

Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Jasa Umum Atas Pelayanan Persampahan/Kebersihan Di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2022 - 2024

Quinn Winara¹, Adin Dahuri^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : quinnwinara4@gmail.com¹ , adindahuri82@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords

Effectiveness, Fee Collection, General Service Fees, Waste Management/Cleaning Service Fees, Environmental Affairs Sub-Department of the South Jakarta Administrative City.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of general service fee collection for waste management/cleaning services at the Environmental Affairs Sub-Department of South Jakarta Administrative City for the years 2022–2024. Waste Management/Cleaning Service Fees play a crucial part in environmental management for the quality of the environment and public health. This study used a descriptive qualitative method, with data collection through interviews, observations, and documentation. The research findings are based on the Regional Regulation (PERDA) of the Special Capital Region of Jakarta Province No. 1 of 2006 on Regional Fees, which was later revised into No. 3 of 2012 on Regional Fees, further improved with PERDA No. 1 of 2015, and currently uses PERDA No. 1 of 2024 on Regional Taxes and Fees. Fee collection is generally very effective. Revenue realization exceeded targets in 2022 and 2023 and is expected to be effective in 2024. The challenges included a lack of public understanding regarding tariff changes, low levels of compliance, and limited availability of payment facilities. Meanwhile, efforts undertaken included enhancing the digitalization of payment systems, continuous public outreach, and collaboration with various stakeholders.

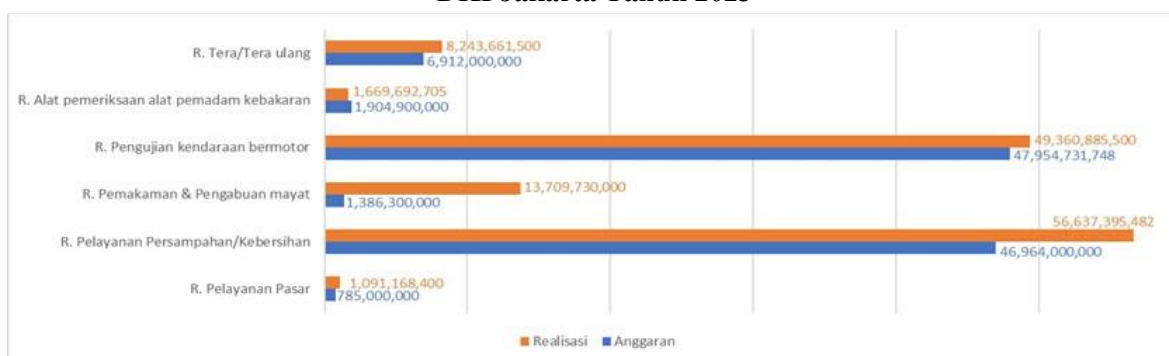
PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peran yang sangat strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawabnya dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, pajak menjadi salah satu sumber pembiayaan utama bagi negara. Seperti pemerintah daerah yang memiliki kewenangan dalam memperoleh sumbernya yakni melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang terdiri atas Pajak Daerah dan Retribusi daerah, Pajak daerah merupakan bagian dari kebijakan desentralisasi fiskal yang didasarkan pada argumen bahwa pemerintah daerah lebih memahami kebutuhan dan kondisi wilayahnya dalam penyediaan pelayanan publik. Dengan penguasaan terhadap potensi daerah, pemerintah daerah dapat mengoptimalkan pemungutan pajak secara lebih efektif (Syarifudin Suding dalam kutipan Minollah, 2020:11). Lalu Retribusi daerah adalah pungutan sebagai pembayaran atas jasa yang disediakan oleh Pemerintah Daerah (Suandy 2017:239).

Berdasarkan UU Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, retribusi daerah dibagi menjadi tiga jenis, yaitu: Retribusi Jasa Umum, Retribusi Jasa Usaha, dan Retribusi Atas Perizinan Tertentu Jenis retribusi yang dianggap

paling dekat dengan kehidupan dan kebutuhan masyarakat sehari-hari adalah Retribusi Jasa Umum. Retribusi Jasa Umum merupakan bentuk pungutan yang dipungut oleh pemerintah daerah sebagai kompensasi atas pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara umum. Dalam implementasinya di setiap daerah tentunya memiliki kebijakan dan tingkat realisasi penerimaan yang berbeda-beda. Salah satu contohnya dapat dilihat pada Provinsi Ibukota DKI Jakarta, yang diatur dalam Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Ibukota DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2006 tentang Retribusi Daerah, kemudian diperbaharui menjadi Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Daerah yang kemudian disempurnakan dengan Perda Nomor 1 Tahun 2015, dan saat ini menggunakan Perda Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Berikut disajikan data mengenai realisasi penerimaan retribusi daerah untuk kategori Retribusi Jasa Umum di DKI Jakarta pada tahun 2023.

Gambar I.1
Realisasi Anggaran Retribusi Daerah Kategori Retribusi Jasa Umum
DKI Jakarta Tahun 2023



Sumber: PPID DKI Jakarta, Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Tahun 2023. (Chart dibuat oleh peneliti). Data di akses 2025.

