

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 27 TAHUN 2011 TENTANG
PENGELOLAAN DAN RETRIBUSI PELAYANAN PERSAMPAHAN/
KEBERSIHAN/ PENYEDOTAN KAKUS
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
KOTA PALEMBANG (Studi Kasus Pasal 36
Di Kecamatan Sako)**

Deri Ramadhani

Administrasi Negara, STIA Satya Negara Palembang

email: DeriRamadhani123@Gmail.com

M Deri Ramadhani, 2024, Implementation of Regional Regulation Number 27 of 2011 Concerning Management and Retribution for Waste/Cleanliness/Latrines Suction Services at the Palembang City Environmental and Cleanliness Service, Department of State Administration at the Satya Negara Palembang State Administrative College (STIA), Main Supervisor (I) M. Sattarudin, S.Sos., M.Si and assistant supervisor (II) Djisman T, SH., M.Si.

The waste problem has become a deep national issue, creating important challenges in the environmental context in Palembang City. As a metropolitan city, Palembang City has positive and negative impacts. However, the negative impact is mainly seen in the increase in waste volume, which is one aspect that is detrimental to environmental quality. Therefore, a levy was created. All levies taken, must use original files from the Palembang City Environmental and Sanitation Service, namely the Regional Retribution Determination Letter or SKRD, is a decision letter that determines the amount of retribution owed. The research method used is a qualitative method. Data collection is carried out by means of observation, interviews, documentation. Data analysis is carried out using Data Reduction, Data Presentation and Conclusion Drawing techniques.

Based on the results of the research that has been carried out, it can be concluded that the Implementation of Palembang City Regional Regulation Number 27 of 2011 has been running well. The policy has been well socialized to employees and the community through SKRD. Resources covering 8 people per cleaning team are considered still ineffective. With the availability of clear SOPs, the responsibilities and duties of officers can be well defined. However, there are still obstacles that occur, such as the lack of support from the party obligated to retribution who are in arrears because officers do not meet with the retribution obligors, and the Palembang DLHK has not made transparent deposits to the regional treasury.

Keywords: "Retribution, SKRD , DLHK."

I. PENDAHULUAN

Retribusi sampah merupakan salah satu jenis retribusi yang dipungut atas pelayanan persampahan dan kebersihan yang disediakan oleh Pemerintah Kota, pelayanan tersebut terdiri dari pembersihan, pengumpulan, pengangkutan, pembuangan serta penyediaan lokasi pembuangan sampah rumah tangga, industri, perdagangan dan tempat hiburan lainnya. Pemungutan retribusi sampah berdasarkan Peraturan

Daerah Kota Palembang Nomor 27 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan dan Penyediaan/Penyedotan Kakus. Retribusi sampah secara garis besar terdiri dari 2 (dua) jenis retribusi yaitu :

1. Retribusi perumahan/rumah kediaman
2. Retribusi aneka usaha yang terdiri dari
 - a. Asrama,hotel,penginapan/losmen/mess
 - b. Rumah makan ,restoran/karaoke/bar
 - c. Klinik persalinan,apotik, rumah sakit,tempat praktek dokter

- d. Bioskop, toko, bengkel, warung
- e. Kantor, gudang, pengelolaan bahan perdagangan
- f. Gerobak jualan
- g. Bank
- h. WC umum/lavatory
- i. Shopping centre dan sejenisnya
- j. Pabrik dan industri
- k. Usaha lainnya

Peraturan Daerah (Perda) Kota Palembang Nomor 27 Tahun 2011 memiliki pasal-pasal yang mengatur berbagai aspek terkait dengan pengelolaan sampah, Pada pasal 36 dijelaskan mengenai Tata Cara Pemungutan Retribusi pengelolaan sampah yang dimana ada 3 ketentuan dalam perda tersebut yaitu

Pemungutan Retribusi dilarang diborongkan

Retribusi dipungut dengan menggunakan SKRD atau Dokumen lain yang dipersamakan

Hasil Pungutan retribusi, Disetor ke Kas Umum Daerah.

Dengan itu semua pungutan yang diambil, diharuskan menggunakan berkas asli dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang Yaitu Surat Ketetapan Retribusi Daerah atau SKRD, adalah surat keputusan yang menentukan besarnya jumlah retribusi yang terutang. Dengan adanya berkas itu, dapat diyakini bahwa nominal dan jumlah dari retribusi yang di tagihkan sesuai dengan yang dikeluarkan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang.

Wilayah kecamatan Sako kota Palembang adalah salah satu wilayah dimana masyarakatnya banyak yang dikenakan retribusi dan juga menggunakan jasa pengelolaan sampah dengan membayar retribusi yang telah di tentukan sebelumnya, banyak masyarakat yang tidak mau ribet dalam mengelola sampah rumah tangganya, sehingga rata rata menggunakan pengangkut sampah dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang.

