

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TATAKELOLA RETRIBUSI PELAYANAN PERSAMPAHAN/KEBERSIHAN DI KOTA PEKANBARU**

**Amalia Ulfa**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Riau, Indonesia

Corresponding Author: e-mail: amalia.ulfa84@gmail.com

**Dadang Mashur**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Riau, Indonesia

e-mail: dadang.mashur@lecturer.unri.ac.id

### **ABSTRACT**

In the problem of waste in Pekanbaru which is quite complicated in addition to being related to transportation problems, the amount of waste production continues to increase, the realization of the cleanliness retribution is low, the potential for cleanliness retribution is minimal. which is in the collection of retribution is not in accordance with the Pekanbaru Mayor Regulation No. 14 of 2020 concerning the management of retribution for waste services or the cleanliness of the city of Pekanbaru in particular. This study aims to determine the extent to which the waste retribution service in Pekanbaru City runs optimally and the inhibiting factors it faces. Looking at the waste service retribution data for Pekanbaru City from 2020 to 2021, although it has increased every year, the realization has not reached the set target, therefore it is necessary to optimize the waste service retribution in Pekanbaru City so that the realization of the waste service retribution is in accordance with the target which has been set. This study uses the implementation theory of Goggin Brown, et al. based on 3 indicators, namely the form and content of policies, organizational capabilities, and environmental influences. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The results of this study are that there is still a need for optimal retribution for waste services in Pekanbaru City with the limited number of officers and weak supervision of the Department, as well as community participation which is still lacking due to lack of coordination between the government and garbage retribution collectors. Of course, it is very influential on the realization of the waste service retribution in Pekanbaru City.

**Keywords:** Implementation of Public Policy, Retribution for Waste Services, Governance

## **ABSTRAK**

Dalam permasalahan mengenai sampah di Pekanbaru yang cukup rumit selain terkait dengan masalah pengangkutan, jumlah produksi sampah terus meningkat, rendahnya realisasi retribusi kebersihan, sedikitnya potensi retribusi kebersihan, oleh karena itu perlu pengawasan serta koordinasi yang baik yang terhadap pemungutan retribusi pelayanan persampahan ini, karena permasalahan yang ada dalam pemungutan retribusi tidak sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru No. 14 tahun 2020 tentang tata kelola retribusi pelayanan persampahan atau kebersihan kota pekanbaru khususnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan retribusi sampah di Kota Pekanbaru berjalan secara optimal dan faktor penghambat yang dihadapinya. Melihat data retribusi pelayanan persampahan Kota Pekanbaru dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2021, walaupun setiap tahun mengalami peningkatan namun realisasinya tidak mencapai target yang telah ditetapkan, oleh karena itu perlu dilakukan optimalisasi retribusi pelayanan sampah di Kota Pekanbaru agar realisasi retribusi pelayanan persampahan sudah sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan teori implementasi Goggin brown, dkk berdasarkan pada 3 indikator yaitu bentuk dan isi kebijakan, kemampuan organisasi, dan pengaruh lingkungan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah masih diperlukannya retribusi yang optimal bagi pelayanan persampahan di Kota Pekanbaru dengan keterbatasan jumlah petugas dan lemahnya pengawasan Dinas, serta partisipasi masyarakat yang masih kurang karena kurangnya koordinasi antara pemerintah dan pemungut retribusi sampah. Tentunya sangat berpengaruh terhadap realisasi retribusi pelayanan persampahan di Kota Pekanbaru.

**Kata Kunci:** Implementasi Kebijakan Publik, Retribusi Pelayanan Persampahan, Tata Kelola

## **PENDAHULUAN**

Pengelolaan sampah merupakan isu penting dalam masalah lingkungan di Indonesia sejalan dengan perkembangan jumlah penduduk dan peningkatan aktivitas pembangunan. Dalam pelaksanaan pembangunan selalu dihadapkan dengan permasalahan budaya, ekonomi, keamanan, dan ketertiban umum, salah satu permasalahan yang mendasar pada pemerintah Kota Pekanbaru adalah masalah sosial terutama masalah di dalam pengelolaan sampah yang dihasilkan masyarakat, baik secara individu maupun kelompok.

