

## ANALISIS PENGAWASAN PEMUNGUTAN RETRIBUSI PELAYANAN PERSAMPAHAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KOTA BEKASI TAHUN 2023

Febby Febriyani<sup>1</sup>, S Pentanurbowo<sup>2</sup>, Tiara Desika<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Perbanas Institute Jakarta

<sup>1,2</sup>Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI Jakarta

Email: febbyfebriyaniff@gmail.com, pentanurbowo@gmail.com,

tiaradesika2@gmail.com

### Abstrak

Kota Bekasi padat penduduk, menyebabkan peningkatan produksi sampah yang signifikan. Akibatnya, potensi pengumpulan biaya layanan sampah juga meningkat. Namun, pendapatan dari biaya limbah di Kota Bekasi menurun pada 2021-2022 karena kurangnya kesadaran di antara pembayar biaya tentang kewajiban pembayarannya. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengawasan pemungutan biaya layanan sampah dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kota Bekasi, memahami tantangan yang dihadapi, dan menentukan upaya yang dilakukan untuk mengatasi tantangan tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada tahun 2021, pendapatan biaya limbah mencapai 107%, kemudian menurun menjadi 102% pada tahun 2022, dan meningkat lagi menjadi 106% pada tahun 2023. Tantangan yang dihadapi antara lain sering rusaknya kendaraan pengangkut sampah operasional yang menyebabkan keterlambatan pengumpulan sampah, dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar biaya, yang menyebabkan penurunan capaian pendapatan biaya layanan sampah.

**Kata kunci:** pengawasan, biaya layanan limbah, pendapatan asli daerah

### Abstract

Bekasi City is densely populated, leading to a significant increase in waste production. Consequently, the potential for collecting waste service fees has also increased. However, the revenue from waste fees in Bekasi City decreased in 2021-2022 due to the lack of awareness among fee payers about their payment obligations. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The purpose of this study is to identify and analyze the supervision of waste service fee collection in efforts to increase Regional Original Revenue in Bekasi City, understand the challenges faced, and determine the efforts made to overcome these challenges. The analysis results show that in 2021, waste fee revenue reached 107%, then decreased to 102% in 2022, and increased again to 106% in 2023. The challenges encountered include frequent breakdowns of operational waste transport vehicles causing delays in waste collection, and the lack of public awareness in paying the fees, leading to a decline in the achievement of waste service fee revenue.

**Keywords:** supervision, waste service fees, regional original revenue

### PENDAHULUAN

Otonomi daerah di Indonesia diatur oleh Undang-Undang No. 23 tahun 2014, yang memberikan hak, wewenang, dan kewajiban kepada setiap daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Elcaputera, 2021). Pemerintah daerah memiliki hak untuk

mengenakan pungutan kepada masyarakat untuk melaksanakan kebijakan sesuai kebutuhan masyarakat (Zuliah & Pulungan, 2020). Pelaksanaan otonomi daerah juga diatur melalui Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan kewenangan kepada tiap daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri (Setiani, 2024). Tujuannya adalah memudahkan pelayanan kepada masyarakat dan memungkinkan masyarakat memantau penggunaan dana dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) (Lubi & Kesumawati, 2024).

Sumber penerimaan daerah harus digali secara maksimal sesuai peraturan perundang-undangan sebagai bentuk perwujudan otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab (Rosidin, 2021). Sumber utama peningkatan keuangan pemerintah daerah adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang bersumber dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan pendapatan sah lainnya (Suprpto & Purbowati, 2024). Pajak daerah terbagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota (Olga, 2021) (Leatemia, 2017)(Panggabean, 2022). Pajak provinsi meliputi pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Pajak kabupaten/kota meliputi pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (Susena, 2016).

Retribusi daerah adalah pungutan untuk membayar pelayanan atau izin tertentu yang disediakan oleh pemerintah daerah. Objek retribusi daerah terdiri dari retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha, dan retribusi perizinan tertentu. Retribusi pelayanan persampahan termasuk retribusi jasa umum, di mana Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi memiliki kewenangan khusus untuk memungut dan mengelola retribusi tersebut sesuai Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang mencakup pengambilan sampah, pengangkutan sampah, dan penyediaan lokasi pembuangan akhir sampah.

Undang-Undang No. 18 tahun 2008 tentang pengelolaan sampah menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintahan daerah bertugas memastikan pengelolaan sampah yang baik, dengan biaya yang sesuai termasuk retribusi yang dibayarkan masyarakat. Penyesuaian tarif retribusi pelayanan persampahan diatur dalam Peraturan Wali Kota Bekasi No. 34 Tahun 2019, yang menyatakan bahwa retribusi tersebut dipungut atas pelayanan pengelolaan persampahan dan kebersihan di daerah.

