

RETRIBUSI PELAYANAN KEBERSIHAN DALAM PRINSIP GOOD GOVERNANCE

Oleh : Nabilla

Email : nanaanabilla8@gmail.com

Pembimbing : Zulkarnaini, S.Sos, M.Si

Program Studi Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas KM 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761632777

Abstract

Governance is everything that is related to actions or behaviors that are direct, controlling or influencing public affairs. As stated in the Pekanbaru Mayor Regulation Number 48 of 2016 concerning Management of Garbage / Cleaning Service Retribution. Management activities in the form of collecting cleaning service fees for the mandatory retribution (community). The purpose of this research is to be able to know and analyze the governance of waste / cleaning service fees in Pekanbaru City and to determine the inhibiting factors in the governance of cleaning service fees in Pekanbaru City. This study used purposive sampling technique with qualitative research using a phenomenological approach and the required data, both primary and secondary data, were obtained through observation, interviews and documentation and then analyzed based on the research problem. The results of this study indicate that the management of cleaning service fees in Pekanbaru City has not been running optimally. Inhibiting factors in the governance of cleaning service fees are human resources, facilities and infrastructure, as well as the application of legal sanctions.

Keywords: Governance, Retribution.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 Otonomi Daerah merupakan hak, wewenang, serta kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri berbagai hal terkait pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam menyelenggarakan otonomi daerah yang optimal, maka diperlukan dana yang cukup. Sebagian dana tersebut diusahakan oleh daerah sendiri, yaitu berupa Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang mencukupi kepentingan rumah tangganya sendiri.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan sumber keuangan daerah yang digali dari wilayah daerah yang bersangkutan yang terdiri dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Retribusi daerah adalah pungutan sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan. Salah satu upaya Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerahnya adalah dengan melakukan pemungutan retribusi daerah. Hal

tersebut dikarenakan retribusi daerah memiliki penerimaan terbesar dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Retribusi daerah diperlukan untuk menunjang pendapatan daerah agar meningkatnya kas daerah dan dapat membantu penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerahnya. Retribusi daerah dapat dibedakan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu berupa pelayanan umum dan pelayanan jasa. Jenis pelayanan umum dapat berupa pelayanan atas pendidikan, kesehatan dan kebutuhan pokok. Sedangkan pelayanan jasa berupa pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Salah satu retribusi daerah yang ada di Kota Pekanbaru yaitu retribusi pelayanan kebersihan yang berarti pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa pelayanan kebersihan yang disediakan oleh Pemerintah Kota kepada orang / badan hukum, pemilik, atau pemakai persil.

Pada awalnya retribusi pelayanan kebersihan ini di kelola oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pekanbaru, yang kemudian pada tahun 2016 mengalami perubahan satuan kerja menjadi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru sebagaimana sudah tercantum dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tatakelola Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan pada Pasal 2 (dua) ayat 1 (satu) yang berbunyi “Pelaksanaan pemungutan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota ini, dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru”.

Dalam melaksanakan kegiatan tata kelola retribusi pelayanan persampahan / kebersihan, Dinas

Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dibantu pihak yang sudah ditunjuk oleh Pemerintah. Pihak yang resmi ditunjuk untuk melaksanakan kegiatan pemungutan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan itu adalah Tenaga Harian Lepas (THL) dan Lembaga Keswadayaan Masyarakat Rukun Warga (LKM – RW).

Pada tahun 2019, adanya penurunan target anggaran retribusi pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kota Pekanbaru. Hal tersebut terjadi dikarenakan pada tahun karena pada tahun 2017 dan 2018, penerimaan retribusi kebersihan yang dipungut tidak mencapai bahkan jauh dari target yang diharapkan. Penurunan target pada tahun 2019 tersebut dikarenakan pada tahun 2017 dan 2018, pemungutan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan pada permukiman warga dihitung berdasarkan banyaknya jumlah Kartu Keluarga (KK) yang tercatat pada wilayah Kota Pekanbaru, namun pada kenyataannya dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2012 penagihan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan tersebut dilakukan berdasarkan kriteria luas wilayah pemilik rumah.