Dengan padatnya jumlah penduduk Kota Pekanbaru yakni sekitar 1.045.039 jiwa dan untuk kelancaran pengelolaan kebersihan di Kota Pekanbaru maka keluarlah keputusan Walikota Pekanbaru nomor 14 tahun 2020 tentang tata kelola retribusi pelayanan persampahan atau kebersihan kota pekanbaru yang mana dalam pasal 2 telah mengatur mengenai penetapan potensi serta pasal 4 yang menjelaskan mengenai tata cara pemungutan.

Selama ini pemungutan retribusi persampahan di kota Pekanbaru dilakukan oleh Lembaga Keswadayaan Masyarakat (LKM) RW, namun karena seiring berjalannya waktu pemungutan retribusi persampahan semakin tidak optimal, maka pada tahun 2020 pemerintah mengeluarkan peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tatakelola Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Kota Pekanbaru pasal 4 tata cara pemungutan retribusi memiliki alur yang telah ditentukan, sehingga penarikannya harus sesuai dengan alur yang telah ditetapkan, dengan masing masing output yang dihasilkan dari setiap prosesnya, dalam setiap alur prosedur terdapat keterkaitan satu sama lain. Pihak pihak yang terkait dalam prosedur ini pun merupakan pihak yang memang berhubungan dengan retribusi kebersihan/persampahan.

Dalam permasalahan mengenai sampah di Pekanbaru yang cukup rumit selain terkait dengan masalah penetapan potensi, terdapat pula permasalahan dalam retribusi pelayanan persampahan di Kota Pekanbaru yang membuat pemungutan retribusi pelayanan persampahan atau kebersihan tidak berjalan maksimal, beberapa permasalahan tersebut yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk melaksanakan kewajiban dalam pembayaran retribusi sampah, sehingga di perlukannya strategi yang dilakukan untuk mengingatkan wajib retribusi untuk melakukan kewajiban pembayaran retribusi kebersihan. Oleh karena nya perlunya pengawasan serta koordinasi yang baik terhadap pemungutan retribusi pelayanan persampahan ini, karena kendala yang ada dalam pemungutan retribusi tidak sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru no. 14 tahun 2020 tentang tata kelola retribusi pelayanan persampahan atau kebersihan kota pekanbaru khususnya.

Penyebab yang menjadi rendahnya realisasi retribusi kebersihan merupakan tarif dari retribusi yang ada dalam peraturan daerah terlalu mahal nilai oleh beberapa wajib retribusi. DLHK kota pekanbaru telah menerima 450 keluhan dari masyarakat yang menyatakan keberatan atas pembayaran retribusi kebersihan. Sedangkan dalam peraturan daerah kota pekanbaru nomor 10 tahun 2012 dalam pasal 5 ayat 1 menjelaskan bahwa prinsip yang digunakan dalam menetapkan tarif retribusi pelayanan kebersihan dengan juga memperhatikan kemampuan dari masyarakat. Salah satu permasalahan yang terjadi mengenai retribusi sampah adalah tata cara pemungutan masih banyaknya masyarakat yang tidak membayar retribusi pelayanan persampahan ini, sehingga dalam implementasinya masih tidak efektif, selain itu pemungutan terkendala karena masih banyaknya masyarakat yang tidak terpungut dan pelayanan yang diberikan oleh pihak dinas dinilai tidak memuaskan sehingga masyarakat enggan untuk membayar retribusi kebersihan dan hal tersebut tentunya berdampak terhadap realisasi atau penerimaan retribusi kebersihan yang nantinya juga berdampak kepada Pendapatan Asli Daerah. Selain itu didapatkan bahwa potensi retribusi yang menurun setiap tahun. Data Pada

tabel 1 membahas mengenai penurunan data potensi retribusi kebersihan dari tahun 2020 hingga 2021.

**Tabel 1**  
**Data Potensi Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan**  
**Tahun 2020-2021**

| No | Badan Usaha |       | Non Badan Usaha |              |
|----|-------------|-------|-----------------|--------------|
|    | 2020        | 2021  | 2020            | 2021         |
| 1  | 4.797       | 4.700 | 293.607 (KK)    | 300.000 (KK) |

Sumber : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru 2022.