Kepadatan penduduk, populasi, dan kebutuhan hidup di Kota Bekasi menyebabkan peningkatan produksi sampah, yang meningkatkan potensi pemungutan retribusi pelayanan persampahan. Pemungutan retribusi yang efektif dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat dan pembangunan daerah, serta berkontribusi pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bekasi. Berdasarkan data, target dan realisasi pemungutan retribusi persampahan di Kota Bekasi dari tahun 2019 hingga 2023 menunjukkan variasi. Pada tahun 2019, realisasi hanya mencapai 57% dari target. Tahun 2020 mencapai 121%, 2021 menurun menjadi 107%, 2022 menjadi 102%, dan 2023 naik sedikit menjadi 106%. Meskipun ada peningkatan, efektivitas pemungutan retribusi masih terkendala oleh kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar retribusi.

Fenomena ketidakdisiplinan pekerja juga mempengaruhi pengambilan sampah, dengan petugas kebersihan hanya mengambil sampah dua kali dalam sebulan, meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) mengharuskan empat kali pengambilan. Hal ini menyebabkan gangguan bau bagi warga sekitar. Selain itu, terdapat ketidaksesuaian dalam tarif retribusi, di mana tarif resmi menurut Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 34 Tahun 2019 adalah Rp30.000/bulan, namun beberapa warga, seperti Ibu Nurhasanah, membayar

Rp80.000/bulan. Hal ini menunjukkan kemungkinan adanya ketidakdisiplinan dalam proses pengumpulan dan penarikan retribusi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang berfokus untuk mencari tahu secara sistematis mengenai fakta dan sifat objek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengawasan pemungutan retribusi pelayanan persampahan dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di Kota Bekasi. Penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan wawancara sebagai data primer, kemudian observasi, dokumentasi, dan triangulasi.

Pada penelitian ini penentuan informan dilakukan secara purposive sampling dimana informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang akan dilakukan mengenai pengawasan pemungutan retribusi pelayanan persampahan dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di Kota Bekasi. Informan dalam penelitian ini melibatkan pihak dinas lingkungan hidup, dosen akademisi, dan wajib pajak.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini akan membahas mengenai pengawasan pemungutan retribusi pelayanan persampahan dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di Kota Bekasi. Dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengawasan pemungutan retribusi pelayanan persampahan dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di Kota Bekasi Tahun 2023 serta melakukan wawancara dengan narasumber terkait. Oleh karena itu, penulis menafsirkan jawaban yang diberikan oleh informan, baik melalui wawancara, maupun mengkaji data-data atau dokumen tertulis yang ada kaitannya dengan analisis pengawasan pemungutan retribusi pelayanan persampahan dalam rangka meningkatkan pendapatan asli daerah di Kota Bekasi Tahun 2023.

### **Analisis Pengawasan Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Bekasi Tahun 2023**

Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 34 Tahun 2019 mengatur tentang penyesuaian tarif retribusi pelayanan persampahan. Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau badan. Retribusi pelayanan persampahan adalah pungutan atas pelayanan pengelolaan persampahan dan kebersihan di daerah.

Objek retribusi pelayanan persampahan mencakup:

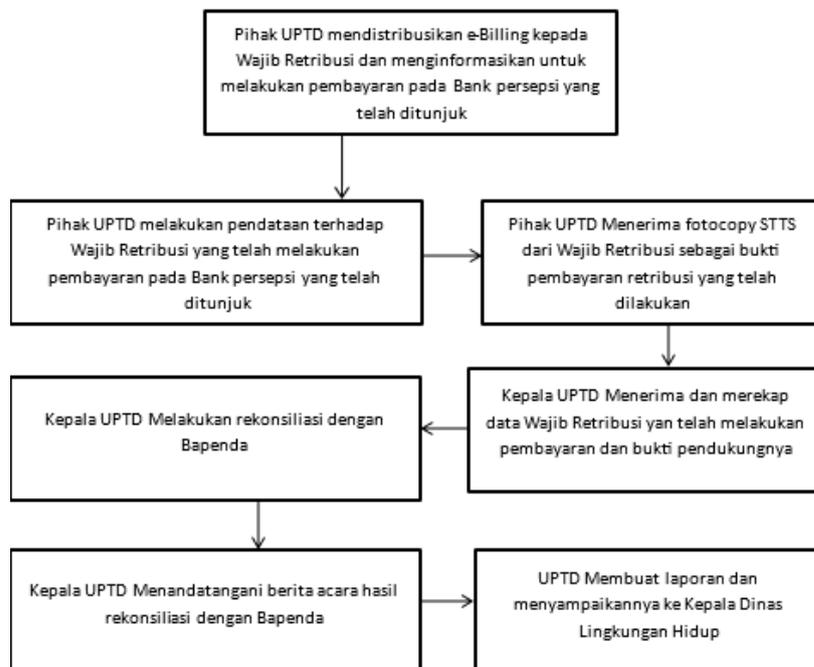
- a. Pengambilan sampah dari sumbernya ke lokasi pembuangan sementara.
- b. Pengangkutan sampah dari sumbernya dan/atau lokasi pembuangan sementara ke lokasi pembuangan/pemusnahan akhir sampah.
- c. Penyediaan lokasi pembuangan/pemusnahan akhir sampah.

