

INTISARI

Retribusi dipungut atas setiap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Hubungan antara retribusi dengan pelayanan dimaksudkan sebagai balas jasa atas retribusi yang telah dibayarkan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerimaan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan dan menginvestigasi faktor-faktor penyebab belum optimalnya pelayanan persampahan/kebersihan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik wawancara kepada responden di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup pada unit kerja Bidang Pengelolaan Persampahan yang terdiri dari Kepala Bidang Pengelolaan Persampahan, Kepala Seksi Pelayanan Persampahan, dan Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Persampahan. Selain melakukan wawancara, penelitian ini juga menganalisis dokumen penerimaan retribusi di Dinas Lingkungan Hidup.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat efektivitas penerimaan retribusi secara keseluruhan berada pada kriteria efektif. Hal lain yang ditemukan dalam penelitian ini ialah penyebab penurunan kriteria efektivitas penerimaan retribusi dari tahun 2017 sampai tahun 2019 dikarenakan faktor penyerapan retribusi dan faktor sumber daya manusia. Terdapat empat faktor penyebab pelayanan persampahan/kebersihan belum optimal. Adapun faktor tersebut ialah faktor sarana dan prasarana, faktor masyarakat, faktor anggaran, dan faktor operasional.

Kata kunci: retribusi, pelayanan, tingkat efektivitas

ABSTRACT

Retribution is levied based on the services given by the local government. The correlation between retribution and services is intended as recompensation of the levy that paid by the community. This study aims analyse of the effectiveness of the waste/sanitary service retribution income and to investigate the reason why waste/sanitary service is still not optimum. This study uses qualitative methodology and the data were collected using interview technique from respondents in the Environmental Service Office, nameiy from Waste Management agency work unit they were Department Head of Waste Management, Division Head of Waste Management Service, and Division Head of Waste Facilities and Infrastructure. Besides interviews, this study also analyzes the document regarding retribution income in the Environmental Service Office.

The result of this study shows that the effectiveness level of the retribution income as a whole is quite effective. It is also found that the reason for the retribution income effectiveness reduction from 2017 to 2019 was due to levy absorption and human resource factors. There were four factors that caused non optimum sanitary service. These factors were facilities and infrastructure, community, budget and operational.

Keywords: retribution, service, effectiveness level