Berdasarkan observasi awal di lingkungan kecamatan Sako Kota Palembang yang penulis lakukan

ditemukan adanya fenomena-fenomena yaitu :

Masih banyak pungutan liar diluar retribusi yang di lakukan atau diluar dari SKRD.

Belum adanya penindakan tegas dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang terhadap petugas yang menagihkan retribusi liar yang tidak di setor ke kas daerah.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas, maka penulis menentukan judul yakni: "Implementasi Peraturan Daerah Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan dan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan/Penyedotan Kakus Pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 36 di Kecamatan Sako)."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan, maka dapatlah peneliti memberikan suatu pokok permasalahan yaitu : "Bagaimanakah Implementasi Peraturan Daerah Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan dan Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan/ Penyedotan Kakus Pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang?"

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah : Untuk mendeskripsikan kegiatan pelaksanaan Retribusi dalam Pengelolaan dan Pelayanan Persampahan/Kebersihan/Penyedotan Kakus Pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang di lingkungan kecamatan Sako Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, manfaat yang ingin diperoleh melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Sejalan dengan tujuan penelitian, maka kegunaan bagi penulis yaitu sebagai pengalaman menulis

dan berpikir ilmiah juga merupakan pengembangan ilmu pengetahuan dalam penelitian yang lebih luas dimasa mendatang.

2. Bagi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang

Laporan ini diharapkan dapat digunakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang sebagai sumbangan pemikiran atau masukan dalam usaha meningkatkan pendapatan retribusi sampah.

Laporan ini diharapkan dapat digunakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan guna peningkatan kinerja dan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang..

3. Bagi STIA Satya Negara

Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan penelitian yang telah ada atau bahan pustaka serta dapat menjadi referensi atau acuan bagi pengembangan penelitian selanjutnya. Selain itu memperkaya khasanah keilmuan dengan penelitian sejenis dapat digunakan sebagai bahan dokumentasi perbandingan penelitian selanjutnya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Susilo (2007 : 174), "Implementasi merupakan suatu penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai, dan sikap.

Berdasarkan pengertian implementasi yang dikemukakan diatas, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan pihak-pihak yang berwenang atau kepentingan baik pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita atau tujuan yang telah ditetapkan, implementasi dengan berbagai tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan atau merealisasikan program yang telah disusun demi tercapainya tujuan dari program yang telah direncanakan karena

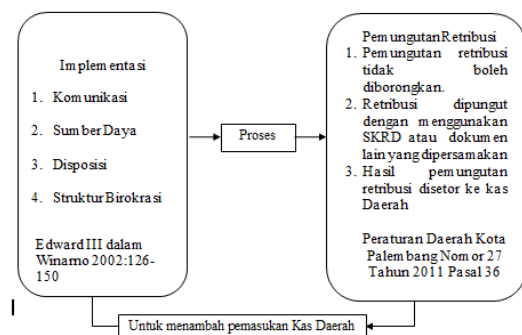
pada dasarnya setiap rencana yang ditetapkan memiliki tujuan atau target yang hendak dicapai.

Menurut Soeratno dan Saleh (2006:18) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan retribusi adalah suatu pembayaran dari rakyat kepada Pemerintah dimana kita dapat melihat adanya hubungan balas jasa yang langsung diterima dengan adanya pembayaran retribusi tersebut.Sedangkan menurut Siahaan (2005:432) Retribusi adalah pungutan yang dilakukan sehubungan dengan sesuatu jasa atau fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah secara langsung dan nyata kepada pembayar.

Dalam PP Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah, Retribusi Daerah yang selanjutnya disebut Retribusi adalah pemungutan daerah sebagai pembayaran jasa/pemberian izin tertentu yang khususnya disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau badan.

Untuk menetapkan otonomi daerah pembiayaan Pemerintah Daerah dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) khususnya dari retribusi daerah harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, agar hasil dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) tersebut dapat memadai. Retribusi Daerah yang memiliki kontribusi besar bagi Pemerintah Daerah.

Kerangka Fikir



III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang ilmiah. Metode

kualitatif juga digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan mengandung makna.

Definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Implementasi merupakan pelaksanaan atau penerapan konsep kebijakan dalam suatu tindakan praktis yang memberikan dampak sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sesuai yang diharapkan.
2. Pemungutan Retribusi sampah adalah rangkaian kegiatan penarikan biaya atas jasa yang telah diberikan pemerintah kepada subjek pelayanan persampahan.