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa potensi yang ada di Kota Pekanbaru dalam satu tahun yaitu tahun 2020 sampai tahun 2021 mengalami penurunan untuk badan usaha, hal ini sangat berpengaruh dengan penerimaan retribusi kebersihan yang akan diterima. Karena semakin sedikitnya potensi retribusi kebersihan maka penerimaan retribusi juga akan berkurang, dan data potensi yang ada di Kota Pekanbaru harus terus digali, dan data yang telah ada harus dioptimalkan sebaik mungkin agar realisasi retribusi kebersihan tidak turun.

Kondisi yang terjadi dalam permasalahan pemungutan retribusi persampahan/kebersihan kota Pekanbaru berdampak pada penerimaan retribusi kebersihan/persampahan. Data pada Tabel 2 membahas tentang penerimaan retribusi persampahan sejak Tahun 2020 sampai 2021 yang menunjukkan ketidak tercapaian target secara maksimal.

**Tabel 2**  
**Realisasi retribusi persampahan/kebersihan Kota Pekanbaru**

| Tahun | Target             | Realisasi         |
|-------|--------------------|-------------------|
| 2020  | Rp. 23.877.250.000 | Rp. 6.268.188.500 |
| 2021  | Rp. 20.077.250.000 | Rp. 4.600.892.500 |

Sumber : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, 2022

Berdasarkan tabel diatas, retribusi yang diterima DLHK Kota Pekanbaru dari tahun 2020 meningkat setiap tahunnya hingga tahun 2021, namun realisasi yang diterima setiap tahunnya tidak memenuhi bahkan jauh dari target yang telah ditetapkan pada tahun 2020 sampai tahun 2021, meskipun target yang telah ditetapkan telah diturunkan 2020 hingga tahun 2021 namun nyatanya realisasi yang diterima tetap tidak memenuhi. Realisasi retribusi kebersihan atau persampahan yang diterima DLHK Kota pekanbaru berasal dari badan usaha dan non badan usaha..

Target yang ditetapkan oleh DLHK Kota Pekanbaru pada tahun 2021 mengalami penurunan yang cukup signifikan di dibandingkan pada tahun sebelumnya, hal ini disebabkan karena realisasi yang di terima ditahun tahun

sebelumnya yaitu 2020 jauh dari target yang ditetapkan, oleh karena nya target yang buat pada tahun 2021 menurun, dan realisasi yang didapatkanpun masih terbilang jauh dari target yang telah di turunkan sebelumnya.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti akan memaparkan dua hal yang menjadi tujuan penelitian ini, yakni:

1. Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan TataKelola Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Kota Pekanbaru
2. Untuk menganalisis apa saja hambatan dalam menjalankan Kebijakan TataKelola Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Kota Pekanbaru

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang penulis gunakan ialah deskriptif kualitatif yang dijelaskan oleh Bogdan Taylor dalam (Moleong, 2007:3) mengatakan bahwa metode kualitatif merupakan suatu proses penelitian untuk menghasilkan data deskriptif yang dimana terdapat bentuk hasil dari kata-kata tertulis dan lisan yang diamati langsung dari perilaku cara mereka. Dengan cara memberikan gambaran hasil wawancara dengan jelas dan terperinci tentang fakta yang diamati dilapangan dan memberikan jawaban atas pertanyaan yang terkait yang akan di tarik kesimpulan dari atas permasalahan yang ada dan menemukan suatu solusi masalah tersebut mengenai Implementasi Kebijakan TataKelola Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Kota Pekanbaru.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Kebijakan TataKelola Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Kota Pekanbaru**

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut (Wahyudi, 2016). Rangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas yaitu dimulai dari program, ke proyek dan ke kegiatan. Model tersebut mengadaptasi mekanisme yang lazim dalam manajemen, khususnya manajemen sektor publik (Entjaurau, et.al, 2021).

Penelitian ini mengkaji tentang Implementasi Kebijakan TataKelola Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Kota Pekanbaru, dalam hal ini disini peneliti menggunakan teori Goggin Brown, dkk dalam (Kadji 2016) dimana menjelaskan 3 atribut implemntasi untuk mengkajinya, yaitu: 1. Bentuk dan Isi Kebijakan 2. Kemampuan Organisasi 3. Pengaruh Lingkungan.

