

## **Manajemen Pemungutan Retribusi Sampah di Kelurahan Taipa, Kecamatan Palu Utara, Kota Palu**

**Sitti Mufidah, Mustainah, Muh. Nawawi**

Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako, Indonesia

Email: [mufidatoni@gmail.com](mailto:mufidatoni@gmail.com), [mustainahmappatoba@gmail.com](mailto:mustainahmappatoba@gmail.com), [muhnawawi@yahoo.com](mailto:muhnawawi@yahoo.com)

### **Article Information**

Submitted: 04  
November 2024  
Accepted: 27  
November 2024  
Online Publish: 27  
November 2024

### **Abstrak**

Pembayaran retribusi sampah di Kelurahan Taipa sebagian besar masih dilakukan di kantor kelurahan. Meskipun saat ini sudah ada aplikasi pembayaran berbasis online melalui aplikasi pakagali.com. Namun sebagian besar Masyarakat masih membayar di kantor kelurahan, seharusnya jika saat ini pembayaran retribusi sampah masih terpusat di kantor kelurahan maka sudah seyogyanya ada manajemen khusus yang mengelola terkait dengan pemungutan retribusi sampah. Akan tetapi pada kenyataannya fungsi manajemen pegawai di kantor kelurahan Taipa terkait dengan pemungutan retribusi sampah masih belum berfungsi dengan baik. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pemungutan retribusi sampah di Kelurahan Taipa, Kecamatan Palu Utara, Kota Palu. Maka peneliti menggunakan teori George R Terry (Sukarna, 2011), Perencanaan (planning), Pengorganisasian (organizing), Pengarahan (acunting), Pengawasan (controlling). Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara langsung dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik purposive. Dari hasil penelitian lapangan manajemen pemungutan retribusi sampah di Kelurahan Taipa belum efektif. Hal tersebut dikarenakan dari empat aspek menurut George R Terry, satu diantaranya belum efektif yaitu aspek Pengawasan (controlling). Pada aspek pengawasan (controlling) retribusi sampah di Kelurahan Taipa masih belum mempunyai standar operasional pelaksanaan (SOP), sehingga tidak ada ukuran dalam penilaian, yang kedua adalah sosialisasi terkait dengan aplikasi pakagali.com belum sampai pada lapisan Masyarakat secara menyeluruh sehingga masih banyak Masyarakat yang belum mengetahui terkait dengan aplikasi tersebut.

**Kata Kunci:** *Manajemen, Retribusi Sampah, Kelurahan Taipa, Kota Palu*

### **Abstract**

*Most of the waste retribution payments in Taipa Village are still made at the village office. Even though there is currently an online-based payment application through the pakagali.com application. However, most of the community still pays at the village office. If the current payment of waste retribution is still centralized at the village office, there should be special management that manages the collection of waste retribution. However, the management function of employees at the Taipa urban village office related to the collection of garbage levies is still not functioning properly. To find out how the management of waste retribution collection in Taipa Sub-district, North Palu District, Palu City. So, the researchers used George R. Terry's theory (Sukarna, 2011), planning, organizing, directing, and controlling. Data collection methods were carried out through observation, direct interviews, and documentation. Informant selection technique using purposive technique. From the results of field research, the management of collecting garbage levies in Taipa Village has not been effective. This is because of the four aspects of George R. Terry, one of which is not effective, namely the aspect of supervision (controlling). In the aspect of supervision.*

**Keywords:** *Management, Waste Retribution, Taipa Village, Palu City.*

## Pendahuluan

Pengelolaan sampah merupakan domain publik dimana pemerintah bertanggung jawab dalam penyediaan prasarana dan sarana pengelolaan sampah yang dalam pelaksanaannya dapat melibatkan pihak ketiga dan partisipasi masyarakat. Pengelolaan sampah ini diharapkan dapat memperkecil masalah-masalah yang ditimbulkan oleh sampah terhadap lingkungan hidup dan kesehatan masyarakat serta menjadikan sampah sebagai sumber daya. Dengan adanya permasalahan ini maka pemerintah melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah dalam Pasal 22 ayat (1) menjelaskan tentang kegiatan penanganan sampah (Saputri, Adnan, & Alhadi, 2019).

Pemerintah hendaknya mencermati secara khusus kebijakan pengelolaan sampah ini, karena dalam penanganan sampah pemerintah harus menganggarkan secara khusus, bahwa untuk menghitung biaya penghimpunan persampahan kota dapat dilakukan sebagaiberikut, semakin tinggi pendapatan penduduk maka semakin tinggi pula biaya penghimpunan sampahnya, hal ini dikarenakan upah-upah dalam pengelolaan sampah juga menjadi tinggi. Tetapi biaya penghimpunan dalam persen terhadap total pendapatan kecil, mengingat pendapatan di Negara industry sangat tinggi dibandingkan dengan negara-negara berkembang dimana income per kapita kecil.

Mencermati pernyataan di atas jelas bahwa biaya yang dibutuhkan dalam pengelolaan sampah berbanding lurus atau sebanding dengan tingkat pendapatan suatu masyarakat, hal ini membawa implikasi bahwa biaya pengelolaan sampah yang dibutuhkan untuk daerah perkotaan pastiakan lebih besar daripada pengelolaan sampah di pedesaan. Untuk itu pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus memperhatikan masalah pengelolaan sampah ini dengan baik, dengan manajemen pengelolaan sampah sesuai standar yang telah ditetapkan. Dan mulai memperhatikan yang bertanggungjawab akan pengelolaan sampah, dengan anggaran (biaya) yang khusus pula dan yang juga penting untuk diperhatikan adalah masalah teknis operasional dalam pengelolaan sampah, termasuk diantaranya dalam peletakan TPS, TPST dan Bank sampah.

Kebijakan pengelolan sampah di Kota Palu telah di atur melalui Peraturan Daerah (PERDA) Kota Palu Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang merupakan turunan dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dan turunan aturan dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Adapun tarif yang dikenakan untuk rumah tinggal Kelas Miskin Rp10 ribu perbulan, Kelas Bawah Rp20 ribu perbulan, Kelas Menengah Rp30 ribu perbulan, dan Kelas Atas sebesar Rp35 ribu perbulan. Kemudian untuk Kantor Pemerintah dengan ukuran besar dikenakan biaya retribusi sebesar Rp100 ribu perbulan, sedang Rp75 ribu perbulan, dan kecil Rp50 ribu perbulan. Sarana pendidikan untuk perguruan tinggi sebesar Rp100 ribu perbulan, kursus-kursus Rp50 ribu perbulan, SLTA/SLTP Rp75 ribu perbulan, dan SD/TK Rp75 ribu perbulan. Untuk hotel, jika berbintang lima sebesar Rp1 juta perbulan, berbintang empat Rp500 ribu perbulan, berbintang tiga Rp400 ribu perbulan, berbintang dua Rp300 ribu perbulan, berbintang satu Rp200 ribu perbulan, dan melati Rp100 ribu perbulan. Adapun dalam PERWALI Kota Palu Nomor 18 Tahun 2022 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Persampahan, dimana tarif yang dikenakan sebagai standar hanya untuk tiap rumah tinggal dan bukan terhadap jumlah penduduk.

Sementara itu, untuk pemungutan retribusi sampah dikota Palu ada beberapa metode yang digunakan, diantaranya adalah:

1. Cara yg pertama adalah Masyarakat menyetor langsung retribusinya ke Kantor Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Palu. Dan kepada masyarakat yg akan membayar retribusi pelayanan kebersihan tersebut akan diberikan Surat Setoran Retribusi Daerah

(SSRD), sebagai bukti bahwa pembayaran retribusi pelayanan kebersihan sudah dibayarkan oleh masyarakat. Tetapi data yang ada pada dinas tidak tercatat di kelurahan sehingga tidak ada sinkronisasi data antara Dinas dan Kelurahan.

2. Cara yang kedua adalah masyarakat membayar kepada Ketua RT setempat atau pihak pengangkut sampah, dan Ketua RT atau pengangkut sampah tersebut meneruskan kembali uang tunai kepada pihak kelurahan. Cara ini membuka peluang terjadinya penyelewengan atau penyalahgunaan kewenangan.
3. Cara ketiga adalah pembayaran secara manual ke kantor kelurahan dan nantinya kelurahan akan memberikan bukti pembayaran, cara ketiga ini untuk membantu mempermudah Masyarakat agar tidak perlu ke kantor DLH atau ketika Masyarakat bingung melakukan pembayaran melalui aplikasi.
4. Dan cara yang keempat adalah membayar langsung melalui aplikasi pakagali.com

Dari hasil penelitian penulis melihat bahwa manajemen pemungutan retribusi sampah yang dilakukan di kelurahan Taipa masih belum terfokus, sebagai contoh yang terjadi di kelurahan Taipa adalah sebagian besar Masyarakat membayar retribusi sampah di kelurahan, dan sebagian lagi membayar di ketua RT. Hal tersebut menjadi tidak terarah. Selain itu sebagian Masyarakat masih merasa tidak memiliki kewajiban untuk membayar hal ini dikarenakan sampah rumah tangga mereka tidak diangkut oleh truk pengangkut sampah sehingga Masyarakat keberatan untuk membayar retribusi sampah.

Problem lain yang terjadi di kelurahan Taipa adalah target retribusi sampah yang telah ditentukan oleh pemerintah daerah kota Palu pada tahun 2024 belum tercapai, hal ini dikarenakan jumlah rumah tinggal di kelurahan Taipa yang wajib membayar retribusi sampah seharusnya berjumlah 1124 rumah tinggal, namun pada kenyataannya jumlah yang membayar retribusi sampah hanya berjumlah sekitar 334 rumah tinggal sudah termasuk kantor dan perusahaan. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa jumlah keseluruhan yang membayar retribusi sampah di kelurahan Taipa hanya sekitar 29,71 % artinya masih ada 71,29 % Masyarakat yang belum memiliki kesadaran untuk membayar retribusi sampah. Disisilain pemerintah daerah kota Palu menargetkan jumlah nominal penerimaan retribusi sampah pertahun di kelurahan Taipa berjumlah Rp. 144,032,490, dan target perbulan Rp. 12,002,708. Namun realitanya rata-rata penerimaan retribusi sampah perbulan hanya mencapai Rp.3.142,500 dan realisasi pertanggal 31 Agustus 2023 hanya mencapai Rp.25,140,000. Jika dilihat dari jumlah nominal penerimaan retribusi sampah pertahun maka jika dipresentasikan hanya 26,2 % yang tercapai dari target yang telah ditentukan sebelumnya. Data tersebut menunjukkan bahwa manajemen pemungutan retribusi sampah di kelurahan Taipa pada kenyataannya masih belum efektif.