Jika dilihat, realisasi tertinggi terdapat pada Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan yang mencapai Rp56.637.395.482. Hal ini disebabkan karena pelayanan kebersihan/persampahan termasuk sektor pelayanan publik yang berdampak langsung terhadap kualitas hidup masyarakat. Selain itu, kebersihan lingkungan sangat berkaitan dengan kesehatan, kenyamanan, estetika wilayah, serta menjadi bagian penting dalam upaya menjaga kelestarian lingkungan hidup.

Di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan yang bagian dari Provinsi Ibu Kota DKI Jakarta, dikenal sebagai lingkungan bersih namun padat penduduk sehingga menimbulkan sampah di setiap harinya. Maka perlu adanya sistem pengelolaan sampah yang melibatkan beberapa tahapan penting, dimulai dari pengumpulan sampah, pengangkutan oleh petugas, hingga pemrosesan akhir di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Bantar Gebang yang berada di luar wilayah Jakarta Selatan. Sistem ini juga ditunjang oleh keberadaan Tempat Pembuangan Sementara (TPS) yang tersebar di berbagai titik strategis serta armada kendaraan pengangkut sampah yang dioperasikan oleh Dinas atau Suku Dinas Lingkungan Hidup. Kesadaran masyarakat menjadi faktor krusial dalam menciptakan lingkungan yang bersih dan sehat. Kinerja yang baik dari sistem pengelolaan sampah tidak lepas dari pembiayaan yang bersumber dari penerimaan retribusi daerah, khususnya Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan. Namun, Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan menghadapi berbagai tantangan, salah satu tantangan utama adalah masih rendahnya kesadaran sebagian masyarakat untuk secara rutin secara tepat waktu membayar retribusi, masih ditemukan kasus seperti warga tidak memahami isi peraturan serta kebingungan akibat kenaikan tarif.

Dengan merujuk pada kondisi di atas, peneliti menganggap penting untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan. Hal ini untuk mengetahui bagaimana efektivitas dalam penerimaan retribusi selama ini, lalu mengidentifikasi faktor hambatan dalam proses penerimaan retribusi, serta untuk mengetahui upaya yang dihadapi dalam proses pemungutan retribusi di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan. Dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Jasa Umum Atas Pelayanan Persampahan/Kebersihan Di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2022 - 2024**”.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi:** Menurut Mariati Rahman (2017:6) yakni, “Administrasi merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.
2. **Administrasi Publik:** Menurut Felix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro dalam kutipan Meutia (2017:3) mendefinisikan administrasi publik menjadi beberapa pengertian yaitu “(1) Administrasi publik ialah sekumpulan orang dalam ruang lingkup pemerintahan, (2) Administrasi publik mencakup tiga cabang dalam pemerintahan yaitu badan eksekutif, badan legislatif dan badan yudikatif serta hubungan diantara ketiganya, (3) Administrasi publik memegang peran penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, karena merupakan bagian dari suatu proses politik, (4) Administrasi publik berkaitan erat dengan berbagai kelompok, baik dari sektor swasta maupun individu dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, (5) Administrasi publik berbeda pada penempatan pandangan dengan administrasi perseorangan dalam beberapa hal.”
3. **Pelayanan Publik:** Menurut Moenir dalam kutipan Mustanir (2022:11) yakni, “Pelayanan publik adalah tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Pemerintah bertugas menyediakan layanan publik, yang ditangani oleh organisasi baik di tingkat nasional maupun daerah.”
4. **Administrasi Pajak:** Menurut Alink & van Kommer (2016:163) yakni, “Administrasi pajak adalah rangkaian perangkat yang mengatur tentang bagaimana pajak ditegakkan”
5. **Pajak:** Menurut Mardiasmo, (2019:1) yakni, “Sebagai Iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”
6. **Pajak Daerah:** Menurut Samudra (2015:68) yakni, “Pajak Daerah adalah kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat”
7. **Retribusi Daerah:** Menurut Suandy (2017:239) yakni, “Retribusi daerah adalah pungutan sebagai pembayaran atas jasa yang disediakan oleh Pemerintah Daerah.”
8. **Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan:** Menurut Zurahniyah (2016:4) yakni, “Retribusi kebersihan adalah iuran atau pemungutan yang dikenakan pada pemakai jasa kebersihan yang dipungut berdasarkan undang-undang yang dapat pula dipaksakan dengan memperoleh imbalan yang memperoleh imbalan yang dapat dinikmati secara langsung.”
9. **Efektivitas:** Menurut Beni Peki (2016:69) yakni, “Efektivitas merupakan hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output,

kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.”

- 10. Penerimaan:** Menurut Syafril dalam Ratu (2015:20) yakni, “Penerimaan merupakan seluruh dari pendapatan yang telah diterima tanpa melihat dari mana sumbernya, meskipun besarnya tidak selalu sama setiap jangka waktu tertentu.”

Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual dalam penelitian ini disusun untuk memberikan dasar teoritis yang kuat dalam menganalisis efektivitas penerimaan retribusi atas pelayanan persampahan/kebersihan. Penyusunan kerangka ini bertujuan untuk menguraikan konsep-konsep kunci, teori-teori yang relevan, serta pandangan para ahli yang mendasari penelitian, sehingga dapat memperjelas ruang lingkup kajian serta memperkuat analisis yang dilakukan. Dengan demikian, kerangka konseptual ini diharapkan mampu menjadi pijakan dalam memahami sejauh mana efektivitas penerimaan retribusi jasa umum dapat diukur dan ditingkatkan, khususnya dalam konteks pelayanan persampahan/kebersihan di wilayah Jakarta Selatan.

Dari penjabaran diatas peneliti menggunakan indikator efektivitas yang sudah dibahas oleh Duncan dalam kutipan Makmur (2015:53) dijelaskan terdapat tiga indikator yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:

1. Pencapaian Tujuan

Mencakup bagaimana tujuan dari penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan dapat dicapai sesuai kurun waktu yang ditentukan, dengan sasaran target, serta didukung oleh dasar hukum yang jelas sebagai landasan pelaksanaannya.

2. Integrasi

Mencakup bagaimana prosedur pelaksanaan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan dijalankan secara konsisten, serta bagaimana proses sosialisasi dilakukan kepada masyarakat dan petugas terkait, agar seluruh pihak memahami dan menjalankan perannya secara selaras.

3. Adaptasi

Mencakup bagaimana peningkatan kemampuan Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memahami perubahan prosedur atau sistem dalam proses penerimaan retribusi, serta sarana dan prasarana seperti sistem informasi, perangkat kerja, dan infrastruktur yang memadai.

Selain itu peneliti juga akan membahas Hambatan dan Upaya dalam penerimaan Retribusi Jasa Umum atas Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Suku Dinas Lingkungan Hidup di Kota Administrasi Jakarta Selatan

METODE PENELITIAN

Proses penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, karena dianggap paling sesuai untuk mengungkap makna, persepsi, serta pengalaman subjek penelitian secara langsung di lapangan. Melalui metode kualitatif, peneliti mampu menggali informasi secara menyeluruh dari para informan dalam konteks yang alami, sehingga menghasilkan data yang

bersifat deskriptif dan relevan dengan realitas yang ada. Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penggunaan metode deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memaparkan secara runtut dan berdasarkan data mengenai kondisi yang terjadi di lapangan, khususnya terkait dengan efektivitas penerimaan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Selain data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan sejumlah informan, penulis juga mengumpulkan data sekunder sebagai pelengkap untuk memenuhi kebutuhan informasi dalam penelitian ini. Data sekunder tersebut diperoleh dari berbagai sumber, seperti laporan resmi, situs web, serta dokumen lainnya yang tersedia di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan. Berikut adalah data sekunder pada penelitian ini:

Tabel I.1

Target dan Realisasi Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2022-2024

Tahun	Realisasi	Target
2022	10.183.338.700	8.454.670.000
2023	11.061.109.341	10.633.085.000
2024	10.628.020.922	11.022.262.000

Sumber: Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Dari tabel di atas, terlihat bahwa penerimaan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2022 capaian realisasi sebesar Rp10.183.338.700, Tahun 2023 capaian realisasi sebesar Rp11.061.109.341, dan Tahun 2024 capaian realisasi sebesar Rp10.628.020.922.

Tabel I.2

Perubahan Dasar hukum dan Objek atas peraturan terkait Retribusi Persampahan/Kebersihan

Perda No.1 Tahun 2006	Perda No.3 Tahun 2012	Perda No.1 Tahun 2024
Objek Retribusi	Objek Retribusi	Objek Retribusi
1. Rumah Tinggal	1. Rumah Tinggal	1. Rumah Tinggal
2. Toko Cs	2. Toko Cs	2. Fasilitas Masyarakat
3. Industri Cs	3. Industri Cs	3. Bisnis
4. Rumah Sakit, Lab, Klinik B3	4. Rumah Sakit, Lab, Klinik B3	4. Industri
5. Mikro	5. Mikro	5. Toilet Berjalan
6. TPA	6. TPA	6. Uji Laboratorium
7. Lipab	7. Lipab	7. Tarif Layanan
8. Penyedotan Kakus	8. Penyedotan Kakus	8. Pengelolaan Aampah
9. Toilet Berjalan	9. Toilet Berjalan	9. Pemrosesan Akhir

Sumber: Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Gambar di atas merupakan perubahan dasar hukum dan objek mengenai retribusi pelayanan persampahan/kebersihan di Provinsi DKI Jakarta yang menunjukkan adanya dinamika

dalam pengelolaan kebijakan publik terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat dan efektivitas pelayanan. Terdapat tiga regulasi utama yang mengatur objek retribusi dalam kurun waktu berbeda-beda.