Terdapat beberapa hal yang menyebabkan tidak tercapainya target retribusi pelayanan persampahan / kebersihan di Kota Pekanbaru yaitu :

1. Masih ditemukan Lembaga Keswadayaan Masyarakat Rukun Warga (LKM – RW) yang retribusi pelayanan persampahan / kebersihan tidak dilaporkan kepada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru
2. Masih kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam

pelaksanaan tata kelola retribusi kebersihan.

3. Ditemukan oknum yang bukan berasal dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru yang melakukan pungutan retribusi kebersihan dan pengangkutan sampah di lingkungan tempat tinggal masyarakat.
4. Belum tegasnya sanksi yang diberikan kepada para wajib retribusi (masyarakat) yang tidak membayarkan retribusi pelayanan persampahan / kebersihannya

Berdasarkan hal – hal tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang retribusi pelayanan kebersihan di Kota Pekanbaru yang berjudul **“Retribusi Pelayanan Kebersihan dalam Prinsip Good Governance”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan mengenai masalah Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru, maka peneliti merumuskan masalah penelitian yang akan dijadikan rujukan penelitian yaitu :

1. Bagaimana Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor – faktor penghambat dalam Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini didasari oleh rumusan masalah diatas yaitu :

1. Untuk dapat mengetahui dan menganalisis tata kelola retribusi pelayanan kebersihan di Kota Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui faktor – faktor penghambat dalam tata kelola retribusi pelayanan kebersihan di Kota Pekanbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini akan menambah dan memberi kontribusi terhadap pengetahuan serta informasi terkhusus dalam keilmuan Administrasi Negara mengenai tata kelola retribusi pelayanan kebersihan di Kota Pekanbaru.

b. Secara Akademis

Penelitian ini akan menambah referensi kepustakaan dan menjadi rujukan para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan kaitan permasalahan yang sama.

c. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan saran dan koreksi, dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru khususnya dibidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup.

KONSEP TEORI

2.1. Tata Kelola

Menurut Sedarmayanti (2012:51) definisi Tata Kelola Pemerintahan atau *Good Governance* adalah segala sesuatu yang terkait dengan tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, atau mempengaruhi urusan publik untuk mewujudkan nilai – nilai tersebut dalam kehidupan sehari – hari.

Adapun prinsip tata kelola pemerintah dapat dikatakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) menurut Sedarmayanti (2012:38) yaitu transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan supermasi hukum :

1. Transparansi

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil – hasil yang dicapai.

2. Partisipasi

Partisipasi (melibatkan masyarakat terutama aspirasinya) dalam pengambilan kebijakan atau formulasi rencana yang dibuat pemerintah, juga dilihat pada keterlibatan masyarakat dalam implementasi berbagai kebijakan dan perencanaan pemerintah, termasuk pada pengawasan dan evaluasi.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.

4. Supremasi Hukum

Supremasi hukum adalah berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Terdapat tiga unsur yang dijadikan Negara tersebut dapat disebut dengan Negara hukum antara lain:

- a. Adanya pengaturan hukum yang mengatur bagaimana warga negaranya dapat menikmati hak asasinya sendiri.
- b. Terdapat suatu badan tertentu yang digunakan sebagai sarana penyelesaian sengketa yang timbul di pemerintahan.

- c. Terdapat suatu badan tertentu yang digunakan sebagai sarana penyelesaian sengketa yang timbul di antara sesama anggota masyarakat.

2.2. Optimalisasi Retribusi

Patrick F. B dalam Harrista (2014:38) menjelaskan bahwa optimalisasi adalah suatu kegiatan untuk mengubah suatu hal menjadi lebih maksimal dan bernilai sehingga dalam proses selanjutnya dapat menghasilkan sesuatu yang lebih ideal bahkan lebih dari yang diharapkan. Menurut **Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009** retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan.

Menurut **Munawir dalam (Adisasmita, 2011:85)** retribusi merupakan iuran kepada pemerintah yang dapat dipaksakan dan jasa balik secara langsung dapat ditunjuk. Paksaan disini bersifat ekonomis karena siapa saja yang tidak merasakan jasa balik dari pemerintah dia tidak akan dikenakan iuran itu. Adapun ciri – ciri retribusi menurut **Haritz dalam (Adisasmita, 2011:86)** adalah :

- a. Pelaksanaannya bersifat ekonomis.
- b. Ada imbalan langsung kepada yang membayar retribusi.
- c. Iurannya memenuhi persyaratan yaitu persyaratan formal dan material.
- d. Retribusi Daerah merupakan pungutan yang umumnya budgetairnya tidak menonjol.