Objek retribusi tidak mencakup jalan umum, taman, tempat ibadah, sosial, dan tempat umum lainnya. Subjek retribusi adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh pelayanan persampahan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, termasuk golongan rumah tinggal dan non rumah tinggal. Adapun siklus pengumpulan dan pengangkutan sampah yaitu :



**Gambar 1. Siklus Pengumpulan Dan Pengangkutan Sampah**

Tarif retribusi pelayanan persampahan ditetapkan berdasarkan Peraturan Wali Kota dan dihitung oleh Dinas Lingkungan Hidup. Untuk golongan rumah tinggal, tarif dihitung berdasarkan luas bangunan, sementara untuk golongan non rumah tinggal, tarif dihitung berdasarkan volume sampah. Adapun skema pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan yaitu :



**Gambar 2. Skema Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan**

Dari skema diatas, dapat disimpulkan bahwa Proses pemungutan retribusi pelayanan persampahan dimulai dengan pihak UPTD mendistribusikan e-Billing kepada Wajib Retribusi dan memberikan informasi untuk melakukan pembayaran pada bank persepsi yang telah ditunjuk. Setelah Wajib Retribusi melakukan pembayaran, pihak UPTD melakukan pendataan terhadap Wajib Retribusi yang telah melakukan pembayaran tersebut. Pihak UPTD kemudian menerima fotokopi STTS dari Wajib Retribusi sebagai bukti pembayaran retribusi yang telah dilakukan.

Langkah berikutnya, Kepala UPTD menerima dan merekap data Wajib Retribusi yang telah melakukan pembayaran beserta bukti pendukungnya. Kepala UPTD kemudian melakukan rekonsiliasi dengan Bapenda untuk memastikan data pembayaran yang diterima akurat. Setelah rekonsiliasi selesai, Kepala UPTD menandatangani berita acara hasil rekonsiliasi tersebut dengan Bapenda. Akhirnya, UPTD membuat laporan hasil rekonsiliasi dan menyampaikannya kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup.

Oleh karena itu, untuk melihat bagaimana pengawasan pemungutan retribusi pelayanan persampahan melalui indikator pengawasan menurut Robbins and Coulter (2016:290) sebagai berikut :

#### **Menetapkan Standar Pelaksanaan**

Langkah awal sebelum proses pengawasan dilakukan, yaitu menetapkan standar pelaksanaan. Standar pelaksanaan ini berfungsi sebagai acuan terhadap kualitas kegiatan pengawasan yang akan dilaksanakan. Standar pelaksanaan yang ditetapkan harus jelas, logis, dan dapat diukur agar pengawasan dapat dilakukan secara efektif. Standar pelaksanaan pemungutan retribusi pelayanan persampahan harus disesuaikan dengan peraturan daerah yang berlaku serta target penerimaan retribusi yang telah ditetapkan oleh Dinas Lingkungan Hidup.

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa informan, penetapan standar pelaksanaan dalam pengawasan pemungutan retribusi persampahan sudah berjalan dengan baik, karena Dinas Lingkungan Hidup telah menetapkan SOP atau standar operasional prosedur. Cara menetapkan SOP tersebut yaitu berdasarkan peraturan yang berlaku yang ditetapkan oleh Dinas Lingkungan Hidup. Standar operasional prosedur ini mencakup beberapa langkah penting, seperti:

