

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMUNGUTAN RETRIBUSI PERSAMPAHAN DAN KEBERSIHAN DI KOTA GORONTALO

Olivia Marino<sup>1</sup>, Yanti Aneta<sup>2</sup>, Rusli Isa<sup>3</sup>

Universitas Negeri Gorontalo, Oliviamarino2105@gmail.com<sup>1</sup>

Universitas Negeri Gorontalo, yantianeta@ung.ac.id<sup>2</sup>

Universitas Negeri Gorontalo, rusli\_isa@ung.ac.id<sup>3</sup>

Dikirim (Juli 02, 2024)

Direvisi (Juli 09, 2024)

Diterima (Juli 10, 2024)

Diterbitkan (Agustus 31, 2024)

Corresponding Author

Olivia Marino-

Oliviamarino2105@gmail.com

## ABSTRAK

Tujuan penelitian yaitu mengetahui implementasi kebijakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan di kota Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian bahwa implementasi kebijakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan di kota Gorontalo telah di implementasikan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi. Dilihat dari aspek kemampuan organisasi, informasi, dukungan, pembagian potensi. Implementasi kebijakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan di kota Gorontalo dilaksanakan berdasarkan peraturan daerah yang di dalamnya menjelaskan tata cara penagihan, pembayaran, tarif, hak dan kewajiban. Dalam implementasi, masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait mekanisme pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan sehingga menyebabkan adanya sikap acuh tak acuh dan masyarakat cenderung tidak patuh dalam membayar retribusi. Kurangnya kepatuhan masyarakat terkait dengan kebijakan yang ada sehingga menyebabkan pendapatan dari pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan justru menurun dalam kurun 3 tahun terakhir. Memaksimalkan potensi di Dinas Lingkungan Hidup sudah ditangani oleh bidang-bidangnya untuk memberikan pelayanan yang ideal dan berkualitas tapi belum maksimal karena masih saling tumpang tindih pada pegawai yang melakukan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan.

**Kata Kunci:** Pemungutan retribusi; persampahan; kebersihan

## ABSTRACT

*The aim of the research is to determine the implementation of waste and cleanliness levy collection policies in the city of Gorontalo. The research method used is a descriptive approach with qualitative data analysis. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. The research results show that the implementation of the waste and cleanliness levy collection policy in the city of Gorontalo*

*has been implemented in accordance with Regional Regulation Number 1 of 2024 concerning Taxes and Levy. Viewed from the aspects of organizational capability, information, support, sharing of potential. The implementation of the waste and cleanliness levy collection policy in the city of Gorontalo is carried out based on regional regulations which explain the procedures for billing, payment, rates, rights and obligations. In implementation, there is still a lack of socialization to the community regarding the mechanism for collecting waste and cleanliness fees. This has resulted in an indifferent attitude and a tendency for the community to disobey in paying fees. The lack of public compliance with existing policies has caused income from collecting waste and cleanliness fees to actually decline in the last 3 years. Maximizing the potential in the Environmental Service has been handled by its departments to provide ideal and quality services, but this has not been maximized, there is still overlap between employees who collect waste and cleanliness fees.*

**Key Word: Waste Disposal; cleanliness; levy collection.**

## PENDAHULUAN

Retribusi daerah adalah salah satu sumber pendapatan daerah. Pajak dan retribusi daerah merupakan sumber pendapatan yang dapat diandalkan (Jhon, 2023). Pajak adalah iuran yang wajib dibayar oleh orang perseorangan atau badan berdasarkan undang-undang tanpa menerima imbalan secara langsung untuk keperluan negara demi kesejahteraan warga negaranya (UU Republik Indonesia Nomor 28 Tahun, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 2007). Sedangkan retribusi adalah pemungutan daerah sebagai pembayaran atas suatu jasa atau pemberian izin tertentu yang diberikan pemerintah daerah secara tegas untuk kepentingan orang pribadi atau badan (UU Republik Indonesia Nomor 34 Tahun, 2000).

Retribusi daerah memiliki peranan yang sangat penting dalam pembangunan daerah agar supaya dapat mendukung jalannya suatu kebijakan pemerintahan untuk kesejahteraan masyarakat. Adapun yang menjadi urgensi penelitian ini adalah (1) perkembangan kota yang demikian pesat selama beberapa tahun terakhir akibat dari pertumbuhan penduduk yang berdampak pada peningkatan jumlah sampah, (2) permintaan terhadap jasa persampahan dan kebersihan yang terus meningkat, (3) tidak seimbangnya target dan realisasi.

Retribusi persampahan dan kebersihan adalah pembayaran atas sebagian jasa pelayanan persampahan dan kebersihan yang dilaksanakan oleh pemerintah kota untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Retribusi persampahan dan kebersihan

merupakan salah satu pendapatan atau pemasukan dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pemerintah Kota Gorontalo mengeluarkan peraturan yang terdapat di Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran et al. 2011). Pengelolaan retribusi persampahan dan kebersihan dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Gorontalo.

Retribusi persampahan dan kebersihan awalnya diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan dan Kebersihan Di Kota Gorontalo (Lembaran et al. 2011). Sekarang pemerintah mengeluarkan peraturan daerah yang baru yaitu Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak dan Retribusi dalam (Perda No 1 Tahun 2024). Dalam peraturan tersebut sebagaimana dimaksud dalam pasal 77 ayat (1) huruf b disebutkan bahwa pelayanan kebersihan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, meliputi (a) pengambilan dan pengumpulan sampah dari sumbernya ke lokasi pembuangan sementara; (b) pengangkutan sampah dari sumbernya dan/atau lokasi pembuangan sementara ke lokasi pembuangan akhir sampah; (c) penyediaan lokasi pembuangan atau pengolahan akhir sampah; (d) penyediaan dan/atau penyedotan kakus; (e) pengolahan limbah cair rumah tangga, perkantoran dan industri. Dikecualikan dari pelayanan kebersihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelayanan kebersihan jalan umum, taman, tempat ibadah, dan sosial.

Namun melihat implementasi kebijakan pemungutan retribusi di Kota Gorontalo belum terlaksana dengan baik. Salah satu tantangan yang dihadapi pemerintah daerah dalam pemungutan retribusi persampahan adalah masih kurangnya kepatuhan masyarakat dalam membayar retribusi persampahan sehingga hal ini dapat dilihat dari penerimaan retribusi persampahan dan kebersihan selama beberapa tahun terakhir sebagaimana yang terlihat pada tabel di bawah ini;

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Retribusi Persampahan dan Kebersihan Di Kota Gorontalo**

No	Tahun	Target	Realisasi	%
1	2020	2.000.000.000	681.000.000	34,05%
2	2021	2.587.000.000	683.000.000	26,40%
3	2022	3.000.000.000	734.310.000	24,47%

**Sumber:** DLH Kota Gorontalo (2023)

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa target dan realisasi retribusi persampahan dan kebersihan di Kota Gorontalo selama tiga tahun terakhir belum memenuhi target. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2020 target retribusi sebesar

2.000.000.000 namun realisasi retribusi hanya mencapai 681.000.000 dengan presentase sebesar 34,05%. Begitu pula pada tahun 2021, target retribusi juga naik menjadi 2.587.000.000 tetapi realisasinya hanya sebesar 683.000.000 dengan persentase sebesar 26,40%. Pada tahun 2022 Pemerintah Kota Gorontalo malah menaikkan target melebihi dari sebelumnya, target retribusi naik menjadi 3.000.000.000 dengan realisasi yang hanya mencapai 734.310.000 dengan presentase 24,47%. Dengan adanya kebijakan pemerintah yang menaikkan target pemungutan retribusi tetapi realisasinya tetap belum memenuhi target yang diharapkan. Hal ini justru belum bisa dikatakan efektif dalam menambah pemasukan pendapatan asli daerah (PAD) di kota Gorontalo.

Penerimaan retribusi daerah melalui retribusi persampahan dan kebersihan juga diterapkan di kota Gorontalo sejak tahun 2011 sampai sekarang tetapi belum maksimal karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi tidak maksimalnya pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan di Kota Gorontalo yaitu kurangnya kesadaran diri masyarakat, kurangnya ketegasan dari petugas pemungutan retribusi, kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, pengelolaan persampahan dan kebersihan serta prosedur pemungutan tarif retribusi mengakibatkan penerimaan retribusi persampahan tidak maksimal dan belum langsung berpengaruh terhadap pendapatan asli daerah (PAD) Kota Gorontalo. Hasil dari pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan di Kota Gorontalo belum memenuhi target yang diharapkan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Nicholas Henry dalam (Howay, dkk 2021), administrasi publik adalah kumpulan teori dan praktik yang rumit. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana pemerintah berhubungan dengan masyarakat yang diperintahnya dan mendorong kebijakan publik agar lebih peka terhadap kebutuhan masyarakat. Mulyadi mengungkapkan bahwa *Public policy is a formulation process, implementation, and evaluation that are continuous and interlinked; it is conducted by the government with stakeholders that organize, manage and resolve various public affairs, pusssblic issues and public* (Botha, Suharto, & Haryanti, 2018). Selanjutnya menurut Dunn tahapan kebijakan publik terdiri dari *Agenda Setting, Policy Formulation, Policy Adaption, Policy Implementation, dan Policy Assesment* (Uskono, Botha, & Taus, 2022). Implementasi kebijakan dalam (Yantoi et al, 2024) merupakan tahapan pelaksanaan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan, seperti halnya pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, keluarnya sebuah peraturan eksekutif, dan keluarnya keputusan pengadilan, atau keluarnya standar peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya.

Menurut Warwick, implementasi kebijakan adalah tahapan implementasi program terdapat dua kategori yang bisa mempengaruhi berhasil atau tidaknya sebuah kebijakan yaitu, dari segi faktor pendorong dan faktor penghambat itu sendiri. Menurut Tachjan dalam (Kurniawati, 2017) mengemukakan bahwa model Warwic pada prinsipnya bertolak dari pandangan bahwa guna memahami berbagai masalah pada tahap pelaksanaan suatu rencana atau kebijakan, melihat keterkaitan antara perencanaan dan implementasi tak dapat diabaikan. Proses perencanaan tidak dapat dilihat sebagai suatu proses yang terpisah dengan pelaksanaan. Pada tahap implementasi, berbagai kekuatan akan berpengaruh baik faktor yang mendorong atau memperlancar, maupun kekuatan yang menghambat atau memacetkan pelaksanaan program.

Selanjutnya Warwic dalam Kadji (2015:71) mengatakan bahwa: "Dalam Implementasi kebijakan terdapat faktor-faktor yang perlu diperhatikan, yaitu: 1) Kemampuan organisasi; 2) informasi; 3) dukungan; 4) pembagian potensi. Informasi dalam Kadji (2015.72).

Model ini menegaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat hal sebagai berikut:

- a. Kemampuan organisasi; implementasi kebijakan sangat tergantung pada kemampuan organisasi pelaksana baik kemampuan teknis, kemampuan koordinasi maupun kemampuan meningkatkan pelayanan dan pengembangan standar operasional prosedur. Organisasi yang memiliki kemampuan tersebut di atas akan lebih mudah mengimplementasikan kebijakan dengan baik.
- b. Informasi; membangun informasi antara pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan dan sasaran kebijakan sangatlah penting agar kebijakan yang dilaksanakan akan terlaksana dengan jelas. Informasi yang tidak lengkap dan kurang jelas akan menghasilkan multitafsir baik dari implementor maupun dari objek kebijakan.
- c. Dukungan; dukungan objek kebijakan dalam bentuk kepatuhan melaksanakan isi kebijakan sangat diperlukan. Tidak sedikit objek kebijakan yang tidak mau melaksanakan isi kebijakan jika kebijakan tersebut bertentangan dengan pendapat ataupun harapan mereka. Maka dari itu suatu kebijakan haruslah benar-benar mempertimbangkan pendapat dan harapan objek kebijakan agar pada tataran implementasinya akan mendapat dukungan dari mereka.
- d. Pembagian potensi, pembagian tugas dan tanggung jawab bagi implementor kebijakan haruslah tepat dan berdasarkan potensi masing-masing. Pendelegasian tugas dari pimpinan ke unit di bawahnya pun harus jelas agar tidak akan terjadi konflik internal dalam organisasi pelaksana kebijakan.

Lebih lanjut Wahab dalam (Kadji, 2015) mengemukakan beberapa faktor yang secara teoritis dapat menimbulkan hambatan terhadap pelaksanaan program (impeding condition) menurut Warwic ialah: a). Jumlah subjek yang terlibat: semakin banyak pihak yang terlibat dan pengaruhnya mempengaruhi pelaksanaan, maka semakin kompleks pula pertukaran informasi dalam pengambilan keputusan dan semakin besar kemungkinan terjadi hambatan dalam implementasi proyek tersebut. b). Adanya komitmen atau loyalitas ganda: Hal ini disebabkan adanya tugas ganda yang dilakukan dan diselesaikan oleh suatu organisasi sehingga menyebabkan perhatian pelakunya menjadi terpecah. c). Kerumitan yang melekat pada proyek-proyek itu sendiri (intrinsic complexity): hambatan yang biasanya melekat adalah disebabkan oleh faktor-faktor teknis, faktor ekonomi, pengadaan pangan, dan faktor perilaku pelaksana atau masyarakat. d). Jenjang pengambilan keputusan yang terlalu banyak: semakin banyak tingkat atau prosedur pengambilan keputusan yang perlu disetujui oleh pihak yang berwenang, maka akan memerlukan waktu lama dalam pelaksanaannya. e). Faktor lainnya, yaitu waktu dan perubahan kepemimpinan: perubahan kepemimpinan baik pada tingkat pimpinan pelaksana maupun dalam organisasi di daerah sedikit banyak mempunyai pengaruh terhadap proyek atau program.

## **METODE**

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini, sehingga terdapat deskripsi dan juga menggunakan analisis. Moleong dalam Bikolo mengemukakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bikolo, Pala, & Botha, 2024). Proses dan makna (sudut pandang subjek) lebih ditunjukkan dalam penelitian kualitatif ini. Basis teorinya digunakan sebagai panduan untuk memastikan bahwa fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Urgensi peran peneliti nampak dalam proses penelitian mulai dari awal sampai akhir penelitian yang meliputi: menentukan informan, wawancara dengan informan, meneliti dokumentasi, membuat rekaman arsip, membuat reduksi data menyajikan data, menganalisis data dan menginterpretasi hasil penelitian. Bagian lain yang tidak terpisahkan dengan proses penelitian adalah observasi, dimana peran peneliti dituntut untuk melakukan pengamatan terhadap aktivitas yang terjadi dalam birokrasi, seperti hubungan antara staf dengan staf, antara pimpinan dengan staf. Artinya, dalam sebuah penelitian, peneliti memiliki kedudukan sebagai *human instrumen*.



## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini bahwa untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan di Kota Gorontalo dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Retribusi persampahan dan kebersihan diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak dan Retribusi. Dengan melihat dari beberapa aspek yang dikemukakan oleh Warwic terkait model implementasi kebijakan yang meliputi kemampuan organisasi, informasi, dukungan, pembagian potensi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang telah ditetapkan sebelumnya, dimana peneliti melakukan analisis lebih dalam tentang kebijakan yang sedang dijalankan. Analisis yang dilakukan melalui dari wawancara dengan informan kunci dan informan pendukung yang berjumlah 8 (delapan) responden. Deskripsi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **a) Kemampuan Organisasi**

Menurut Warwic (1979) dalam (Kadji 2015) Implementasi kebijakan sangat tergantung pada kemampuan organisasi, pelaksana baik kemampuan teknis, kemampuan koordinasi maupun kemampuan meningkatkan pelayanan dan pengembangan standar operasional prosedur. Organisasi yang memiliki kemampuan tersebut di atas akan lebih mudah mengimplementasikan kebijakan dengan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan menunjukkan bahwa kemampuan organisasi di Dinas Lingkungan Hidup dalam mengimplementasikan kebijakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan dilakukan berdasarkan peraturan daerah yang menjelaskan tata cara penagihan, pembayaran, tarif, hak dan kewajiban dijelaskan kembali lagi didalam peraturan walikota terkait implementasi atau teknis pelaksanaannya baik sosialisai penagihan retribusi. Pemerintah melakukan sosialisai kepada masyarakat maupun instansi mengenai implementasi kebijakan retribusi persampahan dengan memberikan pembekalan terkait ketentuan-ketentuan yang berlaku dan membagi tugas dan tanggung jawab kepada para petugas pemungut retribusi persampahan. Kemampuan organisasi di Dinas Lingkungan Hidup dinilai masih belum mampu dalam melaksanakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan secara efektif, disamping itu kinerja Dinas Lingkungan Hidup masih belum meningkatkan pendapatan berupa peningkatan retribusi persampahan dan kebersihan dalam mengimplementasikan kebijakan

pemungutan retribusi persampahan karena permintaan jasa pelayanan yang meningkat tapi yang membayar retribusi persampahan sedikit.

**b) Informasi**

Menurut Warwic dalam (Kadji 2015) informasi adalah membangun informasi antara pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan dan sasaran kebijakan sangatlah penting agar kebijakan yang dilaksanakan akan terlaksana dengan jelas. Informasi yang tidak lengkap dan kurang jelas akan menghasilkan multitafsir baik dari implementor maupun dari objek kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai informasi yang dilakukan oleh pemerintah. Dinas Lingkungan Hidup memanfaatkan fasilitas yang ada misalnya media cetak dan media sosial adapun pemerintah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai retribusi persampahan dan kebersihan termasuk tarif yang dikenakan, tata cara pembayaran yang melalui barcode atau rekening tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar adanya hambatan informasi yang dialami oleh pemerintah kadang terjadi miskomunikasi antara masyarakat dan pemerintah terkait perubahan tarif retribusi persampahan dan kebersihan yang tidak sesuai dengan yang disampaikan karena sebagian masyarakat kesulitan mengakses website Dinas Lingkungan Hidup. Masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait mekanisme pemungutan retribusi sampah hal ini menyebabkan adanya sikap acuh tak acuh dan cenderung ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar retribusi persampahan dan kebersihan

**c) Dukungan**

Menurut Warwic (1979) dalam (Kadji 2015) dukungan adalah objek kebijakan dalam bentuk kepatuhan melaksanakan isi kebijakan sangat diperlukan. Tidak sedikit objek kebijakan yang tidak mau melaksanakan isi kebijakan jika kebijakan tersebut bertentangan dengan pendapat ataupun harapan mereka. Maka dari itu suatu kebijakan haruslah benar-benar mempertimbangkan pendapat dan harapan objek kebijakan agar pada tataran implementasinya akan mendapatkan dukungan dari mereka.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai dukungan yang diberikan masyarakat dalam implementasi kebijakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan. Masyarakat memiliki pemahaman tentang pentingnya kebijakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan untuk menjaga lingkungan tetap bersih. Kesadaran diri masyarakat sedikit demi sedikit meningkat dalam kepatuhan membayar retribusi persampahan dan



kebersihan untuk mencapai target retribusi persampahan dan kebersihan di Kota Gorontalo tapi belum maksimal. Adapun masyarakat yang komplain tentang pengangkutan sampah yang lambat dan belum adanya saksi bagi orang yang tidak taat membayar retribusi persampahan dan kebersihan. Kurangnya kepatuhan masyarakat terkait dengan kebijakan yang ada sehingga menyebabkan pendapatan dari pemungutan retribusi sampah justru menurun dalam 3 tahun terakhir.

**d) Pembagian Potensi**

Menurut Warwic (1979) dalam (Kadji 2015) pembagian potensi adalah pembagian tugas dan tanggung jawab bagi implementor kebijakan haruslah tepat dan berdasarkan potensi masing-masing. Pendelegasian tugas dari pimpinan ke unit di bawahnya pun harus jelas agar tidak terjadi konflik internal dalam organisasi pelaksana kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai pembagian potensi di Dinas Lingkungan Hidup mengoptimalkan potensi sehingga tugas dan tanggung jawab dapat terlaksanakan dengan baik dan memberikan pelayanan yang ideal atau berkualitas kepada masyarakat sehingga dapat diimplementasikan secara efektif. Pembagian tugas dan bertanggung jawab di Dinas Lingkungan Hidup adanya bidang-bidang yang bertanggung jawab misalnya bidang kebersihan yang menangani persampahan, kolektor untuk menanngih keusaha-usaha terkait retribusi persampahan dan kebersihan. Pembagian potensi masih saling tumpang tindih pada pegawai yang melakukan pemungutan retribusi persamphan dan kebersihan di Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pemungutan Retribusi Persampahan Dan Kebersihan Di Kota Gorontalo dinilai masih belum mampu dalam melaksanakan pemungutan retribusi persampahan secara efektif sehingga diperlukan kerja sama antar semua pihak dalam meningkatkan kesadaran diri masyarakat terkait pentingnya kebijakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan di Kota Gorontalo. Karena jumlah penduduk yang semakin banyak orang perorang akan menghasilkan sampah sehingga permintaan jasa persampahan semakin meningkat tapi retribusi belum memenuhi target karena pendapatan yang diterima tidak sesuai dengan sampah yang diangkat ketimbang retribusi yang dipungut sehingga retribusi persampahan tidak memenuhi target. Masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait mekanisme pemungutan

retribusi persampahan dan kebersihan hal ini menyebabkan adanya sikap acuh tak acuh dan cenderung tidak patuhan masyarakat dalam membayar retribusi. Kurangnya kepatuhan masyarakat terkait dengan kebijakan yang ada sehingga menyebabkan pendapatan dari pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan justru menurun dalam kurun 3 tahun terakhir. Memaksimalkan potensi di Dinas Lingkungan Hidup sudah ditangani oleh bidang-bidangnya untuk memberikan pelayanan yang ideal dan berkualitas tapi belum maksimal masih saling tumpang tindih pada pegawai yang melakukan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan. Retribusi persampahan dan kebersihan sedikit demi sedikit meningkat sehingga dapat memberikan kontribusi untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Gorontalo. Masyarakat menghasilkan sampah sehingga permintaan jasa pelayanan persampahan dan kebersihan meningkat tapi retribusi yang didapatkan belum memenuhi target.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Kemampuan organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan dilaksanakan berdasarkan peraturan daerah yang di dalamnya menjelaskan tata cara penagihan, pembayaran, tarif, hak dan kewajiban. Dinas Lingkungan Hidup memberikan pembekalan terkait ketentuan-ketentuan tersebut dan membagi tugas dan tanggung jawab kepada para petugas atau kolektor retribusi persampahan dan kebersihan. Kemampuan organisasi di Dinas Lingkungan Hidup dinilai masih belum mampu dalam melaksanakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan secara efektif, disamping itu kinerja Dinas Lingkungan Hidup masih belum meningkatkan pendapatan berupa peningkatan retribusi persampahan dan kebersihan dalam mengimplementasikan kebijakan pemungutan retribusi persampahan karena permintaan jasa pelayanan yang meningkat tapi yang membayar retribusi persampahan sedikit.
2. Informasi dalam mengimplementasikan kebijakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan, Dinas Lingkungan Hidup memanfaatkan fasilitas yang ada misalnya media cetak dan media sosial adapun melalui sosialisasi dari beberapa instansi terkait kebijakan retribusi persampahan dan kebersihan. Adanya miskomunikasi antara instansi dan masyarakat terkait perubahan tarif retribusi persampahan dan kebersihan. Masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat

terkait mekanisme pemungutan retribusi sampah hal ini menyebabkan adanya sikap acuh tak acuh dan cenderung ketidak patuhan masyarakat dalam membayar retribusi persampahan dan kebersihan.

3. Dukungan dalam mengimplementasikan kebijakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan, masyarakat memiliki pemahaman tentang pentingnya kesadaran diri masyarakat dalam membayar retribusi persampahan dan kebersihan. Adapun masyarakat yang komplain tentang pengangkutan sampah yang lambat dan belum adanya saksi bagi orang yang tidak taat membayar retribusi persampahan dan kebersihan. Kurangnya kepatuhan masyarakat terkait dengan kebijakan yang ada sehingga menyebabkan pendapatan dari pemungutan retribusi sampah justru menurun dalam 3 tahun terakhir.

Pembagian potensi dalam mengimplementasikan kebijakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan, Dinas Lingkungan Hidup mengoptimalkan potensi dan memberikan pelayanan yang ideal atau berkualitas kepada masyarakat. Pembagian tugas dan tanggung jawab misalnya pembagian bidang-bidang yang bertanggung jawab dibidangnya misalnya bidang kebersihan yang menangani persampahan adapun kolektor bertugas menagih retribusi persampahan. Pembagian potensi masih saling tumpang tindih pada pegawai yang melakukan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan di Kota Gorontalo.

Berikut beberapa saran yang dapat diusulkan oleh penulis:

1. Kemampuan organisasi di Dinas Lingkungan Hidup harus lebih dimaksimalkan lagi karena kualitas layanan yang ada masih kurang memadai dan lakukan evaluasi, pemantauan di lapangan langsung secara teratur terhadap kebijakan pemungutan retribusi persampahan dan kebersihan.
2. Dinas Lingkungan Hidup harus lebih meningkatkan sosialisasi dan evaluasi kepada masyarakat. Pada saat adanya perubahan kebijakan retribusi persampahan dan kebersihan harus lebih memaksimalkan lagi menyebarkan informasi kepada masyarakat atau instansi misalnya kecamatan dan kelurahan.
3. Dinas Lingkungan Hidup harus menyarankan pembuatan kebijakan saksi kepada yang tidak patuh dalam pembayaran retribusi persampahan dan kebersihan sehingga masyarakat memberikan dukungannya dengan cara patuh dalam pembayaran retribusi persampahan dan kebersihan. Pengangkutan sampah harus lebih dimaksimalkan lagi agar tidak ada lagi masyarakat yang komplain.
4. Dinas Lingkungan Hidup harus lebih meningkatkan kualitas jasa pelayanan persampahan dan kebersihan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bikolo, R., Pala, A., & Botha, H. H. (2024). Evaluasi Program Pelayanan Kesehatan Lanjut Usiadi Desanunmafo Kecamatan Insanakabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JianE)*, 1-9.
- Botha, H. H., Suharto, D. G., & Haryanti, R. H. (2018). Evaluation of the Impact of the Watu Ata Nature Reserve Policy Setting. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 201-214.
- H. Naomi, I. Igrisa, I. Rusli. 2021. "Implementasi Kebijakan Pemungutan Retribusi Parkir Di Kota Gorontalo,"  
<https://sitarokab.go.id/2023/07/21/pajak-dan-retribusi-daerah-jadi-sumber-keuangan-yang-dapat-diandalkan/>
- Kadji, Yulianto. 2015. *Formulasi Dan Implementasi Kebijakan Publik Kepemimpinan Dan Perilaku Birokrasi Dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: Ung Press Gorontalo.
- Kurniawati, P. (2017). Implementasi Kebijakan Publik. In *Universitas Nusantara PGRI Kediri* (Vol. 01).
- Lembaran, Tambahan, Negara Republik, Tambahan Lembaran, Negara Republik, Tambahan Lembaran, Tambahan Lembaran, And Negara Republik. 2011. "Walikota Gorontalo."
- Uskono, N., Botha, H. H., & Taus, W. (2022). Villages And Coronavirus Disease (A Study on The Policies Taken by The Government of Tainsala Village in Handling and Preventing COVID-19). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, 257-264.
- UU Republik Indonesia Nomor 28 Tahun. (2007). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. indonesia.
- UU Republik Indonesia Nomor 28 Tahun. (2009). *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah* . Indonesia.
- UU Republik Indonesia Nomor 34 Tahun. (2000). *Undang-undang No. 34 Tahun 2000 Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Indonesia.
- Wali kota Gorontalo, provinsi Gorontalo. (n.d.). *Perda No 1 Tahun 2024.pdf*.
- Yantoi, D., Aneta, A., & Aneta, Y. (2024). *Implementasi Kebijakan Aplikasi Siransija Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Gorontalo*. 4(April).