2.3. Pelayanan Publik

Menurut **Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1**, menyebutkan bahwa pelayanan publik

adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang dapat diterima oleh masyarakat luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga.

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian Retribusi Pelayanan Kebersihan dalam Prinsip *Good Governance* adalah deskriptif kualitatif, menurut Creswell yang dikutip dalam (Sugiyono, 2017:3) bahwa penelitian kualitatif merupakan proses mencari dan memahami makna dari perilaku individu dan kelompok, dan dapat menggambarkan masalah – masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Dengan menggunakan jenis deskriptif hasil penelitian ditujukan untuk mampu memberikan jawaban – jawaban atas permasalahan yang berkaitan dengan Retribusi Pelayanan Kebersihan dalam Prinsip *Good Governance*.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru di Jalan Datuk Setia Maharaja No. 04, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

3.3. Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti

dengan menggunakan *key person*. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.
2. Seksi Retribusi dan Penagihan, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.
3. Lembaga Keswadayaan Masyarakat (LKM – RW).
4. Sasaran Wajib Retribusi (Masyarakat).

3.4. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh peneliti melalui wawancara secara langsung dengan informan yang berkaitan dengan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru. Data juga diperoleh dan didapatkan dari observasi atau pengamatan langsung terhadap salah satu objek penelitian yaitu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber – sumber yang ada, data sekunder dapat berupa laporan, jurnal, buku, dan lain – lain yang relevan dengan penelitian dan dapat menunjang penelitian. Sugiyono (2012:402) mendefenisikan data sekunder adalah sumber data yang dapat diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui sumber lain seperti literatur, dokumen, serta buku – buku. Adapun data sekunder dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tata Kelola Retribusi Pelayanan

- Persampahan / Kebersihan Kota Pekanbaru.
2. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan.
 3. Dokumen Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian yang berjudul Retribusi Pelayanan Kebersihan dalam Prinsip *Good Governance* adalah :

1. Observasi

Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan/lokasi penelitian di Kota Pekanbaru untuk mengetahui atau mengamati seputar berjudul Retribusi Pelayanan Kebersihan dalam Prinsip *Good Governance* yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Kemudian data yang didapat dari hasil observasi tersebut selanjutnya dianalisis.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung (*face to face*), telepon atau media lainnya, maupun terlibat langsung dalam suatu kelompok informan tertentu.

Pertanyaan yang diberikan dalam wawancara kualitatif umumnya bersifat tidak terstruktur (*unstructured*) dan bersifat terbuka (*openended*) yang dengan sengaja diciptakan untuk memunculkan pandangan maupun opini dari pada informan wawancara. Agar proses pengumpulan informasi melalui wawancara berlangsung sistematis dan menyeluruh maka peneliti menggunakan suatu metode dalam melakukan wawancara dengan informan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini penulis peroleh dari dokumentasi pribadi yang diberikan oleh instansi atau lembaga terkait dan beberapa dokumentasi pribadi yang diambil di lokasi penelitian. Dokumen seperti : Dokumen Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru yang berkaitan dengan penelitian, hasil wawancara dengan pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dan sebagainya.

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian, analisis data dilakukan saat peneliti telah mendapatkan data dari informan ataupun sumber data lainnya. Model analisis data menurut Huberman dan Miles dalam Idrus (2009:147-148) disebut sebagai model interaktif. Model ini terdiri dari tiga proses utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Semua proses kegiatan tersebut saling jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat didefinisikan Dalam penelitian ini, tahapan reduksi data merupakan bagian kegiatan analisis sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian tersebut, cerita-cerita yang berkembang, merupakan pilihan-pilihan analitis.

Data atau informasi yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang sesuai dengan fenomena yang terjadi kemudian dirangkum dan dikategorikan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan yang terjadi di lokasi penelitian mengenai Retribusi Pelayanan

Kebersihan dalam Prinsip *Good Governance* untuk mencapai tujuan akhir penelitian.