- a. Pemberian Tanda Bukti Pembayaran: Setiap Wajib Retribusi yang sudah membayarkan retribusinya akan diberikan tanda bukti pembayaran. Tanda bukti ini sangat penting sebagai dokumen legal yang membuktikan bahwa pembayaran telah dilakukan dan juga sebagai alat monitoring bagi petugas pengawas.
- b. Pengawasan Rutin oleh Petugas Lapangan: Pengawas lapangan bertugas untuk melakukan pengawasan rutin setiap bulannya dengan cara menanyakan kepada Wajib Retribusi apakah sudah membayar retribusi atau belum. Hal ini memastikan bahwa semua Wajib Retribusi patuh terhadap kewajiban mereka dan membantu mengidentifikasi mereka yang mungkin lalai.
- c. Penagihan Ulang: Jika ada Wajib Retribusi yang belum membayar, petugas penagih retribusi wajib melakukan penagihan ulang. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua retribusi yang terhutang dapat dikumpulkan tepat waktu.
- d. Dokumentasi dan Pelaporan: Semua kegiatan pengawasan dan penagihan harus didokumentasikan dengan baik dan dilaporkan secara berkala kepada Dinas Lingkungan Hidup. Dokumentasi ini membantu dalam evaluasi kinerja pengawasan dan penagihan serta menjadi dasar untuk perbaikan di masa mendatang.

Dengan adanya standar pelaksanaan atau SOP dapat membuat organisasi atau individu bekerja lebih efisien, karena standar pelaksanaan ini dibuat berdasarkan regulasi, hukum, dan kebijakan yang berlaku di pemerintahan. Sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan bersama yaitu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Kota Bekasi.

Peningkatan pendapatan ini sangat penting untuk mendukung berbagai program dan layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Penetapan standar pelaksanaan ini juga sejalan dengan prinsip good governance yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan. Dengan adanya SOP yang jelas dan terukur, semua pihak yang terlibat dalam proses pengawasan dan penagihan retribusi dapat bekerja dengan lebih terarah dan bertanggung jawab.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Herliana (2023), yang menyatakan bahwa pemungutan retribusi persampahan setiap bulan akan dilakukan oleh petugas pemungut retribusi dengan menggunakan dokumen berupa karcis. Jika belum dibayarkan, maka penagih retribusi wajib menagih ulang. Penelitian ini menunjukkan pentingnya adanya sistem pengawasan dan penagihan yang terstruktur dan konsisten untuk memastikan kepatuhan dan optimalisasi penerimaan retribusi.

Maka dapat disimpulkan bahwa, penetapan standar pelaksanaan pengawasan pemungutan retribusi pelayanan persampahan di Kota Bekasi merupakan langkah penting yang mendukung keberhasilan pengelolaan retribusi dan peningkatan kualitas layanan publik. Dengan standar yang jelas, logis, dan terukur, serta pengawasan yang efektif, diharapkan dapat tercapai peningkatan pendapatan daerah dan layanan persampahan yang lebih baik bagi masyarakat.

### **Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan**

Setelah menetapkan standar pelaksanaan, langkah selanjutnya adalah menentukan metode atau alat ukur untuk menilai keberhasilan pemungutan retribusi pelayanan persampahan. Metode ini penting karena memungkinkan untuk memantau dan mengevaluasi apakah kegiatan pengawasan telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks Kota Bekasi, Dinas Lingkungan Hidup telah mengadopsi pendekatan yang melibatkan penetapan target penerimaan retribusi secara tahunan.

Proses penentuan target dimulai dengan membuat rekapitulasi nota hitung di awal tahun, di mana setiap Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) menetapkan target penerimaan retribusi berdasarkan jumlah wajib retribusi yang ada di wilayahnya. Penetapan target ini dilakukan secara transparan dan partisipatif, melibatkan stakeholder terkait seperti pihak terkait lingkungan hidup dan juga pemangku kepentingan lainnya dalam proses penyusunan target.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, praktik ini telah membantu dalam meningkatkan akuntabilitas dan kinerja petugas dalam pengelolaan retribusi persampahan. Evaluasi berkala dilakukan untuk memastikan bahwa target yang ditetapkan dapat tercapai dengan efektif. Proses evaluasi ini tidak hanya mencakup aspek kuantitatif (seperti mencapai target penerimaan retribusi), tetapi juga aspek kualitatif seperti tingkat kepatuhan terhadap prosedur dan kualitas pengawasan yang dilakukan.

Ahmad (2018), dalam penelitiannya sebelumnya, menyoroti pentingnya pengawasan yang ketat dan sistematis dalam manajemen retribusi. Studi ini menyimpulkan bahwa dengan menerapkan sistem pengukuran yang baik, seperti penetapan target yang jelas dan evaluasi yang teratur, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan retribusi persampahan. Transparansi dalam pelaporan dan monitoring juga dianggap krusial untuk memastikan bahwa semua pihak terlibat dapat mengakses informasi yang diperlukan dan memverifikasi pencapaian target dengan akurat.

Secara keseluruhan, pengukuran pelaksanaan kegiatan pengawasan pemungutan retribusi pelayanan persampahan di Kota Bekasi tidak hanya berperan dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan, tetapi juga dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam pengelolaan retribusi tersebut. Langkah-langkah ini menjadi bagian

penting dalam upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan pendapatan dan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang lingkungan hidup.

### **Membandingkan Pelaksanaan Kegiatan**

Dalam konteks pengawasan pemungutan retribusi pelayanan persampahan di Kota Bekasi, perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar yang ditetapkan adalah langkah krusial untuk mengevaluasi efektivitas dari upaya-upaya pengawasan tersebut. Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi menggunakan pencapaian atau ketidakpencapaian target retribusi persampahan sebagai indikator utama dalam melakukan perbandingan ini setiap tahunnya. Tujuan utama dari perbandingan ini adalah untuk menilai sejauh mana pengawasan yang dilakukan telah efektif dalam mencapai target penerimaan retribusi serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan.

Namun, evaluasi yang dilakukan menunjukkan bahwa perbandingan yang hanya berfokus pada pencapaian target tahunan belum sepenuhnya mencerminkan efektivitas yang ideal. Masih ada tantangan dalam mengadaptasi pengawasan terhadap dinamika ekonomi dan perubahan kebijakan, yang dapat mempengaruhi stabilisasi penerimaan retribusi persampahan dari waktu ke waktu. Hal ini mengindikasikan perlunya pendekatan yang lebih holistik dalam pengawasan, yang tidak hanya mempertimbangkan pencapaian target numerik tetapi juga aspek-aspek lain yang mempengaruhi efisiensi dan keadilan dalam pemungutan retribusi.

Studi Nugroho (2017) menunjukkan bahwa peningkatan pencapaian target retribusi persampahan dari tahun ke tahun dapat menjadi cerminan dari efektivitas pengawasan yang baik dan kinerja yang semakin berkembang dari para petugas terkait. Evaluasi secara berkala terhadap pencapaian ini tidak hanya membantu dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, tetapi juga mendorong upaya-upaya perbaikan berkelanjutan dalam sistem pengawasan.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas pengawasan pemungutan retribusi pelayanan persampahan di Kota Bekasi, perlu dilakukan langkah-langkah strategis seperti meningkatkan ketepatan waktu dalam pengumpulan data, memperkuat koordinasi antarstakeholder terkait, dan meningkatkan transparansi dalam pelaporan hasil pengawasan. Dengan demikian, diharapkan dapat tercapai pemungutan retribusi yang lebih stabil dan efektif, sesuai dengan tujuan untuk mendukung pemeliharaan lingkungan yang bersih dan berkelanjutan bagi masyarakat Kota Bekasi.

### **Pengambilan Tindakan Koreksi Bila Perlu**

Dalam konteks pengawasan pemungutan retribusi pelayanan persampahan di Kota Bekasi, langkah evaluasi dan penyesuaian target kinerja menjadi kunci dalam memastikan efektivitas program. Pada tahun 2019, meskipun realisasi mencapai hanya 57% dari target yang ditetapkan, evaluasi yang dilakukan membantu mengidentifikasi penyebab ketidaksesuaian dan merancang strategi untuk tahun-tahun berikutnya. Dengan adanya evaluasi tersebut, penyesuaian target dilakukan dengan lebih realistis, yang tercermin dalam pencapaian yang lebih baik: 121% di tahun 2020, 107% di tahun 2021, 102% di tahun 2022, dan 105% di tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang adaptif dan responsif terhadap hasil evaluasi dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan retribusi.

Selain evaluasi berkala, inovasi digital seperti implementasi e-billing memainkan peran penting dalam meningkatkan proses pemungutan retribusi. E-billing memfasilitasi pembayaran secara online dan langsung terhubung ke Kas Daerah, mempercepat proses dan mengurangi potensi kesalahan administratif. Studi yang dilakukan oleh Sari (2020) menyoroti bahwa digitalisasi tidak hanya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi, tetapi juga memberikan kemudahan akses kepada warga dalam melaksanakan kewajiban pembayaran mereka.

Dari sudut pandang manajerial, penggunaan data dan teknologi untuk mendukung pengambilan keputusan menjadi semakin krusial. Evaluasi terhadap data real-time memungkinkan pengawas untuk secara cepat mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian atau penyelewengan, memungkinkan pengambilan tindakan korektif yang tepat waktu dan efektif. Ini tidak hanya memperkuat kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap integritas sistem pengelolaan retribusi pelayanan persampahan.

Secara keseluruhan, pendekatan yang holistik yang mencakup evaluasi berkala, penyesuaian target yang realistis, serta penerapan inovasi digital merupakan kunci sukses dalam pengawasan dan pemungutan retribusi di Kota Bekasi. Langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional pemerintah daerah, tetapi juga memberikan manfaat langsung kepada masyarakat dalam hal aksesibilitas dan keadilan dalam pembayaran retribusi.

### **Hambatan Dalam Pengawasan Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Bekasi Tahun 2023**

Dalam konteks pengawasan pemungutan retribusi pelayanan persampahan di Kota Bekasi, beberapa hambatan yang dihadapi oleh Dinas Lingkungan Hidup dapat mempengaruhi efektivitas dan pendapatan asli daerah pada tahun 2023. Berdasarkan hasil wawancara, hambatan utama yang diidentifikasi antara lain:

#### **1) Kerusakan Kendaraan Operasional**

Salah satu kendala utama adalah seringnya kerusakan pada mobil pengangkut sampah. Di Kecamatan Rawa Lumbu, misalnya, dari 20 mobil yang beroperasi, 1-2 kendaraan sering mengalami kerusakan. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam pengangkutan sampah, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kebersihan lingkungan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **2) Kurangnya Kesadaran Masyarakat**

Masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar retribusi juga menjadi hambatan signifikan. Pemahaman yang kurang tentang kontribusi pembayaran retribusi dalam mendukung pelayanan persampahan secara optimal dapat mengurangi tingkat kepatuhan dalam membayar, sehingga berpotensi mengurangi pendapatan yang diperoleh dari retribusi.

#### **3) Kapasitas Pengawasan**

Terbatasnya kapasitas dalam melakukan pengawasan secara menyeluruh juga menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas. Pengawasan yang tidak optimal dapat menyebabkan terjadinya penyimpangan atau pelanggaran dalam pemungutan retribusi, mengurangi pendapatan yang seharusnya diterima oleh pemerintah daerah.

#### **4) Koordinasi Antar Unit**

Koordinasi yang tidak lancar antara unit-unit terkait dalam pengelolaan dan pemungutan retribusi juga dapat menghambat proses. Keterbatasan ini dapat mengakibatkan kelambanan dalam penyelesaian masalah teknis atau administratif yang terkait dengan pemungutan retribusi persampahan.

#### **5) Infrastruktur dan Aksesibilitas**

Kurangnya infrastruktur yang memadai untuk mendukung pengangkutan sampah, seperti jalan yang rusak atau sulit diakses, dapat menghambat operasional kendaraan pengangkut sampah. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengumpulan dan pengangkutan sampah dari rumah tangga atau area komersial, yang pada akhirnya mempengaruhi kebersihan lingkungan dan kenyamanan masyarakat.

#### **6) Penyadaran dan Edukasi**

Selain kurangnya kesadaran tentang pembayaran retribusi, kurangnya edukasi dan informasi yang memadai kepada masyarakat tentang manfaat dari pemungutan retribusi

juga menjadi hambatan. Pendekatan yang kurang efektif dalam memberikan informasi mengenai penggunaan dana retribusi atau manfaat langsung yang diperoleh dari pelayanan persampahan dapat mengurangi motivasi masyarakat untuk mematuhi kewajiban pembayaran.

#### **7) Proses Administrasi dan Teknis**

Kompleksitas dalam proses administrasi dan teknis terkait dengan pengelolaan retribusi juga dapat menjadi hambatan. Misalnya, masalah dalam sistem pembayaran atau ketidakjelasan dalam prosedur pengajuan klaim atau pengaduan dapat menyulitkan masyarakat atau unit terkait dalam memproses atau menyelesaikan masalah terkait dengan retribusi persampahan.

#### **8) Keterbatasan Sumber Daya Manusia**

Terbatasnya jumlah personel atau tenaga kerja yang terlatih dalam melakukan pengawasan dan pengelolaan retribusi juga dapat mempengaruhi efektivitas. Keterbatasan ini dapat menghambat kemampuan untuk melakukan tindak lanjut terhadap pelanggaran atau kesalahan administratif yang terjadi, sehingga mempengaruhi pendapatan yang diperoleh dari retribusi.

#### **9) Koordinasi dengan Pihak Eksternal**

Kurangnya koordinasi yang efektif dengan pihak eksternal, seperti penyedia layanan swasta atau mitra kerja sama dalam pengelolaan retribusi, dapat memperlambat proses atau menyebabkan ketidakjelasan dalam tata kelola. Keterbatasan ini dapat mengakibatkan kesulitan dalam mengatasi masalah atau permasalahan yang muncul secara efisien dan tepat waktu.

### **Upaya Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan-hambatan Yang Terjadi Dalam Pengawasan Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kota Bekasi Tahun 2023**

Untuk mengatasi hambatan-hambatan yang telah terjadi dalam pengawasan dan pemungutan retribusi pelayanan persampahan di Kota Bekasi, berikut adalah upaya-upaya yang dapat dilakukan:

#### **1) Perbaikan dan Perawatan Kendaraan**

Melakukan perbaikan rutin dan pemeliharaan preventif terhadap kendaraan operasional pengangkut sampah. Hal ini meliputi pengadaan suku cadang yang berkualitas dan pelatihan teknis kepada pengemudi untuk mengurangi risiko kerusakan kendaraan.

#### **2) Kampanye Sosialisasi Intensif**

Menggelar kampanye sosialisasi yang luas kepada masyarakat tentang pentingnya pembayaran retribusi dan manfaatnya bagi kebersihan lingkungan. Memanfaatkan berbagai media dan platform komunikasi untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat.

#### **3) Penguatan Kapasitas Pengawasan**

Melakukan pelatihan berkelanjutan kepada petugas pengawas untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam melakukan pengawasan yang efektif. Memanfaatkan teknologi untuk mendukung pengawasan real-time dan analisis data yang lebih baik.

#### **4) Peningkatan Koordinasi Antar Unit**

Memperbaiki sistem koordinasi antar unit terkait dalam pengelolaan dan pemungutan retribusi. Mengadakan pertemuan rutin dan meningkatkan komunikasi antar unit untuk mempercepat penyelesaian masalah dan mengoptimalkan proses administratif.

#### **5) Perbaikan Infrastruktur**

Memperbaiki dan memperluas infrastruktur yang mendukung pengangkutan sampah, seperti memperbaiki jalan dan memastikan aksesibilitas yang baik untuk kendaraan

pengangkut sampah. Hal ini akan membantu mengurangi keterlambatan dalam pengumpulan dan pengangkutan sampah.

#### **6) Lebih Intens Dalam Mengadakan Program Edukasi**

Meningkatkan program edukasi yang menyeluruh kepada masyarakat tentang manfaat langsung dari pemungutan retribusi dan kontribusinya terhadap pelayanan persampahan yang lebih baik. Memanfaatkan pelatihan dan workshop untuk meningkatkan pemahaman tentang pengelolaan sampah dan pentingnya pembayaran retribusi.

#### **7) Menyederhanakan Proses Administrasi**

Menyederhanakan prosedur administrasi terkait dengan pengelolaan retribusi, termasuk pengembangan sistem yang lebih user-friendly untuk pembayaran dan pengajuan klaim. Memperbaiki transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi retribusi.

#### **8) Peningkatan Sumber Daya Manusia**

Meningkatkan jumlah dan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pengawasan dan pengelolaan retribusi. Mengadakan pelatihan intensif dan pengembangan karir untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan mereka dalam menghadapi tantangan operasional.

#### **9) Perkuat Koordinasi dengan Pihak Eksternal**

Memperbaiki kerjasama dan koordinasi dengan pihak eksternal seperti penyedia layanan swasta atau lembaga mitra. Membangun mekanisme komunikasi yang lebih efektif dan mengadakan pertemuan rutin untuk menyelesaikan masalah atau permasalahan secara bersama-sama.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini secara komprehensif, diharapkan dapat mengatasi hambatan-hambatan yang menghambat efektivitas pengawasan dan pemungutan retribusi pelayanan persampahan di Kota Bekasi. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan pendapatan asli daerah dan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di Bab IV maka dalam penelitian ini dapat penulis simpulkan sebagai berikut: Pengawasan pemungutan retribusi persampahan dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di Kota Bekasi Tahun 2023, standar pelaksanaan kegiatan pengawasannya sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, pengukuran pelaksanaan kegiatan sudah berjalan dengan baik, perbandingan pelaksanaan kegiatan belum cukup baik karena perbandingan berdasarkan target tiap tahunnya. Dan penerimaan retribusi persampahan tiap tahunnya belum stabil karena mengalami penurunan dan peningkatan, dan tindakan koreksi yang dilakukan jika penerimaan retribusi persampahan menurun yaitu dilakukan evaluasi. Pada tahun 2019 realisasinya tidak mencapai target yaitu hanya 57% dikarenakan terlalu tinggi target yang ditetapkan, kemudian dilakukan evaluasi target di tahun-tahun berikutnya. Di tahun 2020 mencapai target sebesar 121%, tahun 2021 mencapai target sebesar 107%, tahun 2022 mencapai target sebesar 102%, dan tahun 2023 mencapai target sebesar 106%. Hal tersebut belum dapat dikatakan efektif, karena tiap tahunnya mengalami kenaikan dan penurunan penerimaan retribusi. Hambatan dalam pengawasan pemungutan retribusi persampahan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi yaitu kendaraan operasional mobil pengangkutan sampah yang sering rusak sehingga pengangkutan sampah mengalami keterlambatan. Berdasarkan penelitian di Kecamatan Rawa Lumbu memiliki 20 mobil pengangkut sampah yang beroperasi, terkadang masih ada 1-2 kendaraan yang mengalami kerusakan sehingga pengangkutan sampahnya mengalami keterlambatan. Upaya yang dilakukan untuk

mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengawasan pemungutan retribusi persampahan di Kota Bekasi adalah melakukan peminjaman mobil kepada UPTD lain yang sedang tidak beroperasi agar kegiatan pengangkutan persampahan tetap berjalan.

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut: Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi diharapkan melakukan service kendaraan mobil secara rutin. Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi diharapkan menyediakan sparepart mobil yang sesuai standar agar mobil kendaraan tidak mengalami kerusakan. Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi diharapkan mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya membayar retribusi persampahan. Dengan begitu masyarakat termotivasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib retribusi dalam membayarkan retribusinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Elcaputera, A. (2021). Kewenangan Pengawasan Pemerintah Provinsi Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten/Kota Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. *Al Ijarah: Jurnal Pemerintahan Dan Politik Islam*, 6(1), 22–38.
- Leatemia, S. Y. (2017). Pengaruh Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten/Kota Di Provinsi Maluku. *Jurnal Cita Ekonomika*, 11(1), 99–107.
- Lubi, B., & Kesumawati, N. (2024). Pelaksanaan Monitoring Realisasi Keuangan Pemerintahan Kota Binjai Dalam Penggunaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (Studi Pada Sekretariat Daerah Pemerintahan Kota Binjai). *Fakultas Hukum, Universitas Islam Sumatera Utara*.
- Olga, M. A. (2021). Pengaruh Pajak Hiburan, Pajak Restoran, Dan Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kabupaten/Kota Di Jawa Timur Tahun 2011-2018. *Upn Veteran Jatim*.
- Panggabean, L. (2022). Kontribusi Pajak Provinsi Dan Pajak Kabupaten/Kota Terhadap Penerimaan Pajak Daerah (Studi Kasus: Provinsi Dki Jakarta 2017-2022). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi Dan Perpajakan (Jemap)*, 5(2), 200–220.
- Rosidin, U. (2021). Pengaturan Dana Kompensasi Penggunaan Tenaga Kerja Asing Sebagai Retribusi Daerah Dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Daerah. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 10(3), 461–478.
- Setiani, I. (2024). Hubungan Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah. *Public Sphere: Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan Dan Hukum*, 3(1), 23–34.
- Suprpto, S., & Purbowati, R. (2024). Kontribusi Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah Yang Dipisahkan Dan Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Pad). *Jurnal Akuntansi Neraca*, 2(1).
- Susena, K. C. (2016). Analisis Trend Peramalan Efektivitas Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Bbn-Kb) Di Dispenda Provinsi Bengkulu Tahun 2010-2014. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1).
- Zuliah, A., & Pulungan, M. A. (2020). Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara Dan Hak Asasi Manusia. *Law Jurnal*, 1(1), 32–42.
- Hani, T. Handoko. 2014. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bpfe.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2016. *Dasar-Dasar Teori Dan Kasus*. Malang: Kelompok Intrans Publishing.

- Liberty, Pandiangan 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Mardiasmo. 2019. *Perpajakan – Edisi 2019*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Mulyadi Mohammad. 2016. *Metode Penelitian Praktis Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta: Publik Press.
- Putra, W. 2018. *Tata Kelola Ekonomi Keuangan Daerah Cetakan Pertama*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Pohan Chairil Anwar. 2014. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stephen P. And Mary Coulter. 2016. *Manajemen, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P*. Jakarta: Erlangga.
- Herliana, Moh. Rusman Ramli. 2023. *Analisis Pemungutan Dan Pelaporan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi*. 5(1), 2747-2779
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah
- Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 38 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi
- Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 34 Tahun 2019 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah