYANAN LUMPUR TINJA
TERJADWAL DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH PENGELOLA AIR
LIMBAH DOMESTIK (PERUMDA PALD) BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Gina Azkia NIM : 2110411320019
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 16 Januari 2025.

C. Tim Penguji

a. Ketua

Anjani, S.AP, M.AP

NIP. 199506102022032018

()

b. Sekretaris

Erma Ariyani, S. Sos, M.Sc

NIP. 198210022005012002

()

c. Anggota

Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP

NIP. 198708222020122010

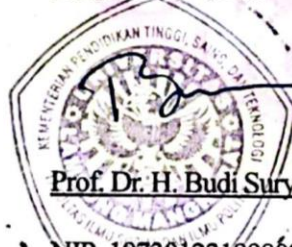
()

Banjarmasin, 16 Januari 2025

Mengetahui

Koordinator Program Studi

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal Enam Belas bulan Januari tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0115 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 10 Januari untuk menguji skripsi :

Nama : Gina Azkia
NIM : 2110411320019
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal Diperusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik (PERUMDA PALD) Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang UPM Lt.3 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 wita s/d selesai
Nilai : 82 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 16 Januari 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Gina Azkia

1. ketua : Anjani, S.AP, M.AP
()
2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
an/Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gina Azkia
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 02 Juli 2003
NIM : 2110411320019
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Sungai Andai Komplek PWI Blok E/70

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 Januari 2025
Mahasiwa yang bersangkutan,



Gina Azkia
NIM. 2110411320019

ABSTRAK

Gina Azkia, 2110411320019, 2025. Kualitas Pelayanan Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal di Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Banjarmasin. Di bawah bimbingan Anjani.

Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (LLTT) adalah salah satu inovasi sistem Tata Kelola Pelayanan Air Limbah Domestik secara menyeluruh (*Fecal Sludge Management*) dalam rangka mendorong percepatan peningkatan akses layanan sanitasi 100%. Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (LLTT) adalah layanan penyedotan lumpur tinja dari tangki-tangki septik yang dilakukan secara berkala sebagaimana diwajibkan pemerintah setempat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Program LLTT di Perumda PALD Banjarmasin

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Selain itu sumber data yang digunakan ialah data primer yaitu melalui wawancara dengan pihak terkait dan data sekunder seperti data, dokumentasi, dan buku. Kemudian dalam mengolah data menggunakan analisis data dari Miles dan Huberman (2007), reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Hasil penelitian dari kualitas pelayanan pada program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal di Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Banjarmasin berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan dari Parasuraman dalam (Hardiyansyah, 2018) yaitu Keandalan(*reliability*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Ketanggapan (*responsiveness*) sudah cukup baik. Namun dalam indikator Berwujud (*tangible*) hal ini masih kurang baik karena terdapat pada petugas lapangan penyedotan masih terdapat kekurangan dalam penggunaan APD yang tidak sesuai standar. Serta kurangnya jumlah armada khususnya armada kedoteng.

Saran dalam penelitian ini pihak Perumda PALD perlu beberapa perbaikan. Pertama, perlu adanya penambahan sumber daya dalam sarana prasarana. Kedua, perlu ditingkatkan upaya sosialisasi kepada masyarakat mengenai program LLTT. Sosialisasi secara langsung, seperti kunjungan ke rumah-rumah hal ini dapat menjadi langkah efektif untuk memberikan informasi yang lebih jelas dan menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (LLTT)*

ABSTRACT

Gina Azkia, 2110411320019, 2025. Public Service Quality in the Scheduled Desludging Service Programme at the Banjarmasin Regional Public Company for Domestic Wastewater Management. Under The guidance of Anjani

The Scheduled Desludging Service (LLTT) programme is one of the innovations of the comprehensive Domestic Wastewater Service Management system (Fecal Sludge Management) in order to accelerate the improvement of 100% access to sanitation services. Scheduled Desludging Service (LLTT) is a regular desludging service of faecal sludge from tangki septik s as required by the local government. This programme aims to determine the quality of service in the LLTT programme at Perumda PALD Banjarmasin.

This research method uses a qualitative approach with descriptive research type. In addition, the data sources used are primary data, namely through interviews with related parties and secondary data such as data, documentation, and books. Then in processing the data using data analysis from Miles and Huberman (2007), data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of research on the quality of service in the Scheduled Fecal Sludge Service program at the Banjarmasin Regional Public Company for Domestic Wastewater Management based on five indicators of service quality from Parasuraman in (Hardiyansyah, 2018), namely reliability, assurance, empathy, and responsiveness are quite good. However, in the Tangible indicator, this is still not good because there are field suction officers who still have shortcomings in the use of PPE that is not according to standards. As well as the lack of fleet numbers, especially the kedoteng fleet.

The suggestion in this research is that Perumda PALD needs some improvements. Firstly, there is a need for additional resources in infrastructure facilities. Second, it is necessary to increase socialisation efforts to the community regarding the LLTT program. Direct socialisation, such as home visits, can be an effective step to provide clearer information and reach a wider community.

Keywords: *Service Quality, Public Service, Scheduled Desludging Service (LLTT)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal di Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik (PERUMDA PALD) Banjarmasin” dapat terselesaikan. Adapun Skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan memaksimalkan mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan di muka bumi;
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

4. Ibu Avela Dewi S. Sos., M. Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
5. Bapak Sugeng Karyadi, S. Sos., M.AP selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada peneliti;
6. Ibu Anjani, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing dan Teman diskusi penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penulisan skripsi ini. Berkat bimbingan beliau peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
7. Ibu Erma Ariyani, S. Sos, M.Sc selaku Dosen Penguji 1 yang sudah banyak memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini;
8. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk penulisan skripsi ini;
9. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis;
10. Kepada staf atau pegawai Perumda PALD Banjarmasin yang telah meluangkan waktunya dalam penelitian ini dan telah membantu dalam memberikan data yang dibutuhkan;

11. Kepada kedua orang tua penulis, Mama dan Abah, yang sudah memberi dukungan kepada peneliti secara finansial dan doa. Serta semua keluarga yang sudah mendukung, memberi semangat, perhatian dan doa yang tiada hentinya. terimakasih atas kepercayaan dan cinta yang begitu besar. Setiap kata-kata semangat dan doa dari kalian sangat berarti bagi peneliti;
12. Kepada mahasiswa Administrasi Publik dengan Nim 2110411210036, peneliti mengucapkan terima kasih atas kesempatan berkolaborasi selama lima tahun terakhir. Pengalaman bekerja sama dalam penyusunan skripsi ini telah memberikan banyak pelajaran berharga. Peneliti menyadari bahwa dukungan yang tulus sangat berarti dalam proses penelitian. Meskipun demikian, peneliti tetap bersyukur atas kontribusi yang telah diberikan;
13. Sahabat-sahabat peneliti sejak SMP, yaitu Halimatur Rahmi, Sesilia Miranda dan Thalia Putri, S. Ak yang memberikan semangat kepada peneliti;
14. Sahabat peneliti dibangku perkuliahan yang selalu bersama dalam 4 tahun ini, yaitu Adellya Novelyn, Erestu Fadya, Maya Meilinda, Selvia Rahmawati, Saidah, dan Widha Ahfina selalu ada disaat peneliti butuh bantuan dan menghibur peneliti disaat putus asa;
15. Semua pihak terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh peneliti yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti;
16. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri. Karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran, serta keuangan dan perekonomian sendiri dengan sangat amat baik. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah

memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Semoga segala pengorbanan jerih payah, keikhlasan, dan ketulusan yang sudah dilakukan mendapat berkat dan karunia oleh Allah SWT, Aamiin Allahuma Aamiin. Akhir kata peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik, saran, yang membangun oleh para pembaca untuk perbaikan kedepannya. Serta semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan memiliki manfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik

Banjarmasin, 16 Januari 2025

Gina Azkia
2110411320019

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Konsep Pelayanan Publik	18
2.2.1. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	20
2.2.2. Standar Pelayanan Publik.....	22
2.3.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.4 Faktor-Faktor Mempengaruhi Pelayanan	30
2.5 Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (LLTT).....	32
2.6 Kerangka Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Tipe Penelitian.....	40
3.3 Lokasi Penelitian.....	41
3.4 Sumber Data Penelitian.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6 Subjek Penelitian	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	47
4.2 Gambaran Umum Perumda PALD Kota Banjarmasin	50
4.2.1. Sejarah Perumda PALD Kota Banjarmasin	50
4.2.2. Visi, Misi, Motto, dan Kode Etik Perumda PALD Banjarmasin	52
4.2.3. Tujuan Perumda PALD Banjarmasin.....	53
4.2.4. Struktur Organisasi Perumda PALD Banjarmasin.....	54
4.2.5. Jenis atau Produk Yang Ada di Perumda PALD Banjarmasin	57
4.2.6. Sarana dan Prasarana Unit Pelayanan Pelanggan di Perumda PALD Banjarmasin.....	58
4.3 Uraian Temuan Penelitian.....	59
4.3.1. Kualitas Pelayanan Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal di Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik.....	59
4.3.2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal di Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik.....	75
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	79
5.1 Analisis Temuan Penelitian	79
5.1.1 Kualitas Pelayanan Publik Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal di Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Banjarmasin (Perumda PALD) Banjarmasin	79
5.1.2 Faktor-Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal di Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik.....	88
BAB VI PENUTUP	91
6.1 Kesimpulan	91
6.2 Saran-Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Layanan Lumpur Tinja Terjadwal.....	32
Gambar 2. 2 Kerangka Peneliti	38
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	49
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik (Perumda PALD) Banjarmasin...	54
Gambar 4. 3 Kendaraan Kedoteng Perumda PALD Banjarmasin	66
Gambar 4. 4 Penyedotan di Restoran Makanan <i>Richeese Factory</i>	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tarif Pelayanan SPALD-T dan Pelayanan SPALD-S	6
Tabel 1.2 Jumlah Pelayanan Sedot Tinja & Jumlah Pelanggan Individual Perumda PALD Banjarmasin	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Banjarmasin Selatan dari 2021-2023...	50
Tabel 4. 2 Daftar Pegawai Perumda PALD Banjarmasin	55
Tabel 4. 3 Daftar Tim Pelayanan Penyedotan.....	56
Tabel 4. 4 Sarana dan Prasarana Di Perumda PALD Banjarmasin.....	58
Tabel 4. 5 Perlengkapan APD Di Perumda PALD Banjarmasin	69
Tabel 4. 6 Matrik Hasil Penelitian	73
Tabel 5. 1 Matrix Analisis Temuan Penelitian	85