Gambar I.2
Pergantian Perda DKI Jakarta Tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan

F. TARIF RETRIBUSI PELAYANAN KEBERSIHAN	
a. Pengangkutan sampah perumahan/ rumah tinggal	Rp 0
1. luas bangunan sampai dengan 70 m ²	Rp 0
2. luas bangunan 71 m ² sampai dengan 150 m ²	Rp 0
3. luas bangunan 151 m ² sampai dengan 250 m ²	Rp 0
4. luas bangunan 251 m ² sampai dengan 300 m ²	Rp 0
5. luas bangunan 301 m ² keatas	Rp 0
b. Pengangkutan sampah toko, warung makan, apotik, bengkel, bioskop, tempat hiburan lainnya, penjahit/konpeksi, salon barbershop, panti pijat, bola sodek, binatu dan lain-lain	
1. kecil (volume sampah sampai dengan 0,75 m ³ /bulan)	Rp 0
2. besar (volume sampah lebih dari 0,76 m ³ /bulan)	Rp 0
c. Pengangkutan sampah minimum 2,5 m ³ dari lokasi industri, pusat pertokoan/plaza, perkantoran, pasar, pasar swalayan, motel, hotel, penginapan, taman hiburan/ rekreasi, rumah makan/restoran, perbelanjaan, apartemen	Rp 40.000/m ³
d. Pengangkutan sampah non bahan berbahaya beracun dari rumah sakit, poliklinik dan laboratorium minimum 1,00 m ³	Rp25.000/m ³
e. Pengangkutan sampah dari lokasi Pedagang Usaha Mikro	Rp20.000/m ³
f. Penyediaan tempat pembuangan/pemusnahan akhir Sampah (TPA sampah).	Rp25.000/m ³
g. Penyedotan kakus/tangki septikteng paling sedikit 2 m ³	Rp70.000/m ³
h. Penyediaan lokasi instalasi pengolahan air buangan (LIPAB)	Rp25.000/m ³
i. Pemakaian toilet berjalan :	
- VIP	Rp400.000/toilet/hari
- Container	Rp325.000/toilet/hari

F. TARIF RETRIBUSI PELAYANAN KEBERSIHAN	
a. Pengangkutan sampah perumahan/ rumah tinggal	Rp 0
1. luas bangunan sampai dengan 70 m ²	Rp 0
2. luas bangunan 71 m ² sampai dengan 150 m ²	Rp 0
3. luas bangunan 151 m ² sampai dengan 250 m ²	Rp 0
4. luas bangunan 251 m ² sampai dengan 300 m ²	Rp 0
5. luas bangunan 301 m ² keatas	Rp 0
b. Pengangkutan sampah toko, warung makan, apotik, bengkel, bioskop, tempat hiburan lainnya, penjahit/konpeksi, salon barbershop, panti pijat, bola sodek, binatu dan lain-lain	
1. kecil (volume sampah sampai dengan 0,75 m ³ /bulan)	Rp 25.000/bln
2. besar (volume sampah lebih dari 0,76 m ³ /bulan)	Rp 30.000/bln
c. Pengangkutan sampah minimum 2,5 m ³ dari lokasi industri, pusat pertokoan/plaza, perkantoran, pasar swalayan, motel, hotel, penginapan, taman hiburan/ rekreasi, rumah makan/restoran, perbelanjaan, apartemen	Rp 40.000/m ³
d. Pengangkutan sampah non bahan berbahaya beracun dari rumah sakit, poliklinik dan laboratorium minimum 1,00 m ³	Rp 25.000/m ³
e. Pengangkutan sampah dari pasar PD Pasar Jaya dan lokasi Pedagang	Rp 20.000/m ³
f. Penyediaan tempat pembuangan/pemusnahan akhir Sampah (TPA sampah).	Rp 25.000/m ³
g. Penyedotan kakus/tangki septikteng paling sedikit 2 m ³	Rp 70.000/m ³
h. Penyediaan lokasi instalasi pengolahan air buangan (LIPAB)	Rp 25.000/m ³
i. Pemakaian toilet berjalan	
- VIP	Rp 400.000/toilet/hari
- Container	Rp 325.000/toilet/hari

Sumber: Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan

Perbandingan antara Perda Provinsi DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2012 (Gambar sebelah kiri) dan Nomor 1 Tahun 2015 (Gambar sebelah kanan) menunjukkan adanya perluasan objek retribusi, khususnya pada sektor usaha kecil dan besar yang semula tidak dikenakan tarif Rp0 menjadi dikenakan tarif bulanan sebesar Rp25.000 sampai Rp30.000. Selain itu, Perda Nomor 1 Tahun 2015 juga menampilkan format yang lebih sistematis dalam menyebutkan lokasi dan jenis sumber sampah secara lebih spesifik, meskipun sebagian besar tarif lainnya tetap sama dengan Perda Nomor 3 Tahun 2012.