Menurut Sugiono dalam bukunya tahun 2009 halaman 221, dalam menentukan informan, penentunnya sangat berpengaruh agar informasi yang diterima akurat. Sugianto berpendapat bahwa ada beberapa jenis informan penelitian:

1. Informan kunci
Adalah informan yang memberikan informasi yang jelas dan valid
2. Informan utama
Adalah informan yang harusnya ada kaitannya dengan konsep yang akan diteliti

Informan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Informan Penelitian

Ada beberapa teknik pengumpulan data kualitatif yaitu antara lain wawancara, focus group discussion, dan observasi. Teknik wawancara digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif dan dilakukan secara mendalam antara peneliti dan narasumber untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti

yang disarankan oleh data . Analisa data terdiri dari tiga tahapan kegiatan yang terjadi secara bersamaan, sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya .

2. Penyajian data

Penyajian data dikenal juga dengan mekanisasi yang dipergunakan dalam sebuah laporan penelitian untuk menyajikan rangkaian angka numerik (penomoran) agar mudah dibaca. Sehingga secara umumnya, data-data penelitian tersebut dapat disajikan kepada khalayak umum dengan sangat mudah . hal ini juga dijalankan oleh peneliti, sehingga nantinya diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya . Menurut Yuni (2011), penyajian data adalah rangkaian kegiatan dalam proses penyelesaian hasil penelitian dengan mempergunakan metode analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Hal ini dilakukan guna mempermudah data-data yang telah dikumpulkan

3. Penarikan kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018:252-253), penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal. Tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Sedangkan menurut Miles dan Huberman penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh . Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran

suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas.

IV. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang memiliki kantor pusat yang terletak di Jl. Sukarela No. 129A Km. 7, Palembang. Dinas ini merupakan bagian integral dari struktur pemerintahan Kota Palembang yang bertanggung jawab dalam menjalankan program-program lingkungan hidup. Tugas utamanya adalah melaksanakan berbagai kegiatan dan inisiatif yang berfokus pada pelestarian lingkungan dengan berdasarkan pada peraturan-peraturan yang berlaku

Awalnya, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 1989. Kemudian, dinas ini mengalami beberapa perubahan. Perubahan pertama terjadi dengan keluarnya Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2001, yang kemudian diikuti perubahan kedua dengan keluarnya Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2005 pada tanggal 26 Mei 2005. Pada tahap ini, dinas tersebut berubah nama menjadi Dinas Kebersihan dan Pemakaman, mencerminkan tanggung jawabnya yang meliputi pengelolaan sampah dan fasilitas pemakaman.

Kemudian, terjadi perubahan kembali dengan keluarnya Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 2008, yang mengubah nama dinas menjadi Dinas Kebersihan Kota Palembang. Namun, perubahan terakhir terjadi pada tahun 2016 dengan keluarnya Peraturan Walikota Nomor 54 tanggal 30 November 2016, yang mengembalikan dinas ini ke nama semula, yaitu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang.

A. Visi dan Misi

a. Visi

“Pengelolaan Lingkungan Secara Terpadu Berbasis Teknologi menuju Kota Berwawasan Lingkungan dan Berkelanjutan”.

b. Misi

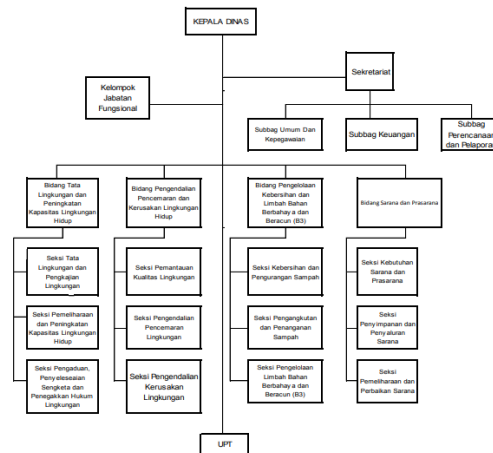
1. Meningkatkan Kemampuan Aparatur

2. Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Lingkungan

4.3 Struktur Organisasi Biro Logistik Polda Sumsel

Struktur organisasi adalah struktur yang menggambarkan kerangka secara menyeluruh dengan menentukan tugas dan pekerjaan yang di bagi, dikelompokkan, dikoordinasikan untuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi.

Berikut ini gambar 4.1 struktur organisasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang



Keadaan Fisik Dan Sosial

Fisik

Dinas Lingkungan Hidup dan kebersihan kota Palembang memiliki kantor bentuk permanen dan luas wilayah kurang lebih 110.22 Kilometer Persegi. Dinas Lingkungan Hidup dan kebersihan kota Palembang memiliki prasarana yaitu 30 buah komputer dan 10 mesin printer, serta jumlah pegawainya sebanyak 55 orang. Adapun ruang kantor DLHK Kota Palembang Sebagai Berikut :

1. Ruang Kepala Dinas
2. Ruang Sekretaris
3. Ruang Staff
4. Ruang Administrasi
5. Ruang Tunggu Tamu
6. Ruang Meeting.

4.4.1 Sosial

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang berkantor di Jl. Sukarela no.129 A Km.7 Palembang. Adapun di sekitar lingkungan Kantor Ada area perkantoran dan hotel serta tempat tunggu Dan masjid tempat beribadah masyarakat di sekitar

Lokasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang



Sumber : Google Maps.

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mendapatkan data mengenai Implementasi Peraturan Daerah Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan dan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan/Penyedotan Kakus Pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 36 di Kecamatan Sako) peneliti melakukan wawancara dengan para informan.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari 7 orang

No	Nama	Jabatan
1	Dr. H. Akhmad Mustamin S.STP.,M.Si	Kepala DLHK
2	Alwizar	Petugas Pemungutan Retribusi
3	Sujatmiko	Petugas Pemungutan Retribusi
4	Iko	Petugas Pemungutan Retribusi
5	Susilawati	Wajib Retribusi
6	Alif Nugraha	Wajib Retribusi
7	Adi Saputra	Wajib Retribusi

Berikut pembahasan hasil penelitian yang dilakukan penulis:

A. Implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 27 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan dan Penyediaan/Penyedotan Kakus di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 36)

Implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 27 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan dan Penyediaan/Penyedotan Kakus di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang dapat dilihat dari dua konsep yaitu Implementasi dan Retribusi:

A. Implementasi

Berdasarkan model Implementasi dari Edward III, indikator implementasi ada 4 yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Data hasil penelitian sebagai berikut:

1. Komunikasi

Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 27 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan dan Penyediaan/Penyedotan Kakus. Peraturan ini disampaikan melalui Surat Pemberitahuan Retribusi Daerah yang merinci besaran pembayaran, lokasi pembayaran, tata cara pembayaran, dan denda keterlambatan pembayaran. Selain itu, tiket pengumpulan sampah juga dikeluarkan. Sistem notifikasi ini memastikan petugas dan pembayar retribusi mengetahui jumlah pajak yang terutang.

Komunikasi peraturan tersebut dapat dikatakan efektif karena penyampaian langsung melalui surat pemberitahuan dan tiket memastikan peraturan tersampaikan dengan baik. Temuan penulis selaras dengan teori Edward III sebagaimana dibahas dalam Subarsono (2005:102). Menurut

George C. Edward III dalam Subarsono, komunikasi merupakan variabel utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Implementasi yang efektif dicapai ketika pengambil keputusan memahami dengan jelas tugas mereka, dan hal ini dapat dicapai melalui komunikasi yang baik. Setiap keputusan kebijakan dan peraturan harus dikomunikasikan secara jelas kepada personel terkait. Kebijakan yang dikomunikasikan harus tepat, akurat, dan konsisten.

Komunikasi sangat penting untuk memastikan bahwa pengambil keputusan dan pelaksana konsisten dalam menerapkan setiap kebijakan di masyarakat. Tiga indikator mengukur keberhasilan komunikasi:

1. Transmisi: Saluran komunikasi yang efektif menghasilkan implementasi yang baik. Miskomunikasi sering terjadi dalam proses pendistribusian.
2. Kejelasan: Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak ambigu. Meskipun pesan-pesan kebijakan yang tidak jelas kadang-kadang memberikan fleksibilitas, pesan-pesan tersebut juga dapat mengganggu tujuan kebijakan yang dimaksudkan.
3. Konsistensi: Komunikasi pemerintah harus konsisten dan jelas untuk menghindari kebingungan di kalangan pelaksana lapangan karena seringnya perubahan arahan.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang telah melakukan upaya yang baik dalam memastikan proses retribusi berjalan transparan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Keterlibatan masyarakat dalam proses ini sangat penting, dan komunikasi yang efektif antara

petugas dan masyarakat memainkan peran kunci dalam mencegah terjadinya kecurangan dan penyelewengan dana. Dengan memberikan bukti pembayaran yang jelas dan memastikan setiap pemungutan disertai dengan surat resmi, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem retribusi yang diterapkan.

2. Sumber Daya

Sumber daya adalah faktor yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Salah satu komponen utama dari sumber daya ini adalah sumber daya manusia. Salah satu variabel yang memiliki dampak signifikan terhadap pelaksanaan kebijakan. Seperti yang diungkapkan oleh Edward III dalam Widodo (2010:98), "sumber daya manusia berkaitan dengan ketersediaan berbagai sumber daya pendukung, dan manusia merupakan unsur utama di dalamnya. Kecakapan pelaksana kebijakan menjadi aspek yang krusial, karena ia akan menjadi motor penggerak dalam mengimplementasikan kebijakan dengan efektif."

Tersedianya sumber daya yang mencukupi dalam pelaksanaan kebijakan akan menjadikan kebijakan yang dibuat dapat terlaksana dengan baik. Hasil penelitian yang didapatkan penulis menunjukkan bahwa sumberdaya yang ada dalam pemungutan retribusi persampahan di DLHK Kota Palembang sudah tersedia dan tersedianya sumber daya tersebut menyebabkan implementasi dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan retribusi oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang melibatkan banyak Sumber Daya Manusia (SDM). Ada puluhan petugas yang bertugas keliling menyampaikan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) kepada wajib retribusi di seluruh kota

Palembang. Selain itu, sekitar 5-8 orang admin di kantor mengurus pembuatan SKRD dan daftar nama wajib retribusi, dengan rincian tugas pokok yang tercantum dalam peraturan yang berlaku.

Satu tim yang bertugas di lapangan terdiri dari 5 orang, berkeliling di area seperti Sako, Kenten, dan sekitarnya. Jumlah petugas yang datang ke lapangan bisa lebih dari 5 orang, bahkan hingga 7 atau 8 orang. Mereka menggunakan mobil bak, dengan satu petugas bertanggung jawab memungut retribusi dan memberikan karcis tanda terima pembayaran. Selain mengumpulkan retribusi, petugas juga melakukan tugas pembersihan di daerah tersebut. Keberadaan banyak petugas membuat pekerjaan mereka cepat selesai dan efisien karena setiap petugas memiliki tugas masing-masing.

Dengan adanya tim yang besar dan terstruktur, pelaksanaan tugas retribusi dan pembersihan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Setiap wajib retribusi mendapatkan pelayanan yang sesuai, dan seluruh prosedur pengelolaan retribusi berjalan dengan lancar sesuai peraturan yang berlaku.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis sesuai dengan teori Edward III dalam Subarsono (2005:102) bahwa variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan hal penting lainnya dalam mengimplementasikan kebijakan, menurut George C Edward III dalam Subarsono), Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu :

a. Staf

Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, atau tidak kompeten dibidangnya. Penambahan

jumlah staf dan implementor saja tidak cukup tetapi diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

b. Informasi

Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan saat mereka diberikan perintah. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementer harus mengetahui apakah orang yang terlihat didalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum.

c. Wewenang

Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi perintah bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang nihil, maka kekuatan para implementor dimata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Tetapi dalam konteks lain, ketika wewenang formal tersebut ada, makasering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Disatu pihak, efektivitas akan menyusut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingan sendiri atau demi kepentingan kelompok.

d. Fasilitas

Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, menegerti apa yang harus dilakukan dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka

implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

3. Disposisi

Menurut Edward III seperti yang dikutip dalam karya Widodo (2010:104), dinyatakan bahwa "kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tersebut dengan tekun adalah kunci untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan oleh kebijakan tersebut." Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan menjadi faktor penting karena jika mereka bersedia dengan isi kebijakan, mereka akan melaksanakannya dengan semangat, sedangkan jika tidak, proses implementasi berisiko mengalami hambatan atau kegagalan.

Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan retribusi oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang masih menghadapi beberapa hambatan. Salah satu petugas pemungut retribusi menyatakan bahwa kesadaran wajib retribusi masih kurang, dimana beberapa dari mereka merasa keberatan dengan biaya retribusi. Selain itu, banyak wajib retribusi yang sering tidak berada di lokasi, sehingga petugas harus bolak-balik untuk menemuinya. Petugas harus mendatangi satu per satu wajib retribusi untuk memastikan pembayaran dilakukan.

Wawancara dengan tiga orang wajib retribusi di Sako Palembang memberikan pandangan yang lebih beragam. Mereka menyatakan bahwa kehadiran petugas kebersihan sangat membantu karena mereka tidak perlu jauh-jauh membuang sampah. Namun, mereka juga mengeluhkan penagihan retribusi yang kadang tertunda hingga 2-3 bulan, sehingga jumlah pembayaran yang harus dibayar menjadi lebih besar. Ada juga kekhawatiran mengenai ke mana uang retribusi tersebut disetor, meskipun petugas mengaku menyetorkannya ke

bendahara, dan mereka berharap agar petugas amanah dalam menjalankan tugasnya.

Meskipun merasa terbantu dengan keberadaan petugas kebersihan, beberapa wajib retribusi menganggap biaya retribusi bulanan cukup mahal dan berharap bisa dikurangi. Keberatan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem retribusi telah membantu dalam pengelolaan kebersihan, masih ada aspek-aspek yang perlu diperbaiki, terutama terkait kesadaran wajib retribusi dan penyesuaian biaya yang dirasakan cukup tinggi oleh sebagian masyarakat.

Adanya sikap yang bertanggung jawab dari pelaksana pemungutan retribusi yang ada di Dinas DLHK Kota Palembang merupakan suatu hal yang positif. Sebab adanya rasa patuh dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas akan menjadikan implementasi terlaksana sesuai aturan yang berlaku.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Edward III dalam Subarsono (2005:85) mengungkapkan bahwa sikap pelaksanaan kebijakan akan menentukan pelaksanaan kebijakan. Jika, kebijakan dilaksanakan dengan kepatuhan maka akan menyebabkan kebijakan terlaksana dengan baik.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi, seperti yang diungkapkan oleh Edward III, memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik. Salah satu faktor penting dalam efektivitas birokrasi pemerintahan adalah adanya Standar Operating Procedures (SOP) atau Prosedur Operasional Standar. Meskipun sumber daya untuk melaksanakan kebijakan sudah tersedia, pelaksana memiliki pemahaman tentang tugas yang harus dijalankan, dan memiliki motivasi untuk melaksanakan kebijakan, namun masih ada kemungkinan bahwa kebijakan tersebut tidak dapat direalisasikan karena adanya kelemahan dalam struktur birokrasi.

SOP merujuk pada serangkaian prosedur atau aktivitas rutin yang telah direncanakan, yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan, seperti aparatur, administrator, atau birokrat, untuk melaksanakan tugas-tugas mereka sehari-hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, SOP bertindak sebagai panduan yang menguraikan langkah-langkah yang harus diikuti dalam menjalankan kegiatan atau proses tertentu. SOP membantu memastikan bahwa setiap tindakan dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, meminimalkan risiko kesalahan atau penyimpangan, dan memastikan konsistensi dalam pelaksanaan kebijakan.

Dengan adanya SOP yang baik dan efektif, birokrasi dapat berjalan lebih efisien dan terorganisir. Ini membantu mengatasi kendala struktural yang mungkin menghambat implementasi kebijakan. Meskipun kebijakan memiliki dukungan sumber daya dan pelaksana yang berkualitas, jika struktur birokrasi tidak mendukung pelaksanaan yang terkoordinasi dan konsisten, maka ada potensi bahwa kebijakan tersebut akan kesulitan untuk diimplementasikan dengan sukses. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan SOP yang baik merupakan faktor penting dalam menjaga kinerja dan efektivitas birokrasi pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan retribusi oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang dilakukan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang tercantum dalam Peraturan Daerah Nomor 27 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan/Penyedotan Kakus. Kepala Dinas menegaskan bahwa pemungutan retribusi dilakukan sesuai dengan SOP yang ada dalam peraturan daerah tersebut.

Petugas retribusi juga menegaskan bahwa mereka mengikuti pedoman peraturan yang telah

ditetapkan dan SOP yang disesuaikan dengan kondisi lapangan. SOP ini menjadi panduan bagi mereka dalam melaksanakan tugas pemungutan retribusi agar prosesnya berjalan lancar dan sesuai aturan.

Dari wawancara dengan tiga wajib retribusi di Sako Palembang, terlihat bahwa mereka kurang memahami detail mengenai SOP, namun mereka mempercayakan sepenuhnya kepada petugas yang menjalankan tugas tersebut. Mereka merasa bahwa pelaksanaan oleh petugas sudah baik dan transparan. Pada saat penagihan, mereka diberikan tanda lunas atau kuitansi yang mencantumkan nominal pembayaran, dan mereka membayar sesuai dengan yang tertera di kuitansi tersebut.

Para wajib retribusi juga menilai bahwa pembayaran retribusi ini telah berjalan rutin tanpa masalah dan tidak ada kabar buruk mengenai petugas, sehingga mereka percaya bahwa petugas menjalankan prosedur pemungutan retribusi sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun wajib retribusi tidak memahami detail SOP, mereka merasa puas dengan transparansi dan kinerja petugas dalam pengelolaan retribusi.

Hasil penelitian sesuai dengan teori Edward III dalam Subarsono (2005:85) Keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau direalisasikan karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini menyebabkan sumber daya-sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai

pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. Dua karakteristik, menurut Edward III yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi/organisasi kearah yang lebih baik, yaitu dengan melakukan :

- a. **Standard Operating Prosedures (SOP)**
Adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (atau pelaksana kebijakan/administrator/birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannyasetiap hari sesuai dengan standar yang ditetapkan atau standar minimum yang dibutuhkan.
- b. **Fragmentasi**
Adalah upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit kerja

B. Pemungutan Retribusi (Isi Pasal 36)

Pasal 36 Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 27 Tahun 2011 menyebutkan bahwa dalam pemungutan retribusi ada beberapa langkah yang harus dilakukan yaitu Pemungutan retribusi tidak boleh diborongkan, Retribusi dipungut dengan menggunakan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan dan hasil pemungutan retribusi disetor ke kas Daerah. Berikut uraian hasil penelitian yang dilakukan penulis:

1. Pemungutan retribusi tidak boleh diborongkan.

Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan pembayaran retribusi oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang dilakukan sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku, yang menekankan pembayaran retribusi per tempat usaha atau rumah tangga, bukan secara borongan. Kepala Dinas menyatakan bahwa mereka tidak membuat pembayaran retribusi secara besar-besaran atau borongan, melainkan memberikan tanda terima pembayaran retribusi untuk setiap tempat usaha atau rumah tangga, sesuai dengan perintah peraturan daerah.

Petugas pemungut retribusi menjelaskan bahwa mereka mengikuti instruksi dari atasan. Mereka diberikan tanda terima pembayaran sesuai dengan jumlah rumah atau tempat usaha yang ditagih retribusinya. Petugas mengumpulkan retribusi satu per satu dengan mendatangi tiap lokasi yang sudah ditentukan oleh kantor.

Dari wawancara dengan tiga orang wajib retribusi, terlihat bahwa mereka membayar retribusi langsung kepada petugas sesuai dengan tanda terima yang diberikan. Pembayaran dilakukan untuk rumah atau usaha masing-masing, bukan secara borongan. Setiap rumah atau tempat usaha didatangi oleh petugas untuk menagih retribusi. Wajib retribusi menyatakan bahwa pada tanda terima pembayaran tertera nama tempat dan jumlah biaya yang harus dibayar, dan mereka membayar langsung kepada petugas yang kemudian menyetorkan pembayaran tersebut ke dinas untuk diproses lebih lanjut. Sehingga diketahui berdasarkan hasil wawancara, Pengelolaan retribusi oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang dilakukan secara individual per rumah atau tempat usaha, sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku. Proses ini melibatkan pemberian tanda terima pembayaran kepada setiap wajib retribusi dan memastikan bahwa setiap pembayaran dilakukan langsung kepada petugas yang ditugaskan mengumpulkan retribusi.

2. Retribusi dipungut dengan menggunakan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disampaikan bahwa sebelum dilaksanakan pemungutan retribbusi. SKRD menjadi landasan yang kuat sebab didalam SKRD berisi besaran retribusi yang harus dibayarkan atau dengan menunjukkan karcis penagihan retribusi daerah.

Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan retribusi oleh Dinas

Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang dilakukan dengan menggunakan dokumen resmi untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas. Kepala Dinas menyatakan bahwa pekerjaan ini dilakukan sesuai dengan kebijakan yang berlaku, dan untuk menagih masyarakat, mereka menggunakan dokumen seperti kuitansi atau yang dikenal sebagai Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) agar biaya yang harus dibayar dan tujuan pembayaran jelas.

Petugas pemungut retribusi menjelaskan bahwa setiap penagihan selalu disertai dengan pemberian tanda terima, yaitu SKRD. Mereka mengambil berkas ini dari kantor sebelum turun ke lapangan untuk memungut retribusi dari masyarakat.

Dari wawancara dengan tiga orang wajib retribusi, diketahui bahwa setiap kali mereka membayar retribusi, mereka menerima kuitansi atau tanda terima. Mereka hanya membayar jumlah yang tertera pada kuitansi tersebut. Wajib retribusi juga mengamati bahwa setiap kali petugas datang untuk menagih retribusi, petugas selalu membawa berkas seperti kuitansi sebagai tanda terima dari dinas. Mereka merasa bahwa petugas sudah menjalankan tugas sesuai dengan prosedur dengan membawa kuitansi saat melakukan penagihan.

Kesimpulannya, pengelolaan retribusi oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang dilakukan dengan memberikan SKRD sebagai tanda terima pembayaran kepada masyarakat. Penggunaan dokumen resmi ini memastikan bahwa setiap pembayaran tercatat dengan jelas dan sesuai dengan kebijakan yang berlaku, sehingga menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penagihan retribusi.

3. Hasil Pemungutan Retribusi di Setor ke Kas Daerah

Berdasarkan hasil wawancara, proses pengelolaan retribusi oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan

Kota Palembang mencakup tahapan pemungutan hingga penyetoran retribusi ke Kas Daerah. Kepala Dinas menjelaskan bahwa setelah pemungutan retribusi dari wajib retribusi, petugas menyetorkan semua pungutan tersebut ke Kas Daerah menggunakan format yang disebut SSRD (Surat Setoran Retribusi Daerah). Nilai yang disetorkan harus sesuai dengan yang tertera di SSRD untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi.

Dari hasil penelitian diketahui retribusi sampah yang dikelola itu yakni perumahan, hotel, restoran, rumah makan juga warung kecil. Nilai retribusinya, di antaranya, perumahan mulai Rp 1000 – Rp2500 per bulan, restoran Rp 280.000 - Rp350.000, hotel Rp300.000 – Rp 1 juta. Hal ini sejalan dengan Perda Nomor 27 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan dan Penyediaan Penyedotan Kaku.

Petugas pemungut retribusi menambahkan bahwa penyetoran dilakukan di kantor secara kolektif. Setiap petugas lapangan mengumpulkan hasil pungutan mereka dan kemudian menyerahkannya secara kolektif di kantor dengan mengisi formulir penyetoran.

Wawancara dengan masyarakat wajib retribusi menunjukkan bahwa mereka tidak terlibat langsung dalam alur penyetoran di kantor. Mereka hanya melakukan pembayaran retribusi kepada petugas di lapangan dan tidak mengikuti proses penyetoran lebih lanjut ke Kas Daerah.

Setelah pemungutan retribusi dari masyarakat, petugas Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang menyetorkan hasil pungutan ke Kas Daerah menggunakan SSRD untuk memastikan nilai yang disetorkan sesuai dan tercatat dengan baik. Masyarakat wajib retribusi hanya terlibat dalam proses pembayaran awal dan tidak terlibat dalam tahap penyetoran berikutnya. Proses ini dirancang untuk memastikan transparansi dan

akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 27 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan dan Penyediaan/Penyedotan Kakus di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 36) telah berjalan dengan baik. Kebijakan telah disosialisasikan dengan baik kepada pegawai dan masyarakat melalui SKRD. Sumber daya yang mencakup 8 orang per tim petugas kebersihan dinilai masih kurang efektif. Hal ini dapat dicegah dengan ditambahkannya 1 tim lagi untuk mengulangi kegiatan penagihan retribusi ke wajib retribusi yang tidak sempat tertagih. Dengan tersedianya SOP yang jelas, tanggung jawab dan tugas petugas dapat terdefinisi dengan baik. Meskipun demikian, masih ada kendala yang terjadi, seperti kurangnya dukungan dari pihak wajib retribusi yang melakukan penunggakan disebabkan karena petugas tidak bertemu dengan wajib retribusi, dan Pihak DLHK Palembang pun belum membuat penyetoran ke kas daerah dengan transparan.

6.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, Peneliti memberi saran agar kiranya pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang Menambahkan 1 tim persone gabungan agar menghindari tertunggaknya biaya retribusi dan juga memberikan satu aturan yang jelas dan untuk denda pembayaran yang tertunggak, Serta membuat sebuah aturan untuk transparansi penyetoran Retribusi

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta

Budi, Winarno. 2002. *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Yogyakarta : Media Presindo

Darmadi , 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

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

Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Bandung : Penerbit Gaya Media.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung

Mulyadi, Dedy, 2016, *Kebijakan Publik*, Bandung

Nasir, 2012, *Perspektif Metode Penelitian*, Penerbit Rieneka Cipta, Jakarta

R.N, Rifka. 2017. *Step By Step Lancar Membuat SOP Standard Operating Prodre*. Yogyakarta: Huta Publisher

Ridwan HR. 2011 *Hukum Administrasi Negara*, cet. VI , PT. Raja Grafindo Persada,. Jakarta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono.2015. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&d*. Bandung : Alfabeta

Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Perencanaan Pembangunan Daerah. Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Penerbit. Citra Utama.

Sunyoto Usman. 2004. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*., Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Supardi, Dkk (2022). Pedoman
Penyusunan Skripsi 2023,
Palembang: STIA Satya Negara

Wahyuni, (2013). *Kegiatan penelelitian*.
Yogyakarta: PT. Media Pressindo.

Winarno,Budi, (2014), *Kebijakan Publik*,
Yogyakarta

Peraturan Perundang-Undangan :

Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor
27 Tahun 2011 tentang
Pengelolaan dan Retribusi
Pelayanan
Persampahan/Kebersihan dan
Penyediaan/Penyedotan Kakus.