2. Penyajian Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lokasi penelitian disajikan dalam bentuk catatan hasil wawancara, catatan observasi lapangan dan catatan dokumentasi kemudian disusun agar memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi sesuai dengan fenomena dan apa yang harus dilakukan oleh peneliti serta agar peneliti dapat melakukan analisis dengan cepat dan mudah. Data yang didapatkan dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru yang mengetahui Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan. Yang didokumentasi mengenai Retribusi Pelayanan Kebersihan dalam Prinsip *Good Governance* kemudian disajikan dalam bentuk tulisan berdasarkan hasil informasi maupun data-data yang didapatkan selama penelitian.

3. Penarikan

Kesimpulan/Verifikasi

Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti menarik kesimpulan yang didukung dengan hasil dari pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kesimpulan yang ditarik adalah jawaban dari rumusan masalah yang telah dibuat oleh peneliti di awal dan jawaban dari pertanyaan pertanyaan Retribusi Pelayanan Kebersihan dalam Prinsip *Good Governance*. Melalui proses verifikasi agar kesimpulan yang ditarik benar-benar merupakan kesimpulan final.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Retribusi Pelayanan Kebersihan dalam Prinsip *Good Governance*

4.1.1. Transparansi

Dalam melakukan tata kelola agar dapat berjalan dengan maksimal tentu harus memperhatikan prinsip Transparansi. Dimana prinsip ini akan memberikan informasi yang selaras dari bawah ke atas sehingga tidak terjadinya simpang siur dalam pemberian informasi yang dapat menghambat proses pengelolaan dan tentunya prinsip transparansi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru mengaku telah menerapkan prinsip transparansi dan menjalankan tugas – tugas nya sesuai dengan peraturan yang sudah ditentukan. Akan tetapi dalam pemberian informasi terkait jumlah retribusi yang telah dipungut Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru tidak memiliki wewenang dalam memberikan informasi berapa jumlah retribusi kebersihan yang sudah masuk kedalam kas daerah kepada masyarakat dikarenakan seluruh informasi dan dokumentasi telah dikelola oleh PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), dimana PPID itu sendiri berfungsi sebagai pengelola dan penyampaian dokumen yang dimiliki oleh badan publik sesuai dengan Undang – Undang nomor 14 tahun 2008.

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu ketua RW yang berada di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Penulis menerima informasi bahwa dalam pelaksanaan pemungutan dari retribusi di wilayah tersebut dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang sudah berlaku sehingga dalam hal ini timbul kepercayaan masyarakat

terhadap instansi terkait dalam pelaksanaan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan sejauh ini sudah menerapkan prinsip transparansi dalam pelaksanaan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru khususnya terhadap pelaksanaan pemungutan yang dilaksanakan di permukiman warga yang besar tarif pemungutannya sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru nomor 48 tahun 2016.

4.1.2. Partisipasi

Dalam melaksanakan kegiatan tata kelola, prinsi partisipasi merupakan hal yang sangat penting terutama partisipasi dari masyarkat. Partisipasi dari masyarakat diperlukan dalam tata kelola retribusi pelayanan kebersihan ini dikarenakan masyarakat merupakan pihak yang akan mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dan juga pihak yang akan membantu pemerintah dalam meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selain itu, masyarakat yang juga merupakan penghasil sampah tentunya juga membutuhkan pelayanan kebersihan agar lingkungan sekitar menjadi lebih bersih dan nyaman.

Menurut Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan tingkat partisipasi masyarakat Kota Pekanbaru selaku wajib retribusi khususnya dipermukiman / lingkungan warga masih terbilang cukup rendah dikarenakan masih adanya masyarakat yang tidak membayarkan atau menunggak pembayaran retribusi kebersihannya kepada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Penunggakan tersebut

terjadi dikarenakan ada warga yang merasa keberatan untuk melakukan pembayaran karena pembayaran retribusi tersebut digabungkan dengan iuran dilingkungan tempat tinggal mereka seperti iuran sosial, iuran kemanan, dan lain sebagainya.

Bentuk lain dari partisipasi masyarakat yang diperlukan dalam pengelolaan kebersihan yaitu membuang sampah pada Tempat Pembuangan Sementara (TPS) yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru pada lingkungan tempat tinggal atau dengan menyediakan tempat sampah secara individu didepan rumah atau tempat usaha. Pembuangan sampah pada TPS itu sendiri juga dilakukan dengan cara memasukkan sampah kedalam kantong plastik yang kemudian dibuang kedalam TPS yang berada dilingkungan tempat tinggal tersebut, hal ini berguna selain untuk meringankan para pekerja pengangkut sampah juga membantu untuk menjaga kebersihan lingkungan disekitar masyarakat agar sampah yang dibuang pada TPS tidak berhamburan dan menyebabkan lingkungan terlihat tidak bersih.