## **Bentuk dan Isi Kebijakan**

Implementasi harus memiliki bentuk dan isi kebijakan yang jelas, penulis ingin mengetahui bentuk dan isi kebijakan dari implementasi kebijakan tatakelola retribusi pelayanan persampahan/kebersihan di Kota Pekanbaru yakni: peraturuan walikota pekanbaru nomor 14 tahun 2020 tentang tatakelola retribusi pelayanan persampahan/kebersihan di kota pekanbaru. Implementasi tersebut harus memiliki kejelasan kebijakan secara benar dan dorongan dari pemerintah sehingga menjadi ciri khas bagi dinas lingkungan hidup dan kebersihan yang mampu mewujudkan kota Madani.

Dengan demikian untuk memudahkan kebijakan publik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan menemukan implementasi didalamnya dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yang berbasis online atau aplikasi. Implementasi tersebut akan mengubah sistem pelayanan yang awalnya dilakukan secara konvensional dan akan dilakukan dengan sistem online melalui aplikasi yang dibuat. Tetapi dengan adanya sistem pelayanan publik yang berbasis online yang akan dibuat oleh pihak dinas tersebut, sistem pelayanan yang konvensional pun tetap dijalankan sebagaimana telah dijalankan dahulunya hingga saat ini.

Karena dengan adanya implementasi kebijakan ini tidak hanya pihak dinas yang merasakan manfaat yang lebih dari implementasi ini tetapi masyarakat juga merasakannya. Pembayaran melalui aplikasi dibuat juga untuk mempermudah masyarakat dan pihak dinas dalam proses administrasi kedepannya.

Walaupun masih menggunakan kebijakan yang sistem pelayanannya masih konvensional implementasi kebijakan ini sudah termasuk kategori yang saling menguntungkan antara masyarakat dan pihak dinas karena sudah mencukupi kebutuhan masyarakat. Untuk bisa mengakses pelayanan publik secara efektif dan efisien, maka pihak dinas harus segera menjlankan kebijakan yang pelayanannya melalui aplikasi atau web agar kinerja dan nilai lebih dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup memuaskan masyarakat pekanbaru kedepannya, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh implementasi yang telah peneliti jelaskan diatas masing-masing memiliki keuntungan relative yang jauh lebih baik jika dibandingkan dengan sebelum adanya implementasi tersebut.

Menurut pandangan peneliti tentang bentuk dan isi kebijakan yang diatur dalam peraturan walikota nomor 14 tahun 2020 yang dimana pemerintah dan masyarakat membahas masalah tata kelola retribusi pelayanan sampah. Pemungutan retribusi saat ini masih dilakukan secara konvensional, dimana petugas pemungut yang ditunjuk oleh dinas langsung terjun kelapangan untuk memungut retribusi kepada wajib retribusi baik dibidang badan usaha maupun non badan usaha.

Dari yang peneliti ketahui DLHK akan membuat perkembangan baru tentang pembayaran retribusi melalui aplikasi. Dengan melihat perkembangan teknologi dan untuk mempermudah pelayanan maka pemerintah memutuskan pembayaran retribusi secara online. Dan dari hasil wawancara di atas pemerintah dan masyarakat tidak keberatan untuk kebijakan tentang pembayaran retribusi pelayanan sampah ini masih secara konvensional. Walau masih secara konvensional memungkinkan bagi pihak DLHK untuk bisa membayar retribusi secara aplikasi nantinya dengan melihat era perkembangan teknologi sekarang ini dan juga bisa meminimalisir waktu dan mempermudah kedua belah pihak kedepannya.

Peneliti mendukung kebijakan yang akan dibuat pemerintah terkait pembayaran retribusi pelayanan sampah ini dilakukan melalui aplikasi nantinya. Untuk meminimalisir waktu dan mempermudah kedua belah pihak, pemerintah juga mampu mengurangi permasalahan yang terjadi di lapangan. Secara tidak langsung pemerintah juga terbantu dengan adanya pembayaran secara online ini. Dengan hadirnya pembayaran retribusi melalui aplikasi nantinya, pembayaran konvensional tetap diadakan dan tetap terpakai untuk melayani masyarakat. Karena sistem online ini bisa dibilang mempermudah tetapi pasti juga ada kendala di dalamnya. Jadi ketika masyarakat mempunyai kendala terhadap pembayaran retribusi, maka pemerintah masih bisa melayani secara konvensional dan tetap melakukan pungutan kepada wajib retribusi baik di badan usaha maupun non badan usaha.

Dari Kebijakan yang sudah ditetapkan dan dijalankan saat ini masyarakat sangat berharap kepada pemerintah untuk menjalankan secepatnya sistem pembayaran retribusi secara online melalui aplikasi. Karena seiring berkembangnya teknologi dan untuk bisa mengoptimalkan kebijakan retribusi ini maka pemerintah harus lebih cepat menangani dan mensosialisasikan terkait pembayaran retribusi secara teknologi.

### **Kemampuan Organisasi**

Implementasi harus melihat bagaimana kemampuan organisasinya. Peneliti ingin melihat bagaimana kemampuan organisasi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam melaksanakan tatakelola retribusi pelayanan persampahan/kebersihan di Kota Pekanbaru. Kemampuan organisasi yang dimaksud mampu tidaknya masyarakat dalam menjalankan kebijakan yang ada.

Implementasi kebijakan publik yang sekarang ini memiliki kesesuaian dengan implementasi sebelumnya hanya saja implementasi sekarang ini langsung dipegang dan dilayani oleh dinas bahkan dinas sendiri akan melaksanakan implementasi berbasis teknologi.

Hasil penelitian yang diketahui, implementasi kebijakan publik yang dibuat oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan ini sudah menyesuaikan

dengan kebutuhan masyarakat dan juga sesuai dengan perkembangan era teknologi sekarang yang dimana semua serba canggih menggunakan teknologi dan internet. Implementasi kebijakan retribusi sampah dikatakan berhasil apabila implementasi tersebut dapat menarik masyarakat tetap membayar atau bertanggung jawab sebagai wajib retribusi dari sistem pembayaran konvensional ke sistem pembayaran serba teknologi (online) nanti nya.

Teknologi di era sekarang tidak terlepas dari kehidupan manusia, maka dari itu Dinas membuat suatu ide implementasi terhadap pelayanan publik guna untuk memperlancar segala urusan sesuai dengan kebutuhan dan kegunaan masyarakat sehari-hari. Implementasi kebijakan publik ini nantinya dilaksanakan juga sesuai dengan visi misi Kota Pekanbaru yang dimana tujuannya menciptakan masyarakat yang pintar dan ideal terhadap era teknologi sekarang ini.

Kemampuan organisasi terhadap kebijakan ini sangat penting, kebijakan ini dijalankan dan bisa terlaksana atas dasar kemampuan dari organisasi tersebut baik dari pemerintahnya maupun dari masyarakat nya sendiri. Kemampuan organisasi berperan penting dalam tercapainya pendapat pemerintah terkait pembayaran retribusi pelayanan sampah.

Dari Kebijakan yang udah ditetapkan dan dijalankan saat ini kemampuan organisasi menjadi salah satu kendala dalam pencapaian retribusi pelayanan sampah. Karena dimana pemerintah masih menemukan hambatan dalam menjalankan kebijakan ini, dimana kebijakan ini di dapat langsung dari masyarakat yang terutama wajib retribusi. Karena masih sedikit banyaknya wajib retribusi yang tidak membayara retribusi karena beberapa alasan dari masyarakat dan masih kurangnya kemampuan dari pemerintah untuk meyakinkan masyarakat terhadap pembayaran retribusi kepada wajib retribusi. Untuk itu, pemerintah mengeluarkan ide terkait pembayaran retribusi secara aplikasi atau web yang akan mempermudah masyarakat dan pemerintah dalam melakukan administrasi kedepannya.

Maka dengan demikian implementasi kebijakan publik ini akan hadir dengan memudahkan segala urusan masyarakat dan kewajibannya tanpa menghilangkan cara konvensionalya terhadap kecanggihan teknologi sekarang. Sehingga masyarakat yang hendak membayar retribusi melalui aplikasi atau web akan disediakan tidak bisa diakses mereke bisa langsung ke dinas. Sehingga implementasi kebijakan publik dengan pembayaran berbasis teknologi yang akan dibuat ini dibuat tidak mengubah sistem konvensional yang ada tetapi memudahkan masyarakat mengikuti perkembangan di era serba teknologi ini guna meminimalisirkan waktu dan membuat pelayanan publik menjadi efektif dan efisien.

## **Pengaruh Lingkungan**

Implementasi sangat berpengaruh di lingkungan masyarakat maka dari itu peneliti ingin melihat karakteristik, motivasi serta hubungan antar masyarakat dan pemerintah dalam melaksanakan kebijakan tersebut di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kota Pekanbaru.

Implementasi kebijakan publik di bidang retribusi pelayanan sampah yang dipungut langsung oleh petugas pemungut memudahkan masyarakat dalam menjalankan segala kebutuhan dan keperluan masyarakat atas kewajibannya di Dinas, dan untuk lebih mempermudah masyarakat dan dinas dan untuk meminimalisir waktu dan tenaga para masyarakat dan pihak Dinas sendiri atau Tenaga Harian Lepas sendiri dalam proses pengelolaan retribusi maka dari pihak dinas akan melaksanakan kebijakan baru yaitu melalui aplikasi atau eb yang disediakan oleh dinas agar pelaksanaan menjadi efektif dan efisien dari kebijakan sebelumnya.

Implementasi kebijakan publik di bidang retribusi pelayanan sampah sendiri membuat implementasi tersebut menjadi pelayanan yang dimana semua dilayani oleh dinas nya langsung bahkan untuk kedepannya dinas membuat kebijakan pembayaran atau pelayanan serba digitalisasi melalui aplikasi dan web yang dibuat oleh pemerintah dan seksi kepala bidang retribusi. Melalui aplikasi dan web yang akan dibuat, pelayanan pembayaran retribusi sampah dibuat menjadi lebih mudah, efektif dan efisien. Tidak mudah untuk mengenalkan implementasi tersebut kepada masyarakat maupun kepada para pihak dinas sendiri untuk menjalankannya, itu juga karena sebelumnya pelayanan hanya dijalankan melalui sistem konvensional saja.

Namun dengan adanya implementasi kebijakan publik tidak sedikit yang mempengaruhi dalam menjalankan prosesnya terutama pada sistem pembayarannya. Karena implementasi yang baru ini akan dijalankan dengan menggunakan sistem digitalisasi melalui internet dan teknologi sekarang. Kerumitan yang dirasakan oleh pihak dinas yang menyalurkan implementasi kebijakan publik ini mereka kesulitan apabila masyarakat nanti kurang memahami dan menyadari akan tanggung jawab mereka sebagai wajib retribusi.

Kerumitan yang dirasakan masyarakat ini merupakan kerumitan yang cukup fatal terhadap masyarakat. Karena masyarakat tidak dapat edukasi dan sosialisasi terhadap implementasi kebijakan yang sekarang ini dari pihak dinas yang membuat masyarakat jadi tidak mengerti dalam memahami kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan ini dibuat untuk memudahkan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka butuhkan terhadap pihak dinas, tetapi karena kurangnya edukasi dan sosialisasi dinas terhadap masyarakat mengenai implementasi kebijakan ini menjadikan masyarakat yang harusnya memudahkan dalam segala hal yang harus diselesaikannya di dinas malah menjadi kesulitan tersendiri terhadap masyarakat. Ditambah dengan banyaknya masyarakat yang masih kurang mampu untuk membeli handphone

dan kebanyakan dari masyarakat juga tidak sepenuhnya ditagih oleh petugas pemungut retribusi. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa masyarakat yang merasakan kesulitan terhadap penggunaan pelayanan retribusi sampah berbasis teknologi nantinya datang kembali ke kantor untuk menyelesaikan hal yang harusnya diselesaikan oleh masyarakat, dan ini juga membuat pihak dinas sendiri nantinya menjadi kewalahan dalam membantu masyarakat untuk menyelesaikan segala keperluannya akibat kurangnya SDM yang ada di DLHK tersebut.

Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik dimana pelayanan retribusi sampah yang dilayani langsung oleh DLHK dan akan dilaksanakan melalui berbasis teknologi ini dapat dirasakan pengaruhnya apabila sudah terjalankan. Dengan pengaruh yang dirasakan masyarakat maupun pihak dinas sendiri membuat kedua pihak saling merasakan pengaruh tersendiri. Maka dari hasil yang didapatkan fungsi terbentuknya implementasi kebijakan publik dimana pelayanan retribusi sampah yang akan dibuat menjadi tidak efektif dan efisien apabila kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap sistem pelayanan sekarang dan terkendalanya informasi yang luas yang buat wajib retribusi menjadi sulit memahami.

### **Faktor penghambat Implementasi Kebijakan TataKelola Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Kota Pekanbaru**

- a. Pemerintah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dalam menjalankan implementasi kebijakan retribusi pelayanan sampah masih memiliki kelemahan dan kekurangan yang menjadi kendala/penghambat dalam proses penyelenggarannya. Keterbatasan jumlah personil merupakan permasalahan yang terjadi dalam proses pelaksanaan dan menjalankan kebijakan publik, ketika kekurangan personil, maka semua kegiatan yang ada dilapangan menjadi terkendala dan terbatas, sehingga diperlukan penambahan tenaga harian lepas agar pelaksanaan dalam menjalankan kebijakan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dapat berjalan semaksimal mungkin.
- b. Lemahnya pengawasan dari pihak DLHK menjadi salah satu faktor penghambat dalam pemungutan retribusi. Lemahnya pengawasan disebabkan dari atas dan pihak-pihak yang terkait, misalnya dalam pengawasan anggaran. Memungkinkan terjadinya penyelewangan oleh pemimpin yang akan menjadikan masyarakat menjadi penyebab. Karena pengawasan diperlukan untuk mengontrol wajib retribusi, untuk menghindari wajib retribusi tidak membayar retribusi sehingga bisa berdampak pada penerimaan retribusi. Selain itu, pengawasan yang lemah juga berdampak pada penetapan potensi retribusi dan implementor yang kurang tegas dalam menangani masyarakat wajib retribusi yang menunggak,

seperti surat peringatan bahkan menentapkan sanksi bagi potensi wajib retribusi yang belum maksimal.

- c. Partisipasi masyarakat untuk menjalankan kebijakan peraturan walikota tentang retribusi kebersihan kota pekanbaru sangat berpengaruh pada penerimaan retribusi kebersihan kota pekanbaru. Dalam faktanya peran serta masyarakat dinilai sangat kurang dalam retribusi kebersihan di Kota Pekanbaru, diketahui bahwa partisipasi masyarakat dalam retribusi kebersihan sangat kurang, karena banyak badan usaha dan non badan usaha akhirnya memilih mandiri atau membuang di pembuangan sementara namun saat diminta retribusi kebersihannya, tidak mau. Ada pula wajib retribusi yang tidak mau membayar retribusi kebersihan dengan alasan sampah tidak dipungut oleh petugas pemungut sampah.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai implementasi kebijakan tatakelola retribusi pelayanan persampahan/kebersihan di Kota Pekanbaru, serta faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerapan implementasi kebijakan publik tersebut, maka dalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1. Implementasi Kebijakan yang mengatur tentang pengelolaan retribusi sampah dimana didalam nya dijelaskan tentang penetapan potensi dan tata cara pemungutan, telah diatur oleh pemerintah dalam peraturan walikota pekanbaru nomor 14 tahun 2020 tentang Tatakelola Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Kota Pekanbaru. Kebijakan retribusi pelayanan sampah yang dilakukan oleh DLHK Kota Pekanbaru tersebut dijelaskan di indikator indikator teori implementasi kebijakan Goggin Brown dkk, yang mana menegaskan model komunikasi didalamnya sehingga dalam implementasi kebijakan tata kelola persampahan perlu adanya komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada instansi atau publik. Oleh karena itu ketersediaan sumberdaya pendukung, khususnya sumber daya manusia sangat dibutuhkan. Kecakapan saja tidak mencukupi, tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan dan implementasi kebijakan dalam pengelolaan retribusi sampah di Kota Pekanbaru ini dapat disimpulkan bahwa belum berjalan secara optimal tetapi sudah menjadikan kebijakan dalam pengelolaan pemungutan retribusi lebih efektif dan efisien. Hal tersebut dijelaskan di indikator indikator teori kebijakan Goggin yaitu Bentuk dan Isi kebijakan, Kemampuan organisasi dan Pengaruh Lingkungan.
2. Faktor penghambat yang mempengaruhi penerapan implementasi kebijakan publik di Kota Pekanbaru, yaitu Implementor, lemahnya pengawasan dan partisipasi masyarakat. Jumlah dan karakteristik implementor pemungut

retribusi yang terbatas, lemahnya pengawasan dari atas dan pihak-pihak yang terkait, misalnya dalam pengawasan anggaran, dan partisipasi masyarakat diperlukan dan sangat penting bagi pengaruh DLHK dalam pencapaian target retribusi sampah Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat memberikan saran terkait penerapan implementasi kebijakan publik terhadap Peraturan WaliKota di Kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan agar lebih memperhatikan pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru, baik dari segi pemungutan maupun penetapan potensi dan lebih ditingkatkan kinerjanya terhadap pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru seharusnya melakukan sosialisasi ke masyarakat lebih diperbanyak agar masyarakat tidak lupa jam pembuangan sampah yang sudah ditetapkan dan tetap menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat. Untuk masyarakat Kota Pekanbaru diharapkan kesadarannya untuk tertib dalam membuang sampah setiap harinya, buanglah sampah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu jam 19.00 WIB sampai pukul 06.00 WIB shubuh agar Kota Pekanbaru tetap bersih, aman, dan tentram dari sampah dan Kota Pekanbaru bisa meraih kembali Piala Adipura dari Presiden RI. Dengan kesadaran masyarakat untuk tertib membuang sampah pada jamnya dan membayar retribusi sesuai waktunya sudah membantu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dalam penanganan sampah di Kota Pekanbaru. Dan untuk DLHK agar segera dilaksanakan pemungutan dengan menggunakan aplikasi untuk mempermudah antara masyarakat dan pemerintah kedepannya dan bisa meminimalisir waktu yang ada.
2. Perlu adanya peningkatan dalam implementor dalam pencapaian pengelolaan retribusi, baik dari jumlah maupun karakteristik agar bisa menciptakan implementor yang berkualitas, memperhatikan anggaran pemerintah agar pengawasan yang dihasilkan bisa lebih optimal dan kepada masyarakat Kota Pekanbaru agar lebih berkontribusi terkait pembayaran retribusi agar tercapainya target dalam pengelolaan retribusi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastaria, R. R. (2018). Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Retribusi Persampahan/Kebersihan (Studi Kasus Di Kecamatan Tampan) (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- E-Government Al Gore Dan Tany Blair Dalam Nico Andrianto (2007: 46-47).
- Enceng, W., Mangasing, N., & Kurnia, I. (2018). *Implementasi Kebijakan Retribusi Pasar Tradisional Modern Manonda Palu. Publication, 2(1)*, 13-20.
- Herdiansyah, H. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Salemba Humanika.
- Kadji, Yulianto. (2016). *Formulasi Dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan Dan Birokrasi Dalam Fakta Realitas*. Ung Press
- Margareta, P., Budiarto, G., & Ermanovida, E. (2019). *Implementasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Di Kecamatan Belitang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur* (Doctoral Dissertation, Sriwijaya University).
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pt. Remaja Rosdakarya Offset.
- Norhana, N. *Implementasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Di Kota Pasangkayu Kabupatenmamuju Utara. Katalogis, 4(5)*.
- Putra, R. (2017). *Implementasi Kebijakan Tentang Tata Kelola Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Dalam Meningkatkan Kebersihan Kota Pekanbaru* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Rahawarin, M. A. (2019). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Teluk Waru Kabupaten Seram Bagian Timur*. Badati, 1(1), 1-24.
- Resmawan, E. (2012). *Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Transportasi Bandar Udara Dan Jalan Di Kabupaten Malinau*. Universitas Hasanuddin.
- Safrita. *Pengaruh Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Jayapura*
- Santoso, E. B., Christanto, P. A., & Maulana, M. R. (2018). *Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Kabupaten Pekalongan Melalui Pemanfaatan E-Retribusi Pasar Tradisional*. E-Jurnal Kajen, 2(01), 12-20.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta Bandung
- Tachjan, H. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Aipi Bandung

### Website

Portal Resmi Pemerintah Kota Pekanbaru Provinsi Riau, link :  
<https://www.pekanbaru.go.id>

### Dokumen

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Retribus Daerah

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Tatakelola  
Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan Di Kota Pekanbaru  
Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Dan Retribusi Daerah