Tabel I.3
Ketentuan Tarif dan Objek
Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Terbaru

Tarif Retribusi Kategori Rumah Tinggal	
Daya Listrik	Tarif Retribusi (per bulan)
450-900 VA	Rp.0
1300-2200 VA	Rp.10.000
3500-5500 VA	Rp.30.000
> 6000 VA	Rp.77.000
Tarif Retribusi Kategori Fasilitas Masyarakat	
Mencakup Yayasan/panti asuhan, sekolah, universitas, rumah sakit, lapas, sarana olahraga dan sejenisnya	
Daya Listrik	Tarif Retribusi (per ton)
< 220 VA	Rp.150.000

250 VA - 200 kVA	Rp.215.000
> 200 kVA	Rp.298.000
Tarif Retribusi Kategori Bisnis Mencakup Perusahaan umum, perkantoran, pertokoan, restoran/rumah makan/catering, tempat usaha jasa, tempat hiburan, plaza, mall, pasar, perhotelan/penginapan, lokasi wisata, apartemen, pengisian bahan bakar.	
Daya Listrik	Tarif Retribusi (per ton)
450 VA - 5500 VA	Rp.165.000
6600 VA - 200 Kva	Rp.238.000
> 200 kVA	Rp.325.000
Tarif Retribusi Kategori Industri Mencakup Pabrik, konveksi, dan sejenisnya	
Daya Listrik	Tarif Retribusi (per ton)
450 VA - 14 kVA	Rp.168.000
14 Kva - 200 Kva	Rp.265.000
> 200 kVA	Rp.355.000

Sumber: Instagram @dinaslhdk

Dari tabel diatas merupakan tarif terbaru yang diatur pada Perda DKI Jakarta Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dijelaskan bahwa pada kategori rumah tinggal, tarif retribusi ditentukan berdasarkan daya listrik rumah tangga. Masyarakat dengan daya listrik 450-900 VA dikenakan tarif Rp0. Sementara itu, untuk daya listrik 1300-2200 VA dikenakan Rp10.000, 3500-5500 VA sebesar Rp30.000, dan di atas 6000 VA dikenakan Rp77.000 per bulan. Kategori fasilitas masyarakat seperti yayasan, sekolah, rumah sakit, dan sarana olahraga, tarif retribusi dihitung berdasarkan tonase sampah dan juga dikaitkan dengan daya listrik. Tarifnya berkisar antara Rp150.000 hingga Rp298.000 per ton. Kategori bisnis, termasuk perusahaan, pusat perbelanjaan, restoran, perhotelan, hingga apartemen, tarif dikenakan sebesar Rp165.000 hingga Rp325.000 per ton, tergantung pada daya listrik yang digunakan. Kategori terakhir adalah industri, seperti pabrik dan konveksi, yang dikenakan tarif tertinggi, yaitu mulai dari Rp168.000 hingga Rp355.000 per ton, sesuai daya listrik yang menunjukkan skala produksi.

Pembahasan

1. Efektivitas Penerimaan Retribusi Jasa Umum Atas Pelayanan Persampahan/Kebersihan

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang disepakati dengan hasil aktual. Dalam penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan perhitungan target realisasi penerimaan dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Rasio Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan}}{\text{Target Penerimaan}} \times 100\%$$

Sumber: Beni Pekel (2016)

Untuk dapat mengukur seberapa efektif pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan maka dapat menggunakan tingkatan rasio efektivitas Mahmudi (2015:11) sebagai berikut:

Tabel I.4
Tingkatan Rasio Efektivitas

Rasio Efektivitas	Kriteria
>100%	Sangat Efektif

90%-100%	Efektif
80%-90%	Cukup Efektif
60%-80%	Kurang Efektif
< 60%	Tidak Efektif

Sumber: Mahmudi (2015)

Selain menggunakan pengukuran tersebut, efektivitas penerimaan Retribusi Jasa Umum Atas Pelayanan Persampahan/Kebersihan peneliti menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam kutipan Makmur (2015:53). Dalam teori tersebut, efektivitas diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan hasil dari serangkaian upaya yang berjalan melalui suatu proses yang sistematis. guna menjamin keberhasilan pencapaian tersebut, dibutuhkan langkah-langkah bertahap, pihak Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan, kurun waktu pencapaian yang ditentukan dalam penerimaan retribusi diketahui bahwa penetapan target penerimaan dilakukan secara tahunan dan dituangkan secara resmi dalam dokumen Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Secara umum, pelaksanaan retribusi sudah berjalan dengan baik dan optimal, penilaian efektivitas dapat dihitung dengan pengukur rasio efektivitas pada tabel II.2. Berikut hasil dari pengukuran tersebut:

Tabel IV.5

Efektivitas Hasil Target dan Realisasi Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Tahun 2022-2024 di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan

Tahun	Realisasi	Target	%	Kategori
2022	10.183.338.700	8.454.670.000	120,43%	Sangat Efektif
2023	11.061.109.341	10.633.085.000	104,03%	Sangat Efektif
2024	10.628.020.922	11.022.262.000	96,42%	Efektif

Sumber: Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan. (Data diolah oleh peneliti). 2025

Dari data tersebut dijelaskan tahun 2022 telah melebihi target sehingga persentase senilai 120,43% dan tahun 2023 juga melebihi target sehingga persentase senilai 104,03%. Karena >100% maka, dikategorikan sangat efektif. Namun, pada tahun 2024 juga melebihi target meskipun dibawah 100% nilai persentase yang dimiliki 96,42% dikategorikan efektif. Artinya, selama tiga tahun terakhir, kinerja penerimaan retribusi dapat dikatakan cukup stabil dan konsisten dalam memenuhi sasaran yang ditetapkan oleh Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan.

Sasaran target membahas pihak yang terlibat dalam proses pelaksanaan retribusi. Hasil wawancara menyatakan bahwa pelaksanaan retribusi melibatkan sejumlah pihak, yaitu: (1) Pemerintah Daerah melalui Dinas atau Suku Dinas Lingkungan Hidup sebagai pelaksana utama untuk pengawasan dan evaluasi pelaksanaan retribusi, (2) Petugas pemungut dari kecamatan, RT/RW atau kelurahan turut berperan sebagai penghubung informasi antara pemerintah (3) Masyarakat sebagai pengguna jasa, (4) Petugas pelayanan yang melaksanakan pengumpulan, pengangkutan, dan pembuangan sampah.

Pada implementasinya dasar hukum pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Jakarta Selatan, berlandaskan pada regulasi yang jelas perubahan ini terlihat di gambar IV.4. Peraturan yang dibuat sudah sesuai dengan

kebutuhan masyarakat, tetapi dalam pelaksanaannya masih terkendala oleh kurangnya pemahaman dari masyarakat serta adanya ketimpangan infrastruktur di berbagai wilayah. Kejelasan perubahan tarif, masyarakat mengetahui adanya pembaruan peraturan melalui informasi dari petugas lapangan, RT/RW, serta media resmi seperti situs web berita. Sebagai tambahan informasi kantor pemerintahan, sebagai bagian dari badan non-usaha yang dibiayai APBN/APBD, sudah tidak lagi termasuk sebagai objek retribusi pelayanan persampahan/kebersihan.

Meskipun hasil wawancara masyarakat memahami pentingnya membayar retribusi sebagai bentuk kontribusi terhadap pengelolaan sampah dan peningkatan kualitas layanan kebersihan. Pemahaman masyarakat terhadap sanksi administratif atas keterlambatan pembayaran masih kurang dipahami padahal, ketentuan mengenai denda sebesar 1% per bulan telah diatur secara jelas. Sayangnya, dalam pelaksanaannya, sanksi ini belum sepenuhnya diterapkan secara tegas, karena sebagian besar warga hanya menerima peringatan tanpa ada tindak lanjut yang lebih serius.

2. Integrasi

Integrasi merujuk pada sejauh mana suatu organisasi mampu membangun sosialisasi, menjalin komunikasi, serta mengembangkan kesepahaman bersama dengan berbagai pihak atau lembaga lainnya. Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam pelaksanaan penerimaan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan, berkoordinasi dengan melibatkan petugas pemungut retribusi, Kelurahan, RT/RW dan masyarakat sebagai pihak yang dikenakan retribusi untuk kelancaran proses penarikan dan pembayaran retribusi.

Untuk memahami lebih lanjut prosedur yang diterapkan, berikut ini merupakan alur pembayaran retribusi pelayanan persampahan/kebersihan: Alur pembayaran retribusi pelayanan persampahan/kebersihan dimulai dari:

1. Menerima surat tagihan retribusi berupa SSRD (Surat Setoran Retribusi Daerah).
2. Pilihan metode pembayaran bisa secara tunai (Teller) atau Pembayaran Non Tunai (Aplikasi digital/Aplikasi bank), hal ini menyesuaikan dengan mekanisme yang berlaku oleh petugas di masing-masing wilayah.
3. Setelah pembayaran dilakukan sesuai nominal yang tertera, dilakukan verifikasi oleh petugas atau sistem, dan
4. Menyimpan bukti pembayaran.

Di lapangan, sebagian besar masyarakat menerima tagihan melalui petugas retribusi dan RT/RW, pembayaran yang langsung kepada petugas retribusi menerima bukti pembayaran sedangkan melalui RT/RW tidak diberikan bukti namun hanya dituliskan nama saja dan pengangkutan sampah dilakukan setiap hari dan pembayaran setiap bulan. Dana yang diperoleh dari retribusi dialokasikan untuk operasional dan pemeliharaan sarana pengelolaan sampah dan pembuangan sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Selain itu, sistem pencatatan penerimaan retribusi di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan telah terintegrasi secara digital melalui platform e-retribusi.

Penerapan tarif Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan telah dilaksanakan secara transparan, dengan penyampaian informasi terkait tarif telah disampaikan kepada masyarakat pada saat transaksi pembayaran, serta melalui situs web dan media sosial. Namun demikian, sebagian masyarakat masih kurang memperhatikan informasi tarif secara mendetail. Beberapa masyarakat masih bingung dalam memahami ketentuan tarif retribusi, khususnya sejak diberlakukannya Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2024.

Selain itu rendahnya tingkat pemahaman terhadap perubahan ketentuan tersebut menimbulkan ketidaktahuan dan ketidakpastian dalam pelaksanaan retribusi di tingkat masyarakat. Hal ini ditunjukkan pada Gambar IV.3 yang memperlihatkan bahwa tarif Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan mengalami perubahan secara berkala.

Pelaksanaan proses sosialisasi informasi telah dilakukan melalui perantara RT/RW serta kunjungan langsung kepada wajib retribusi. Akan tetapi, untuk penyampaian informasi dalam bentuk sosialisasi supaya efektif juga harus dilakukan melalui media sosial dan pemasangan spanduk atau banner di lokasi strategis.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan bentuk kemampuan suatu organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap, dinamika dan perubahan lingkungan yang terjadi. Kemampuan ini penting untuk memastikan keberlangsungan pelaksanaan program atau kebijakan agar tetap relevan dan efektif di tengah perubahan kondisi lingkungan yang terus berkembang. Peningkatan kemampuan, membahas respon terhadap kebijakan terbaru. Hasil wawancara yang dilakukan bahwa Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan menyatakan kesiapan dalam melaksanakan perubahan peraturan terkait retribusi. Sebagian besar masyarakat memberikan respons positif terhadap kebijakan retribusi terbaru yang dinilai lebih jelas dan terstruktur. Namun, masih terdapat kebingungan di masyarakat, terutama terkait kenaikan tarif dan dasar perhitungan baru seperti penggunaan daya listrik.

Seiring dengan kesiapan serta respons positif masyarakat dan pihak pelaksana terhadap kebijakan baru, dukungan sarana dan prasarana juga menjadi aspek penting dalam menunjang efektivitas penerimaan retribusi. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, kondisi sarana dan prasarana di wilayah Jakarta Selatan telah memadai. Fasilitas yang disediakan oleh Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan juga dinilai responsif dan cepat dalam menangani pengaduan masyarakat. Selain itu, fasilitas yang disediakan untuk proses pembayaran retribusi, telah disediakan berbagai pilihan metode pembayaran, seperti:

1. Pembayaran Bank DKI dan sistem online.
2. Penyuluhan dan sosialisasi
3. Mekanisme Penggunaan oleh masyarakat.
 - a) Pembayaran Bank DKI
 - Teller Bank DKI
 - Mesin ATM Bank DKI
 - EDC Bank DKI
 - JakOne Mobile Bank DKI
 - b) Tokopedia
 - c) Go-Bills Gopay

Fasilitas ini dinilai sangat efektif pada saat pembayaran retribusi dan penerimaan retribusi.

4. Hambatan

Hambatan dalam penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan salah satunya disebabkan oleh masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar retribusi secara rutin. Selain itu, tidak adanya sanksi yang tegas terhadap masyarakat yang tidak membayar juga menjadi kendala dalam meningkatkan kepatuhan. Tantangan lainnya adalah masih

minimnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pembayaran retribusi sebagai bentuk kontribusi terhadap pengelolaan lingkungan. Hal ini juga berdampak pada rendahnya partisipasi, terutama dari pelaku usaha kecil, yang belum sepenuhnya memahami kewajiban dan manfaat dari pembayaran retribusi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih aktif dalam hal sosialisasi, pemberian informasi, serta penguatan aturan yang ada agar pelaksanaan retribusi dapat berjalan lebih baik.

5. Upaya

Upaya penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan Suku Dinas Lingkungan Hidup memiliki strategi. Salah satu langkah yang dilakukan adalah pelaksanaan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat, guna meningkatkan pemahaman mengenai kewajiban membayar retribusi serta manfaatnya bagi pengelolaan lingkungan. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti platform digital dan media sosial, dinilai dapat menjadi sarana yang efektif dalam menyampaikan informasi secara luas dan cepat. Di samping itu, keterlibatan RT/RW sebagai proses penyampaian informasi maupun pengumpulan retribusi juga dipandang penting, mengingat kedekatan mereka dengan masyarakat. Tidak hanya itu, kolaborasi dengan pihak swasta terutama lembaga keuangan dan media, karena dapat memberikan kemudahan akses serta mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pembayaran retribusi

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan interpretasi yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, serta dengan merujuk pada teori dan temuan dari penelitian terdahulu, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas penerimaan Retribusi Jasa Umum atas Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Suku Dinas Lingkungan Hidup kota Administrasi Jakarta Selatan pada penerimaannya telah menunjukkan hasil yang optimal, hal ini dapat dilihat dari pengukur efektivitas pada saat penerimaan retribusi yang terdiri dari:

a. Pencapaian tujuan

Pencapaian Tujuan dalam penerimaan retribusi jasa umum atas pelayanan persampahan/kebersihan di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan telah menunjukan kinerja yang baik sehingga penerimaan retribusi sudah berjalan dengan baik dan optimal. Hal ini tercermin dari pencapaian target penerimaan yang setiap tahunnya dituangkan dalam dokumen APBD. Selama periode 2022 hingga 2024, penerimaan retribusi menunjukkan kategori sangat efektif pada tahun 2022 dan 2023, serta efektif pada tahun 2024, yang mengindikasikan kestabilan dan konsistensi capaian kinerja dalam tiga tahun terakhir. Regulasi retribusi pelayanan persampahan/kebersihan diatur melalui Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2006, yang diperbarui melalui Perda Nomor 3 Tahun 2012, disempurnakan dengan Perda Nomor 1 Tahun 2015, dan saat ini menggunakan Perda Nomor 1 Tahun 2024. Sanksi mengenai retribusi pelayanan persampahan/ kebersihan sebesar 1% di setiap bulan bagi wajib retribusi yang telat bayar/terutang dan sudah jatuh tempo. Kejelasan mengenai perubahan tarif di informasikan melalui informasi petugas lapangan, RT/RW, serta sosial media resmi.

b. Integrasi

Integrasi dalam pelaksanaan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan telah melibatkan berbagai pihak seperti petugas pemungut, kecamatan, kelurahan, RT/RW, dan masyarakat. Dengan pembayaran yang sudah tersedia dalam bentuk tunai maupun non-tunai. Sistem pencatatan penerimaan juga telah terintegrasi secara digital. Meskipun sosialisasi telah dilakukan, sebagian masyarakat masih belum memahami secara detail ketentuan tarif terbaru, terutama sejak diberlakukannya Perda Nomor 1 Tahun 2024.

c. Adaptasi

Adaptasi masyarakat atas perubahan peraturan memberikan respons yang cukup positif, meskipun masih terdapat kebingungan mengenai perubahan tarif dan dasar perhitungannya. Dari segi sarana dan prasarana, fasilitas yang disediakan dinilai memadai dan mampu menunjang pelaksanaan penerimaan retribusi, termasuk kemudahan akses pembayaran melalui berbagai metode, baik tunai maupun non-tunai, seperti Bank DKI, JakOne Mobile, Tokopedia, dan GoPay.

2. Terdapat beberapa hambatan pada saat penerimaan retribusi jasa umum atas pelayanan persampahan/kebersihan di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan yaitu:

- a. Tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dalam melakukan pembayaran retribusi secara rutin dan tepat waktu
- b. Sanksi administratif yang belum diterapkan secara tegas, meskipun telah diatur berupa denda 1% per bulan, namun dalam pelaksanaannya hanya berupa peringatan tanpa tindakan lanjutan yang nyata.
- c. Minimnya pemahaman masyarakat terhadap urgensi pembayaran retribusi
- d. Belum meratanya fasilitas pembayaran, terutama pada wilayah yang belum terintegrasi dengan sistem pembayaran elektronik, sehingga proses pembayaran masih mengandalkan sistem manual melalui petugas atau RT/RW.

3. Upaya yang Dilakukan Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam Mengatasi Hambatan Penerimaan Retribusi:

- a. Pelaksanaan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman terkait kewajiban membayar retribusi serta manfaatnya bagi pengelolaan lingkungan yang lebih bersih dan berkelanjutan.
- b. Keterlibatan peran aktif Kecamatan, kelurahan dan RT/RW sebagai mitra strategis dalam proses penyampaian informasi karena dekat secara sosial dengan masyarakat.
- c. Kolaborasi dengan pihak swasta, khususnya lembaga keuangan dan media. Guna mendukung kemudahan akses pembayaran dan mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses retribusi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alink, M., & van Kommer, V. (2016). *Handbook on Tax Administration (Second Revised Edition)*.
- Beni. (2016). Konsep dan analisis efektivitas pengelolaan keuangan daerah di era otonomi. Jakarta: Taushia.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Makmur. (2015). *Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan (Edisi 2019)*. Yogyakarta: Andi.
- Meutia, I. F. (2017). *Reformasi administrasi publik*. Bandar Lampung: Anugrah Utama Raharja.
- Minollah. (2020). *Pajak daerah (Kajian teoritik dan konseptual)*. Nusa Tenggara Barat: Pustaka Bangsa.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan publik*. Pasuruan: Qiara Media.
- Rahman, Mariati. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makasar: CV Sah Media.
- Ratu, Syafril. (2015). *Tinjauan Atas Prosedur Penanganan Penerimaan Pendapatan Pada Bagian Revenue PT. AFPDWI LESTARI*. Kota Batam.
- Samudra. (2015). *Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Suandy, E. (2017). *Hukum pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zurahniyah. (2016). *Kontribusi pemungutan retribusi kebersihan terhadap peningkatan pendapatan asli daerah*. Kota Malang.

Peraturan

- Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. (2015). Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Daerah.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2024). Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. DKI Jakarta: Lembaran Daerah Provinsi DKI Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4.