Dari hasil penelitian lapangan penulis melihat bahwa pemungutan retribusi sampah di kelurahan Taipa belum terlaksana secara efektif. Hal tersebut dianalisis berdasarkan dari empat aspek Menurut George R Terry (Sukarna, 2011), Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*acunting*), Pengawasan (*controlling*). Penulis menganalisis dari empat aspek tersebut satu diantaranya belum terlaksana dengan baik yakni aspek Pengawasan (*controlling*). Manajemen pemungutan retribusi sampah di kelurahan Taipa belum diawasi dengan baik sehingga berdampak pada pencapaian target yang telah ditentukan sebelumnya tidak tercapai.

## Metode Penelitian

Dalam penelitian menggunakan pendekatan kualitatif (*qualitative approach*). (Creswell, 2014) dalam (Raco, 2010) untuk mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Sebelum melakukan wawancara di lapangan, penulis terlebih dahulu menentukan informan

melalui sebuah atura *purposive* sehingga saat melakukan wawancara dilapangan informan yang dituju diharapkan bisa mengemukakan data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan primer. Teknik dalam Pengumpulan Data yaitu: Obsevasi (Pengamatan), Wawancara (*Interview*), dan Dokumentasi. Instrumen penelitian adalah aturalis fasilitas yang digunakan peneliti agar kegiatan, pengumpulan data lebih mudah dan hasilnya lebih baik (Abubakar, 2021). Dalam penelitian ini penulis sendiri adalah instrument dari penelitian ini seperti yang di ungkapkan oleh Lincoln dan Guba (1986) dalam (Sugiyono, 2017) bahwa Instrumen pilihan dalam penyelidikan naturalistic / kualitatif adalah manusia.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Aspek Perencanaan (*planning*) Manajemen Pemungutan Retribusi Sampah di Kelurahan Taipa Kecamatan Palu Utara, Kota Palu.

Perencanaan retribusi sampah yang dilakukan oleh pemerintah daerah kota Palu telah tersusun secara matang dengan tujuan yang sangat jelas. Sebagaimana tertuang dalam undang-undang republik Indonesia nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, yang kemudian turunkan dalam peraturan pemerintah republik Indonesia no 35 tahun 2023 tentang ketentuan umum pajak daerah retribusi daerah. Kebijakan tersebut kemudian menjadi acuan bagi pemerintah daerah yang kemudian diturunkan dalam peraturan daerah kota Palu nomor 9 tahun 2023 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Dan kemudian diatur secara teknis dan terperinci melalui peraturan walikota (perwali) kota Palu nomo 18 tahun 2021 tentang perubahan tarif retribusi perizinan tertentu. Hal ini menggambarkan bahwa manajemen perencanaan retribusi sampah direncanakan secara matang dengan tujuan (*goals*) yang sangat jelas dengan adanya regulasi kebijakan yang terkait dengan retribusi sampah mulai dari tingkatan pusat hingga tingkatan daerah. Seperti yang dikatakan oleh Robbins dan Coulter (2002) bahwa *planning is a process that involves defining the organization's goals, establishing an overall strategy for achieveing those goals, and developing a compreshensive organizational work* (perencanaan adalah sebuah proses yang diawali dari penetapan tujuan organisasi, menentukan strategi untuk mencapai tujuan secara menyeluruh (Amruddin et al., 2022).

Dari hasil wawancara bersama kepala bidang pengelolaan sampah dan limbah beracun berbahaya Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu, bapak Hisyam Baba, M.Adm.KP menjelaskan bahwa manajemen perencanaan retribusi sampah dikota Palu dan khususnya di kelurahan Taipa sudah terencana dengan baik hal tersebut dapat dilihat dari pentaraan wawancara diatas sangat jelas bahwa perencana terkait dengan pemungutan retribusi sampah termuat dalam rencana Pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD) kota Palu dengan target tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, salah satu targetnya telah tercapai yakni kota Palu mendapatkan penghargaan adipura pada tahun 2024. Jika dilihat dari segi regulasi kebijakan retribusi sampah ini tersusun secara rinci dan jelas arahnya mulai dari pusat hingga pada tataran daerah. Secara teknis diatur diimplementasikan oleh Dinas Lingkungan Hidup untuk tataran wilayah kota Palu, sedangkan manajemen pemungutan retribusi sampah diserahkan langsung pada tingkatan kelurahan, dengan tujuan untuk mempermudah Masyarakat dan usaha dalam proses pembayaran, serta membantu pemerintah kelurahan untuk mecapai target retribusi pemungutan sampah diwilayah pemerintahannya. Oleh karena itu dari pernyataan informan diatas dapat dikatakan bahwa manajemen pemungutan retribusi sampah di keluraha Taipa sudah terencana dengan baik.

Informan lainnya juga menyatakan bahwa manajemen pemungutan retribusi sampah dikelurahan Taipa, kecamatan Palu Utara Kota Palu sudah terencana dengan baik karena sesuai dengan potensi yang ada dikelurahan Taipa, terkait dengan manajemen pelaksanaan

pemungutan retribusi sampah di kelurahan Taipa hanya melanjutkan SOP yang sudah ditentukan oleh DLH, selain itu untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh pemerintah daerah, maka Langkah yang dilakukan pihak kelurahan adalah melaksanakan Kerjasama dengan RT, RW dan juga Penagih serta operator yang bertugas untuk melakukan pemungutan retribusi sampah di kelurahan Taipa.

Dari hasil wawancara diatas memberikan Gambaran yang sangat jelas bahwa manajemen pemungutan retribusi sampah di kelurahan Taipa sudah terencana dengan baik, mulai dari kebijakan, manajemen pemungutan sampahnya dan pemungutan retribusi sampah. Sementara itu terkait dengan penentuan tarif telah ditentukan melalui peraturan walikota. Adapun yang menjadi pokok utama dalam melihat target capaian retribusi sampah di kelurahan Taipa adalah potensi wilayah dan keadaan masyarakat yang ada di kelurahan Taipa. Jadi dari pernyataan ini dapat dikatakan bahwa manajemen pemungutan sampah di kelurahan Taipa sudah terencana dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kelurahan, proses perencanaan hanya merupakan perencanaan sendiri oleh pihak kelurahan yang hanya perpanjangan tangan dari DLH Kota Palu yang berupa Data Potensi yang telah di survey dan disusun oleh pihak kelurahan sendiri. Sedangkan data sekunder yang penulis dapatkan adalah Data Potensi Kelurahan yang memuat data-data wajib retribusi yang ada di kelurahan Taipa bersama nilai retribusinya, terdiri dari perusahaan, bangunan pemerintah, bangunan usaha dan bangunan rumah tangga. Sebagai bahan pendukung peneliti mengedepankan tarif retribusi yang sudah ditentukan dalam beberapa peraturan yang ada. Dukungan pandangan para ahli yang dapat peneliti tinjau adalah dari T. Hani Handoko (1999) bahwa perencanaan merupakan serangkaian proses pemilihan atau penetapan tujuan organisasi dan penentuan berbagai strategi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Dengan membandingkan situasi yang ada saat ini di kelurahan Taipa, dikemukakan empat tahap yang harus dilalui dalam proses perencanaan yaitu:

1. Menetapkan tujuan, dimana tujuan yang ada saat ini adalah pencapaian target nilai yang sudah ditentukan melalui data potensi kelurahan.
2. Merumuskan keadaan (proses-proses perencanaan) saat ini dengan menganalisis keadaan sekarang yang ada di kelurahan Taipa, mencakup kesadaran masyarakat, sosialisasi oleh pemerinrah secara baik,
3. Menentukan berbagai alternative tindakan dengan mengidentifikasi kemudahan dan hambatan yang diperkirakan akan dihadapi oleh pihak kelurahan pada saat pemungutan nantinya, termasuk penolakan oleh masyarakat.
4. Mengembangkan rencana dan melaksanakannya untuk pencapaian tujuan tahap terakhir, yaitu bagaimana nilai target yang sudah ditentukan sebelumnya bisa tercapai dengan maksimal.

Pemberian kewenangan kepada daerah untuk memungut pajak dan retribusi daerah telah berdampak pada pemungutan berbagai jenis pajak dan retribusi yang berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan Masyarakat. Pemungutan ini harus dapat dipahami oleh Masyarakat sebagai sumber penerimaan yang dibutuhkan oleh daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah. Seperti halnya pajak daerah, retribusi daerah dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 35 tahun 2023 tentang ketentuan umum tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Selanjutnya untuk pelaksanaannya masing-masing di daerah, pungutan retribusi daerah dijabarkan dalam bentuk peraturan daerah yang mengacu kepada perundang-undangan yang berlaku. Undang-undang ini menjadi dasar hukum pemungutan pajak dan retribusi daerah dewasa ini yang memberikan kewenangan kepada daerah untuk memungut atau tidak memungut suatu jenis pajak atau retribusi pada daerahnya. (Andriani, 2019).

Pendapatan Asli Daerah (PAD). merupakan sumber penerimaan daerah yang berasal dari beberapa penerimaan daerah dan salah satunya diperoleh dari penerimaan retribusi daerah. Hasil retribusi daerah perlu diusahakan agar menjadi pemasukan potensial terhadap PAD. Upaya peningkatan PAD dapat dilakukan salah satunya dengan meningkatkan sumber daya dan sarana yang terbatas, dan meningkatkan pemungutan yaitu dengan mengoptimalkan potensi yang ada, serta terus mengupayakan menggali sumber-sumber pendapatan baru yang potensinya memungkinkan, sehingga dapat dipungut pajak atau retribusinya sesuai ketentuan yang ada.

Perencanaan yang baik tentu perlu dirumuskan. Dalam membuat perumusan dan menetapkan tujuan seperti halnya manajemen retribusi pemungutan sampah di kelurahan Taipa yang secara perencanaan telah dirumuskan dengan baik serta memiliki tujuan yang jelas. Oleh sebab itu penulis menarik kesimpulan bahwa manajemen pemungutan retribusi sampah dilihat dari aspek perencanaan/*planning* sudah terimplementasikan dengan baik.

## **2. Aspek Pengorganisasian/*Organizing* Manajemen Pemungutan Retribusi Sampah di Kelurahan Taipa Kecamatan Palu Utara, Kota Palu.**

Sebagaimana Pengorganisasian (*organizing*) manajemen pemungutan retribusi sampah melibatkan pembagian tugas diantara unit departemen anantara Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Palu dan pihak-pihak Kelurahan yang ada diwilayah kota Palu terkhususnya kelurahan Taipa, kecamatan Palu Utara, Kota Palu. Hal ini dilakukan guna melibatkan struktur formal dalam ruanglingkup pemerintahan kota Palu guna memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif.

Terkait dengan pembagian tugas yang berkaitan dengan pemungutan retribusi sampah dibagi berdasarkan sumberdaya, yang diikuti dengan surat tugas atau SK dari Pemerintah Kota Palu. Sebagaimana Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu sebagai Lembaga pengampuh atau Lembaga yang mengimplementasikan kebijakan terkait dengan retribusi sampah, maka keluraha adalah perpanjangan tangan yang mendapat delegasi wewenang untuk melaksanakan tugas berdasarkan Surat Keputusan (SK) yang telah di tentukan. Agar lebih jelas mengenai pengorganisasian manajemen pemungutan retribusi sampah di kelurahan Taipa maka disimak secara seksama hasil penelitian berikut yang dituangkan dalam hasil wawancara.

Dari hasil wawancara informan menyatakan bahwa secara pengorganisasian belum terorganisir dengan baik, namun dipertengahan wawancara hingga akhir memberikan gambaran terkait dengan pengelompokan pekerjaan tingkatan relasi/hubungan antara departemen/bagian, baik secara vertikal maupun secara horizontal. Dalam artian, menetapkan siapa yang memberi laporan kepada siapa dalam organisasi tersebut. Sehingga penulis dapat menarik kesimpulan dari wawancara bersama dengan bapak Lurah kelurahan Taipa bahwa manajemen pemungutan retribusi sampah dikelurahan Taipa dari segi pengorganisasian telah terlaksana dengan baik karena terlihat dari pembagian dan pengelompokan pekerjaan, serta dari segi komunikasi dan koordinasi sudah terlaksan dengan baik. Meskipun saat ini berdasarkan potensi wilayah target retribusi sampah dikelurahan Taipa belum mencapai sasaran tujuan yang telah ditargetkan sebelumnya.

Pembagian tugas yang jelas mulai dari Lurah sebagai pemegang kendali, Kasie Ekbang sebagai pelaksana lapangan perpanjangan tangan dari Lurah yang sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan. Begitu pula dengan Operator dan Penagih yang di kelurahan dibantu oleh ketua RT sudah memahami tugas dan wewenang masing-masing bersama Batasan-batasannya. Adapun dokumentasi sebagai data pendukung dari pembagian tugas tersebut diperkuat dengan Surat Keputusan Penagih dan Surat Perintah Tugas Lurah yang sudah dipegang oleh masing-masing pihak dengan penuh tanggung jawab.

Menurut pandangan (Mangkunegara & Hasibuan, 2000) sebagai ahli MSDM

“pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi (*Organization Chart*)”. Dengan pengorganisasian yang baik di dalam lingkungan kantor kelurahan Taipa serta memahami dan menjalani tugas dengan baik, akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

Dari hasil wawancara dengan ketiga informan, penulis mengambil kesimpulan bahwa manajemen pemungutan retribusi sampah di Kelurahan Taipa dinilai atau diukur dari aspek pengorganisasian (*organizing*) sudah terlaksana dengan baik, karena beberapa langka yang termuat dalam pengorganisasian yakni pengelompokan tugas dan pembagian tugasnya juga jelas, serta perancangan struktur organisasi formal guna memanfaatkan sumber daya secara efektif telah dilaksanakan dengan melibatkan langsung pihak kelurahan sebagai Lembaga Pemerintah di tingkatan kelurahan dalam pemungutan retribusi sampah khususnya dikelurahan Taipa.

### **3. Aspek Pengarahan (*Actuating*) Manajemen Pemungutan Retribusi Sampah di Kelurahan Taipa, Kecamatan Palu Utara, Kota Palu**

*Actuating* merupakan suatu proses tindakan menggerakkan semua anggota kelompok berusaha mencapai sasaran yang telah direncanakan manajerial/organisasi, baik bekerja dengan kesadaran sendiri maupun kesadaran Bersama secara efektif dan efisien. *Actuating* penting karena dapat berfungsi; 1) mempengaruhi orang-orang, agar bersedia melakukan apa yang diinginkan, atau apa yang tidak diinginkan (*follower*). 2) melakukan daya tolak seseorang, jika ada anggota/karyawan yang enggan mengerjakan tugasnya, melalui fungsi *actuating* ini sebagai solusinya. 3) membuat orang dapat mengerjakan tugasnya dengan baik. Melalui *actuating* ini pula dapat membuat orang mengerjakan dengan baik.

Agar fungsi *actuating* tersebut di atas dapat berjalan dengan baik, maka pemimpin organisasi/perusahaan perlu memberi rangsangan dalam bentuk motivasi, karena tanpa adanya rangsangan dalam bentuk motivasi itu, *actuating* yang tadinya merupakan upaya untuk mewujudkan ‘rencana’ menjadi realisasi itu, akan sulit terwujud secara optimal. Manajemen pemungutan retribusi sampah dikelurahan Taipa kecamatan Palu utara kota Palu menerapkan fungsi *actuating* hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan dari retribusi sampah.

Dari pernyataan informan penelitian menyatakan bahwa *actuating*/ penggerak telah diterapkan dengan baik dalam manajemen pemungutan retribusi sampah dikelurahan Taipa, hal ini terlihat jelas dari hasil wawancara dengan informan diatas memberikan penjelasan tentang bagaimana pimpinan organisasi baik dari pihak DLH dan juga pihak kelurahan untuk mengarahkan bawahan (karyawan) agar segala potensi sumber daya yang dimiliki pada dirinya itu, secara kontinyu dapat dipergunakan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab agar terdorong untuk terus mau bekerja, demi mewujudkan tujuan yang akan dicapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Selain itu pimpinan dalam hal ini Lurah Taipa juga telah memotivasi masyarakat untuk melakukan pembayaran retribusi sampah. Sehingga dalam aspek *actuating*/penggerak manajemen pemungutan retribusi sampah dikelurahan Taipa dapat dikatakan telah terlaksana dengan baik. Namun meskipun telah terlaksana dengan baik bukan berarti tidak ada kekurangan seperti yang disampaikan informan dari perwakilan warga masyarakat yakni bapak Irfain menyatakan perlunya pemerintah tidak hanya meminta kewajiban masyarakat untuk membayar retribusi sampah namun pelayanan yang berkaitan dengan pemungutan sampah juga perlu ditingkatkan lagi, sehingga masyarakat tergugah hatinya untuk melakukan pembayaran tanpa paksaan.

Begitu pula dengan dokumen-dokumen data sekunder pendukung observasi yaitu berupa Kartu kontrol pembayaran retribusi sampah yang dipegang oleh Masyarakat, sebagai kontrol keuangan yang telah dibayarkan oleh masyarakat tiap bulannya. Kalau untuk perusahaan dan lembaga-lembaga lainnya menggunakan SKRD (Surat Ketetapan Retribusi

Daerah), yang dari semua itu tetap diinput ke dalam sistem aplikasi PAKAGALI, untuk kemudian uangnya disetorkan ke Bank. Dari hasil observasi di kantor kelurahan didapatkan beberapa metode yang digunakan oleh pihak kelurahan Taipa dalam proses pemungutan retribusi, diantaranya:

Pembayaran melalui aplikasi PAKAGALI yang di sediakan oleh Pemerintah Daerah untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran retribusi sampahnya. Pembayaran langsung ke kantor Kelurahan Taipa dengan membawa kartu kontrol yang sudah dibagikan dengan warna yang berbeda untuk setiap RW sebagai pembeda untuk memudahkan pengelompokan, yang biasa diungkapkan oleh pihak kelurahan dengan istilah kata “Pembayaran Manual”. Pemungutan dengan melakukan penagihan secara *door to door* oleh penagih yang dibantu oleh pegawai lainnya apabila ada warga yang memintanya, juga bagi pelaku usaha, lembaga maupun perusahaan yang berdomisili di kelurahan Taipa.

Penulis menyelaraskan aspek *actuating* yang berlaku di kelurahan Taipa dengan pandangan ahli mengenai proses pergerakan yang baik, dalam hal upaya untuk mensosialisasikan dan memotivasi masyarakat untuk melakukan pembayaran retribusi sampah. Pergerakan sering disebut juga pengarahan (*directing*), menurut (Koontz, O'Donnell, & Weihrich, 1986) mengemukakan bahwa melalui kegiatan pengarahan setiap orang dalam organisasi diajak atau dibujuk untuk memberikan kontribusinya melalui kerjasama dalam mencapai tujuan organisasi.

Retribusi Sampah yang merupakan pembayaran atas jasa yang disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah kepada pribadi/badan, diharapkan dapat mendukung sumber pembiayaan daerah dalam menyelenggarakan pembangunan daerah, sehingga akan meningkatkan dan pemeratakan perekonomian serta kesejahteraan masyarakat di daerahnya. (Andriani, 2019).

Dan salah satu faktor yang menyebabkan pelaksanaan pemungutan retribusi sampah belum optimal pada kelurahan Taipa yaitu pada sumber daya yang masih kurang dan jumlah armada pengangkut sampah yang masih minim khusus untuk wilayah kelurahan Taipa hanya ada 1 armada truck dan 2 triseda, sementara armada truk tidak menjangkau sampai sampai ke dalam lorong hanya mengangkut sampah di jalan besar dan di TPS. Hal ini juga menjadi salah satu alasan Masyarakat enggan untuk melakukan pembayaran retribusi sampah. Agar lebih jelas berikut ini adalah gambar pemetaan rute pengangkutan sampah dikelurahan Taipa, kecamatan Palu Utara kota Palu.

Dari analisis penulis melihat bahwa masih banyak yang tidak mengetahui tentang prosedur pemungutan retribusi persampahan sehingga pelaksanaannya tidak efektif. Masyarakat merasa pelayanan yang dilakukan oleh pihak yang bertugas tidak memuaskan sehingga kemauan untuk membayar tidak ada. masalah tersebut tentu membawa pengaruh terhadap peningkatan retribusi persampahan di Kelurahan Taipa, Kecamatan Palu Utara Kota Palu. Oleh karena itu pemerintah perlu membenahi manajemen pemungutan retribusi sampah di kota Palu dan lebih khususnya di Kelurahan Taipa.

#### **4. Aspek Pengawasan/*controlling* Manajemen Pemungutan Retribusi Sampah dikelurahan Taipa, Kecamatan Palu Utara, Kota Palu**

Pada dasarnya tujuan fungsi pengontrolan atau pengawasan adalah untuk mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan atau kesalahan selama pelaksanaan pemungutan retribusi sampah. Dengan melakukan pengontrolan/pengendalian secara rutin disertai adanya ketegasan dalam pengawasan, seperti pemberian sanksi yang sewajarnya terhadap penyimpangan yang terjadi, maka dengan begitu dapat mencegah terjadinya kesalahan/penyimpangan yang terjadi dilapangan. Selain itu, dengan adanya pengontrolan maka diharapkan sedini mungkin dapat dicegah adanya penyimpangan, sehingga unit organisasi selalu dinamis, bekerja secara efektif dan efisien. Dan yang terakhir adalah

mempertebal rasa tanggung jawab. Dengan adanya pengontrolan dari pihak manajemen, maka karyawan memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diemban kepadanya.

Pengawasan/*controlling* pemungutan retribusi sampah di Kelurahan Taipa Kecamatan Palu Utara, Kota Palu bertujuan untuk melihat dan mengukur pelaksanaan kegiatan pemungutan retribusi sampah di Kelurahan Taipa serta membandingkan standar kinerja yang dicapai dengan standar tujuan.

Dari keseluruhan hasil wawancara dengan informan baik dari pemerintah yakni DLH dan juga Kelurahan menyatakan bahwa pengawasan sudah terlaksana dengan baik dengan adanya aplikasi Pakagali, namun jika disimak dari hasil wawancara tersebut jelas baik dari penjelasan informan DLH, Lurah dan Kasie Ekbang menyatakan bahwa aplikasi ini baru berjalan kurang lebih satu tahun dan secara pelaksanaan tentu belum dapat diukur ketercapaian target, selain itu belum ada SOP khusus yang membahas tentang standar operasional pelaksanaan ditingkatkan Kelurahan, pegawai Kelurahan hanya bekerja berdasarkan SK dari pemerintah Kota Palu dan mendasar pada perwali saja tapi terkait teknis pelaksanaannya bagaimana itu tidak diatur dalam standar operasional pelaksanaan (SOP). Hal ini masih sangat sulit untuk mengukur ketercapaian target berdasarkan aspek pengawasan. Selain itu pernyataan dari informan yang mewakili warga menyatakan bahwa agar pengawasan lebih efektif dan efisien perlunya dilakukan pembayaran retribusi sampah ke kantor Kelurahan Taipa tanpa melalui perantara RT atau pemungut sampah. Selain itu, aplikasi PAKAGALI ini yang dijadikan sebagai alat untuk mengawasi dan juga mengontrol retribusi sampah ternyata belum banyak diketahui oleh Masyarakat hal ini terbukti bahwa tidak ada Masyarakat yang menyinggung aplikasi Pakagali tersebut dan saat ditanyakan juga belum mendengar bahwa ada aplikasi tersebut. Menurut bapak informan kepala bidang pengelolaan sampah dan limbah beracun berbahaya Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu menyatakan bahwa aplikasi ini sudah disosialisasikan pada pegawai-pegawai ditingkat Kecamatan dan juga Kelurahan tetapi belum disosialisasikan secara langsung ke Masyarakat karena menurut beliau pihak Kecamatan dan Kelurahan yang akan mensosialisasikan kepada Masyarakat. Artinya apa kemungkinan besar masih banyak Masyarakat Kota Palu khususnya Kelurahan Taipa yang belum mengetahui aplikasi Pakagali tersebut. Sehingga jika aplikasi Pakagali ini dijadikan standar pengukuran untuk pengawasan retribusi sampah sebagai penulis saya berpendapat tidak akan terlaksana dengan efektif karena masih banyak Masyarakat yang tidak mengetahui. Menurut pandangan ahli Robert J. Mockler, (dalam Stoner, Freeman, & Gilbert, 2000) *Controlling is a systematic effort to set performance standards with planning objectives, to design information feedback systems, to compare actual performance with these predetermined standards, to determine whether there are any deviations and to measure their significance, and to take any action required to assure that all corporate resources are being used in the most effective and efficient way possible in achieving corporate objectives*, (Pengawasan adalah upaya sistematis dalam menetapkan standar kinerja dan berbagai tujuan yang direncanakan, mendesain sistem informasi umpan balik, membandingkan antara kinerja yang dicapai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan tingkat signifikansi dari setiap penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh sumber daya perusahaan dipergunakan secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan perusahaan).

Dari hasil penelitian penulis di lapangan, pemeriksaan kembali baik pembukuan maupun aplikasi dilakukan bila ada keluhan Masyarakat saja, tetapi belum ada waktu yang diberlakukan untuk khusus pengawasan atau kontrol setiap periodenya. Belum ada juga ketentuan waktu saat kapan dilakukan pengawasan, apakah di awal bulan, dipertengahan bulan atau di akhir bulan berjalan. Begitu pula dengan dokumen data sekunder yang ada di kantor Kelurahan selain komputer untuk aplikasi, yang ada hanya data di Buku besar saja, dan pencatatan itu belum efektif digunakan untuk melakukan kontrol apalagi disaat internet tidak

tersedia untuk membuka aplikasi.

Meskipun telah ditentukan rute peta pengangkutan sampah namun sampai saat ini masih banyak sampah-sampah yang kadang tidak diangkut, sehingga sampah yang lupa diangkut tersebut menumpuk di depan rumah warga. Hal ini lah yang kemudian menjadikan alasan bagi warga Taipa untuk tidak melakukan pembayaran retribusi sampah. Perlu diketahui bahwa armada pengangkut sampah dikelurahan Taipa masih sangat kurang sehingga perlu penambahan sehingga menjadi penyebab tidak terangkut sampah. Sehingga target pemungutan retribusi sampah dikelurahan Taipa saat ini hanya mencapai 30 % dari target yang telah ditentukan dalam perencanaan.

Jika mengacu pada penetapan standar kinerja dan tindakan yang harus dilakukan dalam rangka pencapaian kinerja yang telah ditetapkan maka dapat dikatakan bahwa manajemen pemungutan retribusi sampah di kelurahan Taipa diukur dan dinilai berdasarkan aspek pengawasan (*controlling*) maka penulis menarik Kesimpulan bahwa manajemen pemungutan retribusi sampah dikelurahan Taipa belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan belum ada penetapan standar kinerja disetiap kelurahan, dan jika dilihat dari target yang telah direncanakan berdasarkan potensi wilayah belum mencapai target. Disisi lain alat ukur yang dijadikan standar pengawasan adalah aplikasi pakagali yang baru diterbitkan dan diimplementasikan kurang lebih satu tahun yang dimana masih banyak masyarakat yang belum memahami dan mengetahui aplikasi tersebut.

Kota Palu merupakan salah satu kota di Provinsi Sulawesi Tengah yang masih menjadikan sampah sebagai perosaalan utama yang tak dapat dihindari, mengingat jumlah sampah dikota palu perhari mencapai 130-150ton perhari. Oleh karena itu, pemerintah Kota Palu mengembangkan peraturan Daerah (Perda) yang mewajibkan adanya pembayaran dari setiap penyedia sampah daerah dalam rangka pengelolaan sampah. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemungutan retribusi sampah di Kelurahan Taipa Kecamatan Palu Utara Kota Palu dilihat dari empat aspek menurut G R Terry yakni *planning, organizing, actuating, controlling*. Masih terdapat kendala seperti tidak tercapainya target pendapatan retribusi sampah, minimnya kesadaran masyarakat dan kurangnya petugas penarikan sampah. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen pemungutan retribusi sampah di Kelurahan Taipa secara umum telah terlaksana dengan adanya kegiatan sosialisasi penyebaran informasi mengenai perubahan tarif iuran sampah, Namun dengan demikian pelaksanaan pemungutan retribusi sampah masih belum berjalan sesuai harapan. Hal ini dikarenakan sosialisasi terkait kesadaran masyarakat dalam membayar retribusi sampah belum menyeluruh.

## **Kesimpulan**

Manajemen pemungutan retribusi sampah di Kelurahan Taipa yang diukur berdasarkan aspek-aspek manajemen model George R Terry (Sukarna, 2011) Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*acunting*), Pengawasan (*controlling*), belum terlaksana dengan baik. Diantaranya adalah aspek pengawasan, sebab perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan sudah berjalan dengan baik namun masih kurang pengawasan dari pemerintah sehingga masih ada masyarakat yang masih belum membayar retribusi sampah dan berdampak pada pencapaian target yang telah ditentukan sebelumnya tidak tercapai dengan baik. Karena aspek pengawasan retribusi sampah di Kelurahan Taipa masih belum mempunyai standar operasional pelaksanaan (SOP), sehingga tidak ada patokan untuk menilai kinerja. Selain itu sosialisasi terkait dengan aplikasi pakagali.com belum sampai pada lapisan masyarakat secara menyeluruh sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait dengan aplikasi tersebut. Sementara itu, pemerintah dalam hal ini DLH Kota Palu maupun Kelurahan Taipa menjadikan aplikasi tersebut sebagai alat untuk

mengawasi atau mengontrol retribusi sampah. Adapun aspek-aspek lainnya sudah terlaksana dengan baik antara lain adalah Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*actuating*).

## BIBLIOGRAFI

- Abubakar, H. Rifa'i. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Amruddin, Dr., Nugroho, Dr. Hari, Sulaiman, Dr. Syarifuddin, Iljasmadi M.M., S. E., NurWahyuni, Dr. Hj., Fata, Nahriyah, Ismail, Dr. Jeffrit Kalprianus, Helendra M.Si., S. E., Johan, Hane, Widayati, Dra. Isro Ani, Pasaribu, Dr. Popy Novita, Siregar, Pahri, Mulyana, Sri, Balukh, Semy Djulandy, Sungkawati, Dr. Endang, Sartika, Dewi, Ummami, Wage, Rinda, Rachmatullaily Tinakartika, & Padakari, Seprianus L. (2022). *Pengantar Manajemen (Konsep dan Pendekatan Teoretis)* (Dr. Hartini, Ed.). Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Andriani, Andriani. (2019). Manajemen Retribusi Pelayanan Persampahan Di Kabupaten Mamuju. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 2(2).
- Creswell, John W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Koontz, Harold, O'Donnell, Cyril, & Wehrich, Heinz. (1986). *Essentials of management* (Vol. 18). McGraw-Hill New York.
- Mangkunegara, Menurut Anwar Prabu, & Hasibuan, Menurut Malayu S. P. (2000). 2.2 *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*.
- Raco, Jozef. (2010). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*.
- Saputri, Yeni, Adnan, M. Fachri, & Alhadi, Zikri. (2019). Manajemen Pengelolaan Sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 3(2), 213–221.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sukarna, Drs. (2011). *Dasar-dasar manajemen*. Bandung: Mandar Maju.

### Copyright holder:

Sitti Mufidah, Mustainah, Muh. Nawawi (2024)

### First publication right:

Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan

### This article is licensed under:

Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