4.1.3. Akuntabilitas

Dalam pelaksanaan tata kelola dibutuhkan Akuntabilitas atau tanggung jawab. Dimana prinsip ini membantu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam kegiatan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pelaksanaan pemungutan retribusi kebersihan perusahaan / badan usaha dilakukan oleh Tenaga Harian Lepas (THL) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru yang sudah dibagi sesuai dengan besarnya potensi penerimaan retribusi kemudian pemungutan retribusi tersebut

disetorkan kepada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Pada saat ini Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru melakukan penerimaan Tenaga Harian Lepas (THL) dikarenakan masih adanya kekurangan sumber daya manusia untuk mengoptimalkan pemungutan dan pengelolaan dari retribusi pelayanan kebersihan tersebut, kurangnya sumber daya manusia yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan berdampak terhadap pelaksanaan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan dan belum optimalnya penerimaan dari retribusi pelayanan kebersihan tersebut.

Sementara itu untuk pelaksanaan pemungutan retribusi kebersihan dilingkungan / permukiman warga, pemungutan dilaksanakan oleh Lembaga Keswadayaan Masyarakat Rukun Warga (LKM – RW) yang kemudian akan disetorkan kepada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Pelaksanaan pemungutan retribusi kebersihan berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 48 tahun 2016 tentang Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan dilakukan mulai dari tanggal 1 (satu) sampai tanggal 10 (sepuluh) setiap bulannya. Retribusi kebersihan yang sudah dipungut kemudian disetorkan kepada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dalam waktu 1 x 24 jam yang kemudian akan disetorkan ke Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru (BAPENDA) untuk dimasukkan kedalam kas daerah.

Dalam pelaksanaan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dibantu oleh pihak ketiga yang ditunjuk oleh Pemerintah untuk membantu dalam kegiatan pengangkutan sampah yaitu PT. Samhana Indah (SHI) dan PT. Godang

Tua Jaya (GTJ) merupakan pihak swasta yang ditunjuk oleh Walikota Pekanbaru sebagai pihak yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pengangkutan sampah diwilayah Kecamatan yang sudah ditentukan.

Penulis menganalisis dan menyimpulkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas atau tanggung jawab pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru masih belum berjalan maksimal karena masih adanya kendala dalam pelaksanaan pengangkutan yakni terjadinya kerusakan mobil angkutan sampah dan masih ada yang retribusi pelayanan kebersihan yang tidak terpungut karena Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan masih kekurangan sumber daya manusia khususnya Tenaga Harian Lepas (THL) dalam pelaksanaan pemungutan retribusi kebersihan tersebut.

4.1.3. Supremasi Hukum

Dalam tata kelola, Supremasi Hukum atau *rule of law* merupakan prinsip *good governance* yang merupakan kerangka hukum dan perundang – undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh. Supremasi hukum dalam pelaksanaan tata kelola retribusi kebersihan dibutuhkan guna terwujudnya tujuan pemerintah dalam pelaksanaan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Wajib retribusi yang tidak membayarkan kewajibannya akan mendapatkan denda / sanksi administrasi. Hal tersebut tercantum di dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru nomor 10 tahun 2012 Bab IX Pasal 10 Ayat 1 yang berbunyi “Dalam hal wajib retribusi tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2%

(dua persen) setiap bulan dari retribusi yang terhutang” dan Pasal 10 Ayat 2 yang berbunyi “penagihan Retribusi terutang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didahului dengan Surat Teguran. Berdasarkan Peraturan tersebut Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan masih hanya memberikan surat teguran terhadap wajib retribusi yang tidak membayarkan retribusi kebersihannya.

Dalam pelaksanaannya terdapat masyarakat yang rutin dan disiplin dalam melakukan pembayaran retribusi pelayanan kebersihannya sehingga tidak mendapatkan sanksi apapun dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, sementara itu pada warga yang berada di Kelurahan Sukamaju Kecamatan Sail terdapat warga yang tidak membayarkan retribusi kebersihan yang kemudian diberikan surat teguran dan diberikan arahan mengenai uang retribusi kebersihan tersebut sesuai dengan yang tercantum didalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru nomor 10 tahun 2012 Bab IX Pasal 10 Ayat 2.

Penulis kemudian menganalisis dan menyimpulkan bahwa penerapan sanksi oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru terhadap masyarakat yang tidak membayarkan retribusi kebersihan masih belum berjalan dengan optimal karena masih terdapat masyarakat yang tidak membayarkan sanksinya akan tetapi sampah yang dihasilkannya tetap diangkut oleh Pemerintah terkait.

4.2. Faktor – Faktor Penghambat Retribusi Pelayanan Kebersihan dalam Prinsip *Good Governance*

4.2.1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam pelaksanaan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota

Pekanbaru saat ini kondisi Sumber Daya Manusia khususnya pada Tenaga Harian Lepas (THL) yang bertugas dalam pelaksana pemungutan retribusi kebersihan masih mengalami kekurangan, hal tersebut terbukti dengan masih belum tercapainya target pertahun Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam penerimaan retribusi pelayanan kebersihan.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru yang merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam melaksanakan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan masih kekurangan Tenaga Harian Lepas (THL) sehingga pelaksanaan pemungutan di wilayah Kota Pekanbaru masih belum berjalan dengan maksimal, dan hal tersebut mengakibatkan masih belum terwujudnya tujuan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan untuk dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pekanbaru.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan mengalami hambatan dalam melaksanakan pengelolaan karena adanya kekurangan sumber daya manusia yang merupakan sebagai Tenaga Harian Lepas (THL) yang membantu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam melakukan pemungutan retribusi kebersihan di Kota Pekanbaru. Berdasarkan fakta tersebut kemudian Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kemudian melakukan penerimaan Tenaga Harian Lepas (THL) yang akan berguna untuk memaksimalkan kegiatan tata kelola dalam hal pemungutan retribusi kebersihan.

Penelitian terkait Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru bahwa sumber daya manusia merupakan faktor penghambat dalam pelaksanaan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru. Maka dari itu, sebaiknya

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan meningkatkan kembali kualitas sumber daya manusianya dan juga kembali membuka lowongan kerja baru kepada masyarakat yang dapat meningkatkan sumber daya manusia guna membantu meningkatkan kualitas kerja dan memaksimalkan hasil kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.

4.2.2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor penghambat dalam pelaksanaan tata kelola retribusi kebersihan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Kurangnya armada pengangkutan menyebabkan adanya wilayah yang tidak menerima pelayanan kebersihan. Selain itu, armada pengangkutan yang digunakan sering mengalami kerusakan juga merupakan faktor penghambat dalam pelaksanaan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru dan juga yang akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kebersihan.

Kurang maksimalnya pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pihak yang bertanggung jawab untuk mengelola kebersihan tersebut. Hal ini dapat berdampak kepada kualitas kinerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat di wilayah Kota Pekanbaru.

Penulis menyimpulkan bahwa sarana dan prasana merupakan faktor penghambat dalam Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru. Maka dari itu sebaiknya Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dapat meningkatkan fasilitas terkait sarana

dan prasarana guna memaksimalkan hasil kerja dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.

4.2.3. Penerapan Sanksi

Dalam pelaksanaan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan terdapat peraturan yang mengatur guna mengoptimalkan kegiatan tata kelola itu sendiri. Peraturan tersebut adalah Peraturan Daerah Kota Pekanbaru nomor 10 tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan dan Peraturan Walikota nomor 48 Tahun 2016 tentang Tata Kelola Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan. Dalam peraturan – peraturan tersebut memuat sanksi administrasi terhadap masyarakat yang tidak membayarkan dan melakukan penunggakan terhadap retribusi kebersihan yang terdapat pada Peraturan Daerah nomor 10 tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan Pasal 10 Ayat (1) yang berbunyi “Dalam hal wajib Retribusi tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan dari retribusi yang terhutang”.

Penulis menyimpulkan masih kurang tegasnya penerapan sanksi administrasi terkait retribusi kebersihan yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru merupakan salah satu penghambat dalam pelaksanaan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru. Penerapan sanksi administrasi yang tidak tegas juga menjadi salah satu faktor mengapa masih adanya masyarakat yang belum dan bahkan bisa tidak menyadari betapa pentingnya pembayaran retribusi pelayanan kebersihan tersebut untuk membantu Pemerintah dalam hal membangun Kota Pekanbaru dan

meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam hal ini, sebaiknya dalam pelaksanaan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan lebih berlaku tegas terhadap wajib retribusi atau masyarakat yang tidak membayarkan retribusi kebersihan, hal tersebut berguna agar masyarakat sadar betapa pentingnya untuk membayarkan retribusi pelayanan kebersihan. Selain untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) guna meningkatkan pembangunan, pelayanan kebersihan juga dapat meningkatkan keindahan, kebersihan, dan kenyamanan di Kota Pekanbaru.

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru dengan informasi yang telah di dapatkan dari informan penelitian melalui pengamatan dan wawancara serta telah dianalisis pada bab sebelumnya, maka penelitian terkait Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan kegiatan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru masih belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dikarenakan masih adanya ditemukan wilayah yang belum terjangkau dalam mendapatkan pelayanan kebersihan dan juga masih belum bisa terwujudkan tujuan dalam pelaksanaan kegiatan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru

yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan yang salah satunya merupakan pencapaian target penerimaan retribusi pertahun dan dalam membantu pemerintah untuk memaksimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)

2. Ditemukan faktor-faktor yang menghambat dalam penelitian ini berkaitan dengan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru, diantaranya :
 - a. Sumber Daya Manusia (SDM).
 - b. Sarana dan Prasarana.
 - c. Penerapan Sanksi.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru, peneliti memberikan saran dan masukan kepada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru terkait Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia guna memaksimalkan kegiatan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru agar dapat mencapai tujuan dalam membantu pemerintah berupa peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan tetap mengikuti peraturan – peraturan mengenai Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan. Selain itu juga meningkatkan pengawasan dalam menjalankan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana guna menunjang kegiatan Tata Kelola Retribusi

Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru agar terwujud Kota Pekanbaru yang nyaman, bersih dan indah. Tak lupa pula selalu melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya pelaksanaan Tata Kelola Retribusi Pelayanan Kebersihan di Kota Pekanbaru guna meningkatkan kesadaran masyarakat agar tergerak untuk lebih bersemangat dalam berpartisipasi untuk kegiatan pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Kedua*. Yogyakarta : Erlangga.
- Mardiasmo. (2002). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : Andi.
- Rahardjo, A. (2017). *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance “Kepemerintahan yang Baik” Edisi Kedua*. Bandung : Mandar Maju
- Soetopo, H. B. (2002). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyani, A. T. (2004). *Memahami Good Governance*. Yogyakarta : Gava Media.
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tata Kelola Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan Kota Pekanbaru.
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Tatacara Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan Kota Pekanbaru.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan.
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 103 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.
- Amelia, D. (2016). Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan oleh UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Universitas Riau.
- Hawati, T. M. (2017). Optimalisasi Penerimaan Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum Kota Tangerang Selatan
- Herdiani, K. (2017). Tata Kelola Hutan Rakyat di Kabupaten Pelalawan (Studi Kasus Rehabilitasi Hutan dan Lahan). Universitas Riau.
- Nikmah, S. K. (2019). Tata Kelola Penyelenggaraan Menara Telekomunikasi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru (Studi Kasus pada Kecamatan Tampan). Universitas Riau.

- Putri, V. D. (2016). Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum (Studi Kasus Retribusi Pelayanan Pasar Air Tiris). Universitas Riau.
- Rachmawan, R. (2016). Optimalisasi Retribusi Pelayanan Pasar Guna Peningkatan PAD di Kabupaten Tulungagung.
- Ramadhani, R. (2020). Tata Kelola Keuangan Desa Melalui Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) di Desa Kepenuhan Hilir Kecamatan Kepenuhan Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2017. Universitas Riau
- Resandi, K. (2017). Tata Kelola Kebersihan Wilayah Bangkinang Kota Kabupaten Kampar (Studi tentang Sampah Perkotaan). Universitas Riau.
- Sihornas, R. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi. Universitas Riau.
- Siregar, K. (2018). Optimalisasi Retribusi Pasar dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat.