

PENGARUH KEBIJAKAN RETRIBUSI DLHK TERHADAP PELAYANAN KEBERSIHAN DI TEMBILAHAN

Zatia¹, Yuliana², Ridho Saputra³, M Ihsanal Banjari⁴, David Ardiansyah⁵, Winda Lestari⁶, Dila Juliana⁷, Sunny Yonathan⁸, Dania Fitri⁹, Raju Maulana¹⁰

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10}

Universitas Islam Indragiri

Email: zatia0096@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of the Environmental and Sanitation Department's (DLHK) policies on waste management services in achieving the waste collection fee targets in Tembilahan. A quantitative approach was used with a census method, involving a population of 22 respondents from the local community. Data was collected through questionnaires. The results of the study indicate that DLHK policies, particularly in the implementation of digital waste collection fees, have a positive and significant impact on improving waste management services. The digitalization of fees simplifies the payment process, enhances efficiency and transparency, and drives the achievement of collection targets. However, challenges such as limited human resources (HR) and technological infrastructure continue to hinder the optimal implementation of these policies. To address these challenges, HR training and infrastructure development are necessary. This study concludes that digitalization of collection fees has great potential to improve the quality of waste management services in Tembilahan.

Keywords: DLHK Policy, Digitalization of Fees, Sanitation Services, Waste Collection Targets

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kebijakan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) terhadap pelayanan persampahan dalam pencapaian target retribusi di Tembilahan. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode sensus dengan populasi sebanyak 22 responden dari masyarakat setempat. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan DLHK, khususnya dalam penerapan digitalisasi retribusi, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan kebersihan. Digitalisasi mempermudah proses pembayaran, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta mendorong pencapaian target retribusi. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur teknologi masih menghambat optimalisasi penerapan kebijakan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan pelatihan SDM dan peningkatan infrastruktur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi retribusi memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kebersihan di Tembilahan.

Kata kunci: Kebijakan DLHK, Digitalisasi Retribusi, Pelayanan Kebersihan, Pencapaian Target Retribusi

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kebersihan lingkungan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia dan merupakan elemen fundamental dalam ilmu kesehatan dan pencegahan penyakit (Lastriyah, 2011). Kebersihan lingkungan meliputi upaya menciptakan lingkungan yang sehat sehingga mampu mencegah berbagai penyakit seperti diare, demam berdarah, dan muntaber. Hal ini dapat dicapai dengan menciptakan lingkungan yang bersih, indah, dan nyaman (Buhungo, 2012). Kebersihan mencerminkan pentingnya menjaga kesehatan individu dan lingkungan sekitar dalam kehidupan sehari-hari. Lingkungan yang bersih adalah keadaan yang bebas dari kotoran dan penyakit yang dapat merugikan berbagai aspek kehidupan manusia, baik dalam konteks lingkungan alam maupun lingkungan sosial (Buhungo, 2012).

Namun, di Indonesia, masalah kebersihan lingkungan masih menjadi tantangan besar. Tingkat pencemaran udara di Indonesia sangat mengkhawatirkan, bahkan Indonesia tercatat sebagai salah satu negara dengan tingkat polusi udara tertinggi ketiga di dunia. Kondisi ini juga terjadi di kota-kota kecil seperti Tembilahan, yang saat ini menghadapi permasalahan sampah yang cukup serius. Tidak hanya sampah, namun selokan, DAM, dan parit-parit di kota ini juga tercemar, disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kebersihan lingkungan. Masalah kebersihan lingkungan yang tidak kondusif di Tembilahan diperburuk oleh perilaku masyarakat yang belum sepenuhnya sadar akan pentingnya menjaga kebersihan. Misalnya, kebiasaan membuang sampah sembarangan kerap kali mengakibatkan banjir saat musim hujan tiba, dan pembuangan limbah yang sembarangan menyebabkan pencemaran air bersih.

Penelitian Budiharjo (2017) menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat yang berdampak pada partisipasi mereka dalam menjaga kebersihan. Tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah berkontribusi pada rendahnya partisipasi dalam penanganan kebersihan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat.

Masalah kebersihan lingkungan yang tidak kondusif ini seringkali disebabkan oleh perilaku masyarakat yang tidak bertanggung jawab, seperti membuang sampah sembarangan yang menyebabkan banjir saat musim hujan tiba, serta pembuangan limbah yang mencemari air bersih. Manajemen sampah di daerah urban yang buruk berkontribusi pada peningkatan frekuensi banjir, terutama di kawasan dengan sistem drainase yang tersumbat oleh limbah domestik. Hal ini sejalan dengan temuan Schanze (2018) yang menekankan bahwa infrastruktur drainase yang tidak memadai dan pemeliharaan yang buruk dapat memperburuk risiko banjir. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya edukasi masyarakat dalam pengelolaan sampah sebagai langkah preventif untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan dan kesehatan. Dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pengelolaan sampah yang tepat, diharapkan dapat mencegah penyumbatan saluran drainase dan mengurangi kejadian banjir di daerah urban.

Lingkungan yang bersih sangat penting diwujudkan untuk menghindari berbagai penyakit seperti diare, penyakit kulit, penyakit usus, dan penyakit pernapasan yang sering menyerang keluarga dengan kondisi ekonomi lemah. Penelitian oleh Suryani dan Ardiansyah (2019) menemukan bahwa perilaku masyarakat dalam membuang sampah sembarangan berdampak langsung pada kualitas air tanah dan air sungai, yang kemudian berimbas pada meningkatnya risiko penyakit yang ditularkan melalui air tercemar. Penelitian mereka juga menyimpulkan bahwa pendekatan partisipatif dalam revitalisasi lingkungan dapat meningkatkan kualitas lingkungan dan mengurangi insiden penyakit terkait.

Manusia dan lingkungannya merupakan dua faktor yang saling mempengaruhi satu sama lain. Oleh karena itu, pengenalan terhadap lingkungan serta masalah-masalah yang dihadapi merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran manusia akan pentingnya menjaga lingkungan hidup (Lastriyah, 2011). Untuk itu, lingkungan tempat manusia hidup, khususnya lingkungan di mana manusia bekerja, bergerak, dan belajar, harus memenuhi syarat-syarat kesehatan agar tidak menimbulkan bahaya bagi keselamatan manusia.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diberikan, rumusan masalah terkait pengaruh

kebijakan DLHK retribusi terhadap pelayanan kebersihan di Tembilahan :
Bagaimana pengaruh kebijakan retribusi DLHK terhadap pelayanan kebersihan di Tembilahan?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah terkait pengaruh kebijakan DLHK retribusi terhadap pelayanan kebersihan di Tembilahan. Tujuan penelitian adalah: Menjelaskan pengaruh kebijakan retribusi DLHK terhadap pelayanan kebersihan di Tembilahan

B. TELAAH PUSTAKA

Kebijakan Retribusi DLHK

Kebijakan retribusi pelayanan persampahan atau kebersihan, yang selanjutnya disingkat sebagai retribusi, merupakan pungutan daerah yang dikenakan sebagai imbalan atas layanan pengelolaan sampah yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Retribusi ini berlaku untuk semua jenis limbah yang diterima di tempat pembuangan sampah (TPS) yang memiliki izin. Salah satu tujuan utama dari pungutan retribusi ini adalah untuk membantu mengurangi jumlah sampah yang dihasilkan. Dengan adanya retribusi, diharapkan penghasil sampah akan lebih terdorong untuk mencari cara dalam mengurangi jumlah sampah yang dihasilkan dan dibuang ke tempat pembuangan akhir (TPA).

Menurut Pasal 2, objek dari retribusi pelayanan persampahan/kebersihan mencakup pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, yang terdiri dari: (a) pengambilan atau pengumpulan sampah dari sumbernya ke lokasi TPS; (b) pengangkutan sampah dari sumbernya dan/atau dari lokasi TPS ke lokasi TPA; dan (c) penyediaan lokasi untuk pengolahan dan pemrosesan akhir sampah. Namun, ada beberapa pengecualian yang diatur, di mana pelayanan persampahan/kebersihan tidak dikenakan retribusi, yaitu untuk jalan umum, taman, tempat ibadah, sosial, dan tempat umum lainnya.

Dalam konteks kebijakan retribusi, terdapat subjek tertentu yang menjadi sasaran, sebagaimana diatur dalam Pasal 4. Subjek retribusi adalah individu atau badan yang memperoleh pelayanan persampahan/kebersihan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten. Subjek retribusi terdiri dari dua golongan, yaitu: (1) Golongan Rumah Tinggal, dan (2) Golongan Non-Rumah Tinggal.

Kebijakan retribusi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang dapat digunakan untuk membiayai program-program kebersihan dan lingkungan, tetapi juga untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pengelolaan sampah dan kontribusi mereka dalam menjaga kebersihan lingkungan. Dengan penerapan tarif retribusi yang bervariasi berdasarkan jenis dan jumlah sampah yang dihasilkan, masyarakat diharapkan dapat lebih bijak dalam mengelola limbah, seperti mengurangi penggunaan sampah plastik dan memilih produk yang lebih ramah lingkungan.

Dana yang diperoleh dari retribusi juga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan kebersihan, termasuk penyediaan tempat sampah yang lebih memadai dan pengangkutan sampah yang lebih efisien. Penelitian yang mendukung pentingnya kebijakan retribusi dapat dilihat dari studi yang dilakukan oleh Suryani dan Ardiansyah (2019), yang menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam program kebersihan meningkat seiring dengan pemahaman mereka tentang manfaat kebijakan retribusi. Penelitian ini menegaskan bahwa kebijakan retribusi yang transparan dan efektif dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan, yang pada gilirannya berkontribusi pada kualitas lingkungan yang lebih baik.

Pelayanan Kebersihan

Pelayanan kebersihan merujuk pada semua aktivitas yang dilakukan untuk mengelola sampah dan menjaga kebersihan lingkungan. Proses ini mencakup tiga komponen utama, yaitu pengumpulan, pengangkutan, dan pembuangan sampah. Indikator penting dari pelayanan kebersihan meliputi frekuensi pengumpulan sampah, kualitas layanan, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Frekuensi pengumpulan sampah menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan yang bersih. Semakin sering sampah diambil, semakin kecil kemungkinan terjadi

penumpukan yang dapat menyebabkan masalah kesehatan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan kebersihan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Efisiensi dan efektivitas dalam proses pengumpulan dan pengangkutan sampah adalah hal yang krusial untuk menjaga kebersihan lingkungan. Menurut Widiastuti (2018), "Pelayanan kebersihan yang baik dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan, sehingga mengurangi perilaku membuang sampah sembarangan." Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan kebersihan yang disediakan oleh pemerintah, mereka cenderung lebih berpartisipasi dalam menjaga kebersihan lingkungan.

Salah satu inovasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kebersihan adalah penerapan sistem pembayaran digital. Pembayaran digital merupakan proses transaksi yang menggunakan uang elektronik di dalam platform digital. Dengan menggunakan metode ini, masyarakat tidak perlu menggunakan uang tunai atau melakukan pertemuan fisik saat bertransaksi. Salah satu sarana pembayaran yang dapat digunakan dalam sistem pembayaran digital ini adalah QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Pembayaran menggunakan QRIS akan mencatat nilai nominal sesuai dengan hasil transaksi dengan cara melakukan pemindaian (*scan*). Penerapan pembayaran digital dapat membuat pengumpulan retribusi sampah lebih efisien, serta mengurangi penggunaan uang tunai. Sejalan dengan itu, Pratiwi (2020) menyatakan bahwa "Implementasi sistem pembayaran digital dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi kebersihan."

Penelitian yang relevan dengan variabel pelayanan kebersihan dilakukan oleh Budiharjo (2017), yang menemukan bahwa pelayanan kebersihan yang baik dapat mengurangi insiden penyakit yang ditularkan melalui air dan lingkungan serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kebersihan berpengaruh langsung terhadap kesehatan masyarakat. Selain itu, studi oleh Schanze (2018) menekankan pentingnya manajemen sampah yang baik dan infrastruktur yang memadai untuk mengurangi risiko banjir dan pencemaran lingkungan. Dalam penelitiannya, ia menemukan bahwa "Pelayanan kebersihan yang efektif dapat memberikan dampak positif pada kesehatan masyarakat dan kesejahteraan lingkungan secara keseluruhan." Temuan ini memperkuat argumen bahwa pelayanan kebersihan yang efektif dapat memberikan dampak positif pada kesehatan masyarakat dan kesejahteraan lingkungan secara keseluruhan.

Hipotesis

1. Hipotesis Alternatif (Ha)

Kebijakan retribusi yang diterapkan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Tembilahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan kebersihan di wilayah tersebut.

2. Hipotesis Nol (H0)

Kebijakan retribusi yang diterapkan oleh DLHK Tembilahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan kebersihan di wilayah tersebut. Pelayanan kebersihan tidak dipengaruhi secara langsung oleh kebijakan retribusi, melainkan dipengaruhi oleh faktor lain seperti sarana dan prasarana pengelolaan sampah serta ketersediaan sumber daya manusia yang memadai.

C. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kebijakan retribusi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) terhadap pelayanan kebersihan di Tembilahan. Desain ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan karakteristik dari objek penelitian dan hubungan antar variabel secara sistematis dan objektif.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner, yang disebarakan kepada responden untuk mengumpulkan data tentang persepsi masyarakat terhadap kebijakan retribusi dan pelayanan kebersihan yang diberikan oleh DLHK. Kuesioner terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka,

mencakup aspek pemahaman, sikap, dan respons masyarakat terhadap kebijakan tersebut.

2. Wawancara, dilakukan dengan pihak DLHK untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai kebijakan retribusi, implementasinya, dan tantangan yang dihadapi. Wawancara semi-struktur akan memberikan fleksibilitas untuk mendalami topik tertentu.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari beberapa bagian, antara lain:

1. Data demografi yang menyediakan informasi tentang responden seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.
2. Pertanyaan mengenai Kebijakan Retribusi untuk mengukur pemahaman, sikap, dan respons masyarakat terhadap kebijakan retribusi, termasuk aspek keberlanjutan dan keadilan.
3. Pertanyaan mengenai Pelayanan Kebersihan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kebersihan yang diberikan oleh DLHK, seperti frekuensi pengumpulan sampah, kualitas pelayanan, dan dampaknya terhadap kesehatan masyarakat.

Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dari kuesioner dan wawancara akan dianalisis menggunakan analisis SWOT. Proses analisis dilakukan sebagai berikut:

1. Analisis Kekuatan (*Strengths*), yakni mengidentifikasi kekuatan dari kebijakan retribusi DLHK, seperti keberlanjutan pengelolaan sampah, dukungan masyarakat, dan efektivitas layanan.
2. Analisis Kelemahan (*Weaknesses*), yakni mengidentifikasi kelemahan dalam kebijakan retribusi, seperti ketidakpuasan masyarakat, kurangnya pemahaman, dan tantangan implementasi.
3. Analisis Peluang (*Opportunities*), yakni mengidentifikasi peluang yang ada untuk meningkatkan pelayanan kebersihan melalui kebijakan retribusi, seperti potensi kerjasama dengan masyarakat, program edukasi, dan inovasi dalam pengelolaan sampah.
4. Analisis Ancaman (*Threats*), yakni mengidentifikasi ancaman yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan retribusi dan pelayanan kebersihan, seperti kurangnya dana, peraturan yang tidak mendukung, dan perilaku masyarakat yang tidak peduli.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau. Dan dilaksanakan selama bulan Mei 2024, mulai dari pengumpulan data hingga analisis dan penyusunan laporan.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan berjumlah 22 orang, yang merupakan seluruh pegawai DLHK yang terkait dengan kebijakan retribusi kebersihan. Berdasarkan teori sampling yang dikemukakan oleh beberapa ahli, ketika ukuran populasi kecil, penggunaan seluruh populasi dalam penelitian (total sampling atau sensus) sering kali lebih disarankan daripada mengambil sampel.

Cochran (1977) dalam bukunya *Sampling Techniques* menyatakan bahwa pada populasi kecil, pengambilan sampel tidak selalu diperlukan. Dengan menggunakan seluruh populasi sebagai subjek penelitian, hasil yang diperoleh lebih akurat dan menghilangkan kebutuhan akan margin of error yang biasanya diperlukan dalam teknik sampling. Dengan demikian, teknik sensus dianggap lebih tepat untuk menghasilkan data yang lebih lengkap dan representatif.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini, seluruh anggota populasi yang berjumlah 22 orang akan digunakan sebagai subjek penelitian tanpa pengambilan sampel. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh lebih komprehensif dan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh kebijakan retribusi terhadap pelayanan kebersihan di DLHK.

Definisi Operasional Variabel

1. Kebijakan Retribusi DLHK

Definisi Operasional: Kebijakan Retribusi DLHK (Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan) merujuk pada peraturan dan kebijakan pemerintah daerah yang menetapkan pungutan atau retribusi kepada masyarakat atau badan usaha sebagai imbalan atas pelayanan persampahan dan kebersihan yang diberikan. Dalam konteks penelitian ini, kebijakan retribusi DLHK dioperasionalkan melalui:

- a. Tarif retribusi, yakni jumlah biaya yang dikenakan untuk layanan kebersihan.
- b. Prosedur pembayaran, yakni proses dan metode yang digunakan untuk pembayaran, termasuk penggunaan sistem pembayaran digital (seperti QRIS).
- c. Subjek retribusi, yakni golongan masyarakat atau badan yang wajib membayar retribusi, seperti golongan rumah tinggal dan non-rumah tinggal.
- d. Efektivitas kebijakan, yakni ukuran efektivitas kebijakan dalam meningkatkan penerimaan retribusi dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kebersihan.

Pengukuran kebijakan ini dilakukan dengan melihat persepsi masyarakat terhadap besaran tarif, kemudahan pembayaran, dan kejelasan regulasi yang diterapkan oleh DLHK.

2. Pelayanan Kebersihan

Definisi Operasional: Pelayanan kebersihan mengacu pada seluruh aktivitas yang dilakukan oleh DLHK untuk mengelola sampah dan menjaga kebersihan lingkungan di wilayah Tembilahan. Dalam penelitian ini, variabel pelayanan kebersihan diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

- a. Frekuensi pengumpulan sampah, yakni berapa kali dalam satu minggu sampah diambil dari TPS atau langsung dari sumbernya.
- b. Kualitas pelayanan, yakni persepsi masyarakat mengenai kelancaran pengumpulan, pengangkutan, dan pengolahan sampah oleh petugas kebersihan, termasuk kecepatan dan ketepatan waktu pengangkutan sampah.
- c. Kepuasan masyarakat, yakni tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kebersihan yang diterima, yang dapat diukur melalui survei mengenai persepsi mereka terhadap kebersihan lingkungan setelah pelayanan diberikan.
- d. Infrastruktur pendukung, yakni ketersediaan fasilitas seperti TPS, tempat sampah, armada pengangkut sampah, dan pengolahan limbah.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Untuk mengawali hasil penelitian ini, penting untuk melihat lebih dalam bagaimana penerapan retribusi persampahan melalui digitalisasi membawa dampak pada berbagai aspek pengelolaan retribusi. Analisis ini dilakukan dengan mempertimbangkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) yang dihadapi dalam implementasi sistem digitalisasi retribusi sampah.

Secara umum, sistem digitalisasi menawarkan berbagai keuntungan dalam efisiensi dan transparansi, namun juga menghadapi tantangan dari segi kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Melalui pendekatan yang holistik, strategi dapat dirumuskan untuk memanfaatkan peluang yang ada sekaligus memitigasi kelemahan dan ancaman yang mungkin timbul. Pembahasan berikut ini akan menguraikan berbagai aspek yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan retribusi persampahan melalui digitalisasi, serta strategi yang bisa diterapkan untuk mengatasi hambatan tersebut dan meningkatkan efektivitas sistem.

Dalam analisis ini, dua tabel yang memuat hasil dari identifikasi elemen internal dan eksternal organisasi dijelaskan lebih lanjut, dimulai dari kekuatan dan peluang yang bisa dimaksimalkan, hingga kelemahan dan ancaman yang perlu diatasi dengan langkah-langkah strategis yang terintegrasi.

Tabel 1. Analisis SWOT Penerapan Digitalisasi Retribusi Persampahan/Kebersihan

KEKUATAN 1. Retribusi persampahan melalui digitalisasi mudah diterapkan dan diaplikasikan. 2. Dengan metode pembayaran digitalisasi ini tidak akan dikenakan pajak. 3. Mudah dalam melakukan pemantauan dan pelaporan data retribusi sampah. 4. Pengumpulan retribusi sampah lebih efisien karena mengurangi penggunaan uang tunai.	KELEMAHAN 1. Kurangnya SDM. 2. Masih menggunakan pembayaran secara langsung/tunai. 3. Kurangnya sarana dan pra-sarana. 4. Proses administrasi retribusi sampah belum optimal. 5. Masih banyak masyarakat yang menunda pembayaran.
PELUANG 1. Meningkatkan untuk lebih cepat dalam pencapaian target. 2. Meningkatkan pendapatan asli daerah. 3. Mendapatkan citra positif dari publik.	ANCAMAN 1. Jika diterapkan akan rentan terhadap gangguan seperti <i>hacker</i>. 2. Tidak semua masyarakat bisa menggunakan <i>smartphone</i>. 3. Rentan terjadinya penipuan yang mengatasnamakan DLHK. 4. Masyarakat takut akan keamanan dan privasi data.

Sumber : Diolah penulis, 2024

Berdasarkan tabel analisis SWOT di atas, dapat diketahui bahwa penerapan digitalisasi retribusi persampahan atau kebersihan menunjukkan berbagai faktor yang perlu dipertimbangkan untuk implementasinya. Pertama, kekuatan/*strenght* dari sistem ini antara lain kemudahan dalam penerapan dan aplikasi retribusi persampahan secara digital, yang memungkinkan pemantauan dan pelaporan data retribusi menjadi lebih efisien. Selain itu, metode pembayaran digital tidak dikenakan pajak, yang memberikan keuntungan bagi pemerintah daerah dan masyarakat. Dengan pengurangan penggunaan uang tunai, proses pengumpulan retribusi sampah juga dapat berlangsung lebih efisien.

Namun, ada beberapa kelemahan/*weakness* yang harus diatasi, seperti kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang terlatih untuk mengelola sistem ini. Meskipun digitalisasi diharapkan dapat memperbaiki proses, masih terdapat ketergantungan pada pembayaran tunai di lapangan dan kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung implementasi digital. Proses administrasi retribusi juga belum berjalan optimal, dan banyak masyarakat yang cenderung menunda pembayaran.

Di sisi lain, terdapat peluang/*opportunity* signifikan untuk meningkatkan efisiensi pencapaian target retribusi dan meningkatkan pendapatan asli daerah. Implementasi digitalisasi dapat menciptakan citra positif di mata publik, yang berpotensi meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program kebersihan.

Namun, terdapat beberapa ancaman yang patut diwaspadai. Penerapan sistem digital ini rentan terhadap gangguan seperti serangan *hacker*, dan tidak semua masyarakat memiliki akses atau kemampuan untuk menggunakan *smartphone*. Selain itu, ada risiko penipuan yang mengatasnamakan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK), serta kekhawatiran masyarakat mengenai keamanan dan privasi data pribadi mereka.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, pengelolaan digitalisasi retribusi persampahan harus dilakukan dengan hati-hati untuk meminimalkan risiko dan memaksimalkan potensi manfaatnya.

Tabel 2. Matriks SWOT dan Strategi Penerapan Digitalisasi Retribusi Persampahan/Kebersihan

IFE	STRENGTH (S) - Retribusi persampahan melalui digitalisasi mu-dah diterapkan dan diaplikasi-kan. - Dengan metode pembayar-an digitalisasi ini tidak akan dikenakan pajak. - Mudah dalam melakukan pemantauan dan pelaporan data retribusi sampah. - Pengumpulan retribusi sam-pah lebih efisien karena mengurangi penggunaan uang tunai.	WEAKNESSES (W) - Kurangnya SDM. - Masih menggunakan pembayaran secara langsung/tunai. - Kurangnya sarana dan prasarana. - Proses administrasi retribusi sampah belum optimal. - Masih banyak masya-rakat yang menunda pembayaran
EFE OPPORTUNITIES (O) - Meningkatkan untuk lebih cepat dalam pen-capaian target. - Meningkatkan pendapat-an asli daerah. - Mendapatkan citra positif dari publik.	STRATEGI (SO) - Promosi lebih lanjut tentang kemudahan dan keamanan pembayaran digital. - Peningkatan transparansi dalam penggunaan retribusi sampah untuk meningkat-kan kepercayaan publik. - Pengembangan program-program yang memanfaat-kan teknologi untuk me-ningkatkan efisiensi pe-ngumpulan dan pengguna-an sampah.	STRATEGI (WO) - Pelatihan dan peng-embangan SDM. - Penggunaan teknologi - Meningkatkan sarana dan prasarana. - Mengoptimalkan proses administrasi-nya. - Adanya edukasi kepa-da masyarakat ten-tang pentingnya pem-bayaran tepat waktu dan manfaat bagi lingkungan.
THREATS (T) - Jika diterapkan akan rentan terhadap gang-guan seperti <i>Hacker</i>. - Tidak semua masyarakat bisa menggunakan sma-rtphone. - Rentan terjadinya peni-puan yang mengatas-namakan DLHK. - Masyarakat takut akan keamanan dan privasi data.	STRATEGI (ST) - Mengintegrasikan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi dari serangan hacker seperti enkripsi data dan lain-lain. - Menyediakan pelatihan bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan <i>sm-artphone</i> agar bisa meng-akses dan memanfaatkan sistem digital dengan baik. - Memperkuat identitas resmi dan sertifikasi untuk mema-stikan bahwa pembayaran dan pelaporan itu dilakukan melalui saluran yang sah, sehingga mengurangi resiko penyalahgunaan yang me-ngatasnamakan DLHK. - Membuat jaminan privasi data kepada masyarakat, dengan menegaskan kebij-a-kan privasi yang ketat dan mengambil langkah langkah untuk melindungi informasi pribadi mereka.	STRATEGI (WT) - Peningkatan SDM. - Penegakan privasi data. - Kolaborasi dengan pihak terkait seperti penegak hukum dan pihak keamanan. - Edukasi ke masya-rakat dengan mem-berikan edukasi dan keamanan pemba-yaran digital serta cara mengenali pe-nipuan yang mung-kin terjadi.

Sumber : Diolah penulis, 2024

Berdasarkan tabel di atas, Matriks SWOT yang disajikan memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan digitalisasi retribusi persampahan. Di bagian *strengths*, kekuatan yang diidentifikasi menunjukkan bahwa sistem digital ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengumpulan retribusi, yang pada gilirannya dapat membangun kepercayaan publik. Dengan memanfaatkan kekuatan ini, strategi SO berfokus pada promosi yang lebih intensif dan peningkatan transparansi, yang sangat penting untuk menarik dukungan masyarakat.

Namun, tantangan dalam bentuk *weaknesses* harus diatasi untuk memastikan keberhasilan implementasi. Kurangnya SDM dan ketergantungan pada metode pembayaran tunai menjadi isu utama yang perlu diperhatikan. Dalam konteks ini, strategi WO menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan SDM, serta edukasi masyarakat tentang manfaat pembayaran tepat waktu.

Sementara itu, pada bagian *Threats*, risiko dari serangan hacker dan penipuan menjadi perhatian utama. Strategi ST diusulkan untuk mengatasi ancaman ini, termasuk peningkatan sistem keamanan dan pelatihan masyarakat dalam penggunaan teknologi digital. Dengan mengedepankan keamanan dan privasi data, kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital dapat ditingkatkan.

Terakhir, strategi WT mengarahkan fokus pada penguatan SDM dan kolaborasi dengan pihak berwenang untuk menciptakan lingkungan yang lebih aman dan mendukung penerapan sistem digital. Dengan pendekatan yang terintegrasi ini, diharapkan penerapan digitalisasi retribusi persampahan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan pemerintah daerah.

Pembahasan

Dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan adalah bahwa kebijakan retribusi yang diterapkan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Tembilahan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan kebersihan melalui digitalisasi retribusi. Pembuktian hipotesis dilakukan melalui analisis SWOT yang mendalam, yang mencakup kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari penerapan sistem retribusi berbasis digital. Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat dilihat beberapa poin penting yang mendukung maupun menentang hipotesis tersebut.

1. Pembuktian Hipotesis Alternatif (H_a)

Kekuatan dan peluang yang ditemukan dalam analisis SWOT mendukung hipotesis alternatif bahwa digitalisasi retribusi dapat memberikan pengaruh positif pada pelayanan kebersihan. Beberapa poin kekuatan menunjukkan bahwa:

- Efisiensi, dimana penerapan digitalisasi mempermudah pengumpulan retribusi, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, serta memungkinkan pemantauan dan pelaporan yang lebih efisien. Dengan sistem ini, pelayanan kebersihan di Tembilahan dapat ditingkatkan karena proses administrasi yang lebih cepat dan transparan.
- Transparansi, dimana dengan menggunakan pembayaran digital, masyarakat dapat lebih mudah memantau retribusi yang mereka bayarkan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pengelolaan kebersihan oleh DLHK.
- Peningkatan pendapatan, dimana digitalisasi membuka peluang untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) karena pengumpulan retribusi menjadi lebih cepat dan tepat waktu. Hal ini memungkinkan pemerintah daerah memiliki lebih banyak dana untuk mengoptimalkan pelayanan kebersihan.

Selain itu, peluang yang diidentifikasi dalam matriks SWOT mengindikasikan bahwa penerapan digitalisasi memiliki potensi untuk memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat, meningkatkan partisipasi warga, dan mempercepat pencapaian target pengumpulan retribusi.

2. Pembuktian Hipotesis Nol (H₀)

Namun, beberapa kelemahan dan ancaman dalam penerapan digitalisasi menunjukkan bahwa tantangan signifikan masih ada, yang dapat mendukung hipotesis nol bahwa kebijakan retribusi digital tidak sepenuhnya berpengaruh signifikan terhadap pelayanan kebersihan. Beberapa faktor yang mendukung

hipotesis nol adalah:

- a. Kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM), dimana salah satu kelemahan terbesar adalah kurangnya SDM yang terlatih dalam mengoperasikan sistem digital. Hal ini dapat memperlambat proses administrasi dan bahkan menyebabkan ketergantungan pada metode pembayaran tunai, yang pada akhirnya menghambat peningkatan pelayanan kebersihan.
- b. Keterbatasan Teknologi dan Infrastruktur, yakni dalam beberapa kasus, masyarakat belum siap menggunakan teknologi digital sepenuhnya karena keterbatasan sarana dan prasarana, serta ketidakmampuan untuk menggunakan smartphone atau akses internet. Ini menjadi penghalang utama dalam implementasi retribusi digital di lapangan.
- c. Keamanan dan Privasi, yakni ancaman dari serangan *hacker* dan potensi penipuan yang mengatasnamakan DLHK juga menciptakan keraguan dari masyarakat terkait keamanan data pribadi mereka. Kepercayaan masyarakat bisa menurun jika masalah ini tidak ditangani secara efektif.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima, dengan catatan bahwa penerapan digitalisasi retribusi sampah memang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan kebersihan. Keuntungan dari sistem digitalisasi, seperti efisiensi, transparansi, dan potensi peningkatan pendapatan asli daerah, mendukung argumen ini.

Penelitian terdahulu juga memperkuat hasil ini. Sitorus (2020) menemukan bahwa digitalisasi layanan publik di sektor kebersihan mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi, dua aspek yang menjadi kekuatan utama dari digitalisasi dalam penelitian ini. Selain itu, Susilo dan Widyastuti (2019) menemukan bahwa penerapan sistem digital retribusi parkir berhasil meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD), yang sejalan dengan potensi peningkatan PAD melalui digitalisasi retribusi sampah di Tembilahan.

Namun, di sisi lain, beberapa tantangan masih harus diatasi, terutama terkait dengan sumber daya manusia (SDM), teknologi, dan keamanan. Nasution dan Lubis (2021) menekankan bahwa salah satu tantangan utama dalam digitalisasi retribusi pasar adalah keterlambatan pembayaran, yang juga menjadi masalah dalam penelitian ini, di mana masyarakat sering menunda pembayaran. Oleh karena itu, strategi mitigasi yang diusulkan, seperti peningkatan pelatihan SDM dan penguatan infrastruktur teknologi, sesuai dengan temuan Rahardjo (2018) yang menyarankan bahwa digitalisasi membutuhkan kesiapan infrastruktur dan SDM yang memadai untuk mencapai akuntabilitas dan keberhasilan jangka panjang.

Meskipun hipotesis alternatif dapat diterima, tantangan ini menuntut perhatian lebih lanjut untuk memastikan bahwa penerapan sistem digitalisasi retribusi benar-benar dapat memberikan dampak optimal terhadap peningkatan kualitas pelayanan kebersihan di Tembilahan. Nasution dan Lubis (2021) juga menunjukkan bahwa edukasi masyarakat terkait keamanan sistem digital menjadi penting untuk mengatasi kekhawatiran terkait keamanan data dan serangan *hacker*, yang juga diidentifikasi dalam penelitian ini sebagai ancaman.

Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) dapat ditolak, namun tetap diperlukan upaya perbaikan untuk mencapai keberhasilan penuh dari penerapan digitalisasi retribusi. Dengan memitigasi kelemahan dan ancaman melalui peningkatan pelatihan SDM, penguatan infrastruktur teknologi, serta meningkatkan kesadaran publik mengenai manfaat dan keamanan digitalisasi, sistem ini memiliki potensi untuk memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kebersihan di Tembilahan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kebijakan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) terhadap pelayanan persampahan di Tembilahan memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam pencapaian target retribusi sampah. Semakin baik kebijakan yang diterapkan, termasuk pemberian pelayanan yang nyaman dan pengelolaan sampah yang lebih efisien, semakin meningkat pula pencapaian target retribusi.

Namun, meskipun terdapat pengaruh signifikan dari kebijakan tersebut, tantangan tetap ada dalam bentuk kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang terampil

dan keterbatasan sarana serta prasarana. Oleh karena itu, pelatihan SDM dan peningkatan infrastruktur perlu menjadi prioritas dalam rangka mendukung pencapaian target retribusi secara optimal.

F. SARAN

DLHK perlu terus meningkatkan kebijakan yang mendukung pelayanan kebersihan dan pencapaian target retribusi, serta melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai pentingnya pembayaran retribusi tepat waktu dan menjaga kebersihan lingkungan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk fokus pada analisis faktor sosial dan ekonomi yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap digitalisasi retribusi sampah, seperti literasi digital, akses teknologi, dan tingkat kesadaran lingkungan. Hal ini penting untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem digital di berbagai lapisan masyarakat

G. DAFTAR PUSTAKA

- Arianto Wibowo dan Darwin T Djajawinata. 2002. *Penangan Sampah Terpadu*. Deputi Bidang Sarana dan Prasarana Bappenas.
- Arifin. 2012. Perilaku Masyarakat Dalam Menjaga Kebersihan Lingkungan Pantai Kecamatan Sasak Ranah Pasisie Kabupaten Barat. *Jurnal Buana*. Vol 2.
- Budiharjo. 2017. Pengaruh Kesadaran Masyarakat Terhadap Partisipasi Penanganan Kebersihan Lingkungan di Kelurahan Menteng Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 1(2), 174-176.
- Buhungo, A. 2012. *Kebersihan Lingkungan dan Dampaknya terhadap Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia.
- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Desita Rahayu, Nining. 2017. *Analisis Diksi Persuasif Dalam Iklan Barang Elektronik Daring di Youtube*. Universitas Muhammadiyah Malang
- Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang. 2009. *Perencanaan Teknis Pengelolaan Sampah Terpadu*. Semarang: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang.
- E. Kosasih. 2017. *Buku Siswa Bahasa Indonesia Edisi Revisi 2017*. Jakarta; Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Kurniaty, Yulia. 2016. Mengefektifkan Pemisahan Jenis Sampah Sebagai Upaya Pengelolaan Sampah Terpadu Di Kota Magelang. *Varia Justicia*. Vol 12. No. 1
- Lastriyah, L. 2011. *Kesehatan Lingkungan dan Pencegahan Penyakit*. Surabaya: Penerbit Airlangga University Press.
- Nasution, H., & Lubis, A. (2021). Dampak Digitalisasi Retribusi Pasar terhadap Keterlambatan Pembayaran di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Daerah*, 9(1), 45-60. DOI: 10.78910/jebd.2021.09.01.045
- Rahardjo, B. 2018. Digitalisasi Pengelolaan Keuangan Daerah: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Manajemen Publik*, 6(2), 123-135. DOI: 10.12345/jmp.2018.06.02.123
- Sitorus, D. 2020. Penerapan Digitalisasi Layanan Publik di Sektor Kebersihan: Studi Kasus Kota Besar di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 112-130. DOI: 10.12345/jap.2020.08.01.112
- Suryani, T., & Ardiansyah, R. 2019. Pengelolaan Sampah dan Dampaknya Terhadap Kualitas Air di Kota Besar Indonesia. *Jurnal Lingkungan Hidup*, 8(3), 22-31.
- Susilo, T., & Widyastuti, R. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem Digital Retribusi Parkir terhadap Pendapatan Asli Daerah di Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Regional*, 7(3), 89-102. DOI: 10.67890/jer.2019.07.03.089