

PENGELOLAAN RETRIBUSI SAMPAH DI KELURAHAN LOLU UTARA KOTA PALU

Fahdillah¹⁾, Daswati²⁾, Syarif Permana Salingkat³⁾, Yan Suprandy Djabier

¹ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
fahdillahlabai744@gmail.com

² Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
daswatisahar@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
spsalingkat@gmail.com

⁴ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
fhandy2020@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengelolaan Retribusi Sampah Di Kelurahan Lolu Utara Kota Palu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori manajemen yang terdiri atas aspek *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Leading* (pengarahan), *Controlling* (Pengendalian). Dasar penelitian ini adalah menggunakan dasar metode kualitatif, jenis data yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan informan penelitian berjumlah 6 informan yang terdiri dari kepala bidang, petugas retribusi sampah dan wajib retribusi. Pengumpulan data dan bahan dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pengelolaan retribusi sampah di kelurahan lolu utara kota palu masih kurang baik. Hal ini terlihat dari realisasi penerimaan retribusi yang belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan serta peningkatan penerimaan retribusi yang cenderung belum menunjukkan perkembangan yang signifikan dari tahun ke tahun. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam proses pemungutan dan pengelolaan retribusi, baik dari aspek perencanaan, pelaksanaan, maupun pengawasan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan optimalisasi pengelolaan retribusi sampah agar potensi penerimaan yang ada dapat dimanfaatkan secara maksimal sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Palu.

Kata Kunci: Manajemen, Pengelolaan, Pendapatan Asli Daerah, Retribusi Sampah

ABSTRACT

This research aims to determine the Management of Waste Collection fees in lolu Utara Urban Village, Palu City. This research uses a qualitative descriptive method using management theory which consists of aspects of Planning, Organizing, Leading, Controlling. The basis of this research is to use basic qualitative methods, the types of data are primary and secondary data. The data collection technique used research informants totaling 6 informants consisting of heads of divisions, waste levy officers and mandatory levies. Data and material collection was carried out by observation, interviews and documentation. Based on the research results, the management of waste collection fees in LolU Utara Village, Palu City, is still not optimal. This is evident from the realization of waste collection fee revenues, which has not been able to achieve the predetermined targets, as well as the fact that revenue growth has not shown significant improvement from year to year. These conditions indicate that there are still various obstacles in the process of collecting and managing waste collection fees, particularly in the aspects of planning, implementation, and supervision. Therefore, improvements and optimization of waste collection fee management are needed to ensure that the existing revenue potential can be utilized more effectively, thereby making a greater contribution to increasing the Local Own-Source Revenue (Pendapatan Asli Daerah/PAD) of Palu City.

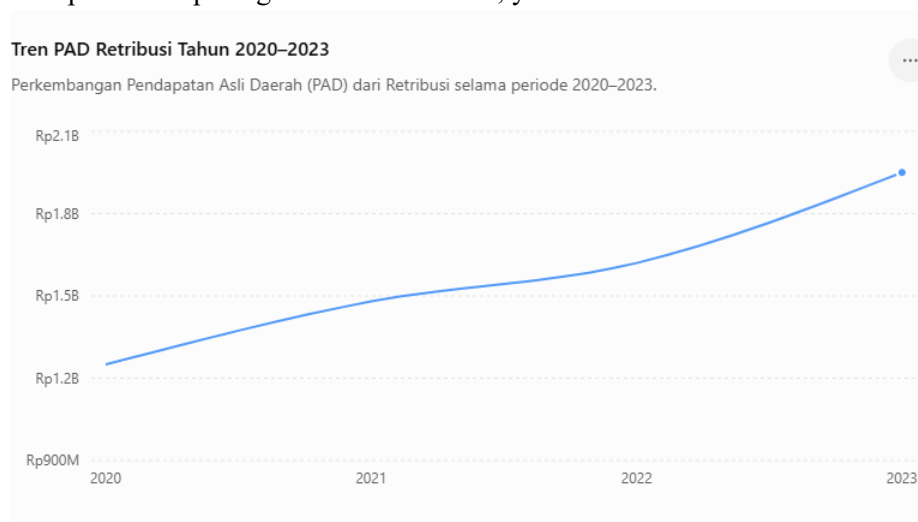
Keywords: *Management, Administration, Locally-Generated Revenue, Waste Collection Fees*

Submisi: 17-01-2026
Diterima: 19-01-2026
Dipublikasikan: 02-02-2026

PENDAHULUAN

Pajak sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang diharapkan dapat menjadi salah satu cara untuk menandai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan guna memajukan wilayah tersebut, salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan menerapkan kebijakan yang mengharuskan setiap individu membayar pajak sesuai dengan kewajibannya. Retribusi sebagai salah satu sumber pendapatan penting daerah. Berbeda dengan pajak, retribusi biasanya terkait dengan imbalan langsung. Pembayaran retribusi akan menerima manfaat langsung dari apa yang mereka bayar. Hal ini terjadi karena pembayaran tersebut ditunjukan untuk memperoleh layanan tertentu dari pemerintah. Misalnya, seperti biaya pendidikan, pembayaran untuk air minum, listrik, gas, dan lain-lain. Dengan demikian, retribusi dapat didefinisikan sebagai pungutan yang dikenakan sebagai pembayaran untuk jasa atau izin tertentu yang disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan individu atau organisasi.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 9 Tahun 2023 pasal 1 tentang Retribusi Daerah, yang menyebutkan pungutan daerah pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau badan. Kondisi real realisasi PAD selama kurun waktu 4 tahun terakhir dapat dilihat pada gambar di bawah ini, yaitu:



Gambar 1.
Grafik Trend PAD

(Sumber: Data Kantor Lurah Lolu Utara, 2026)

Keadaan jenis bangunan di Kelurahan Lolu Utara sebagai dasar perbedaan retribusi sampah dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori, yaitu bangunan rumah tinggal, rumah toko (ruko), pertokoan atau kios, warung makan dan restoran, perkantoran pemerintah maupun swasta, fasilitas pendidikan seperti sekolah, fasilitas kesehatan, tempat ibadah, serta bangunan usaha lainnya. Setiap kategori bangunan memperoleh pelayanan persampahan sesuai dengan tingkat kebutuhan dan jenis kegiatan yang dilakukan. Oleh karena itu, pengelompokan bangunan menjadi salah satu dasar dalam

penyelenggaraan pelayanan persampahan, pendataan wajib retribusi, serta penetapan besaran retribusi sampah agar pelaksanaannya dapat berlangsung secara efektif, adil, dan sesuai dengan ketentuan peraturan daerah.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan jenis data yang digunakan yaitu, data kualitatif, maka sumber data yang digunakan, sumber data primer dan sekunder, dengan Teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penentuan informan dalam penelitian ini, yaitu menggunakan teknik *purposive*. Sehingga, adapun karakteristik informan yaitu Bendahara Penerimaan (DLH), Lurah, RT, Staf kelurahan, dan Wajib Retribusi Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Analisis Data yang digunakan yaitu model interaktif meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan retribusi sampah di Kelurahan Lolu Utara Kota Palu pada aspek perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian telah dilaksanakan sesuai dengan fungsi manajemen, namun implementasinya belum optimal. Pada aspek perencanaan, penetapan target retribusi masih terkendala oleh data pelanggan yang belum mutakhir dan rendahnya keterlibatan petugas lapangan. Pada aspek pengorganisasian, keterbatasan jumlah petugas serta luasnya wilayah penagihan menghambat efektivitas pemungutan retribusi. Pada aspek pengarahan, masih terdapat perbedaan pemahaman petugas terhadap prosedur kerja dan penggunaan aplikasi pendukung, sedangkan pada aspek pengendalian, meskipun pengawasan telah didukung oleh koordinasi antarinstansi dan pemanfaatan aplikasi Pakagali, target penerimaan retribusi masih belum tercapai. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan data secara berkala, penguatan sumber daya manusia, peningkatan kapasitas petugas, serta optimalisasi sistem pengawasan berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan retribusi sampah dan mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pengelolaan retribusi sampah merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kebersihan yang bertujuan untuk mendukung terciptanya lingkungan yang bersih, sehat, dan berkelanjutan. Keberhasilan pengelolaan retribusi tidak hanya diukur dari besarnya penerimaan daerah, tetapi juga dari efektivitas pengelolaan yang dilakukan oleh pemerintah dan tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar retribusi. Berdasarkan teori *Planning, Organizing, Leading, dan Controlling* (POLC) yang dikemukakan oleh Robbins (2012), pengelolaan retribusi sampah dapat dianalisis melalui empat fungsi manajemen yang saling berkaitan.

Aspek *Planning* (Perencanaan). Perencanaan dalam pengelolaan retribusi sampah di Kelurahan Lolu Utara telah diwujudkan melalui penyusunan target penerimaan retribusi, penetapan tarif berdasarkan peraturan daerah, serta penjadwalan pengangkutan sampah. Pemerintah Kota Palu melalui dinas terkait telah menetapkan mekanisme

pemungutan retribusi sebagai pedoman bagi petugas di lapangan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan belum sepenuhnya didukung oleh basis data wajib retribusi yang akurat. Masih terdapat rumah tangga dan pelaku usaha yang belum terdata secara menyeluruh sehingga berpengaruh terhadap pencapaian target penerimaan retribusi. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses identifikasi objek retribusi masih perlu diperbarui secara berkala agar perencanaan menjadi lebih realistis dan sesuai dengan kondisi lapangan.

Aspek *Organizing* (Pengorganisasian). Pengorganisasian dilakukan melalui pembagian tugas antara Dinas Lingkungan Hidup, petugas pemungut retribusi, petugas pengangkut sampah, serta pemerintah kelurahan sebagai pihak yang membantu koordinasi dengan masyarakat. Pembagian tugas tersebut pada dasarnya telah berjalan sesuai fungsi masing-masing. Akan tetapi, hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antarpetugas masih belum optimal, terutama dalam penyampaian informasi mengenai masyarakat yang menunggak pembayaran maupun perubahan jumlah wajib retribusi. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas menyebabkan cakupan pelayanan belum merata sehingga beberapa wilayah masih mengalami keterlambatan dalam pengangkutan sampah.

Aspek *Leading* (Pelaksanaan/Kepemimpinan). Fungsi kepemimpinan terlihat melalui upaya pemerintah dalam memberikan arahan kepada petugas serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya membayar retribusi sampah. Sosialisasi dilakukan melalui pertemuan masyarakat maupun penyampaian informasi secara langsung oleh petugas. Namun, efektivitas pelaksanaan masih menghadapi berbagai kendala. Sebagian masyarakat masih menganggap retribusi sebagai beban tambahan sehingga kesadaran untuk membayar belum optimal. Di sisi lain, petugas lapangan telah berupaya memberikan pelayanan yang baik, meskipun masih ditemukan keluhan terkait ketidaktepatan waktu pengangkutan sampah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Aspek *Controlling* (Pengawasan). Pengawasan dilakukan melalui monitoring terhadap kegiatan pemungutan retribusi, evaluasi penerimaan daerah, serta pengawasan terhadap pelayanan pengangkutan sampah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan telah dilaksanakan secara berkala, namun belum sepenuhnya efektif karena masih ditemukan tunggakan pembayaran retribusi dan belum adanya sistem monitoring berbasis teknologi yang mampu memantau pembayaran secara real time. Pengawasan yang masih bersifat administratif menyebabkan proses evaluasi terhadap tingkat kepatuhan masyarakat belum dapat dilakukan secara cepat dan akurat.

Apabila ditinjau secara keseluruhan, fungsi Planning belum berjalan optimal karena masih terdapat kelemahan pada pendataan objek retribusi dan penyusunan target penerimaan. Perencanaan yang kurang didukung data yang valid menyebabkan target penerimaan belum sepenuhnya mencerminkan potensi retribusi yang sebenarnya. Menurut Robbins, (2012), keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas perencanaan karena menjadi dasar pelaksanaan fungsi manajemen berikutnya. Oleh karena itu, pembaruan data wajib retribusi secara berkala menjadi langkah penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan retribusi sampah.

Aspek Organizing, struktur organisasi sebenarnya telah tersedia dengan pembagian tugas yang jelas, namun efektivitas koordinasi masih menjadi tantangan. Keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan beberapa tugas harus dilaksanakan oleh petugas yang sama sehingga beban kerja menjadi tinggi. Kondisi tersebut berdampak pada pelayanan kebersihan yang belum sepenuhnya optimal. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan koordinasi lintas unit serta penambahan sumber daya manusia sesuai kebutuhan pelayanan.

Aspek Leading, kepemimpinan memiliki peranan penting dalam membangun motivasi petugas dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan persuasif lebih efektif dibandingkan pendekatan yang bersifat administratif semata. Masyarakat cenderung lebih patuh membayar retribusi apabila memahami manfaat yang diperoleh, seperti lingkungan yang bersih dan pelayanan pengangkutan sampah yang rutin. Dengan demikian, intensitas sosialisasi dan komunikasi publik perlu terus ditingkatkan agar terbentuk kesadaran kolektif dalam menjaga kebersihan lingkungan.

Aspek Controlling, pengawasan masih perlu diperkuat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Digitalisasi data pembayaran retribusi, pencatatan wajib retribusi, dan pelaporan pelayanan kebersihan akan memudahkan pemerintah dalam melakukan evaluasi serta meningkatkan transparansi pengelolaan retribusi. Selain itu, pengawasan yang berbasis data juga dapat membantu mengidentifikasi wilayah yang memiliki tingkat kepatuhan rendah sehingga strategi pembinaan dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan retribusi sampah di Kelurahan Lolu Utara telah dilaksanakan sesuai fungsi-fungsi manajemen POLC, tetapi efektivitas pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan pendataan, koordinasi antarpetugas yang belum optimal, rendahnya kesadaran sebagian masyarakat, serta sistem pengawasan yang masih konvensional. Kendala-kendala tersebut berdampak pada belum optimalnya penerimaan retribusi dan kualitas pelayanan kebersihan.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa peningkatan pengelolaan retribusi sampah tidak hanya bergantung pada kemampuan pemerintah dalam melakukan pemungutan, tetapi juga memerlukan dukungan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penerapan fungsi *Planning*, *Organizing*, *Leading*, dan *Controlling* (POLC) secara konsisten akan meningkatkan efektivitas pengelolaan retribusi, memperbaiki kualitas pelayanan persampahan, meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di Kota Palu.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian terhadap fokus kajian penelitian yaitu Pengelolaan Retribusi Sampah Di Kantor Lurah Lolu Utara Di Palu, dengan menggunakan Teori Stephen P. Robbins (1994:6) yang meliputi aspek Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, dan Pengendalian, maka dapat disimpulkan Pengelolaan Retribusi Sampah belum terkelola dengan baik

Perencanaan (*Planning*), penetapan target retribusi sampah telah mengacu pada data pelanggan dan tarif yang berlaku, namun belum optimal karena data pelanggan

belum diperbarui secara berkala. Pengorganisasian (*Organizing*), pembagian tugas telah berjalan dengan baik, tetapi keterbatasan petugas dan luasnya wilayah penagihan menghambat pencapaian target. Pengarahan (*Leading*), pengarahan telah dilakukan melalui rapat koordinasi dan sosialisasi, namun pemahaman petugas terhadap prosedur kerja belum merata. Pengendalian (*Controlling*), pengawasan telah didukung oleh koordinasi antarinstansi dan aplikasi Pakagali, tetapi belum mampu mendorong tercapainya target penerimaan retribusi. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan data pelanggan, penguatan sumber daya manusia, peningkatan kualitas pengarahan, dan optimalisasi pengawasan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan retribusi sampah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani. (2017). Manajemen Retribusi Pelayanan Persampahan Di Kabupaten Mamuju. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya) : Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 2(2). <https://doi.org/10.35329/mitzal.v2i2.274>
- Aprilia, N.D. (2023). Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Bandar Lampung (Universitas Lampung). <http://digilib.unila.ac.id/74743/%0Ahttp://digilib.unila.ac.id/74743/3/3>.
- Athoillah, Anton. 2010. Dasar-dasar manajemen. Bandung: C.V Pustaka Setia.
- Badrudin. 2013. Dasar-dasar Manajemen, Bandung: CV. Alfabeta.
- Bangun, Wilson, intisari Manajemen . Bandung: PT Refika Aditama
- Boediono. 2011. Perpajakan Indonesia. Jakarta : Diadit Media.
- Creswel, J.W. (2016). Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran, 4th ed. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dr.H.M. Anton Anton Athoillah, M.M. (2010). Dasar-dasar Manajemen. Bandung: CV Pustaka
- Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasil , Sri Jumiati, Dkk (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. Padang Sumatera Barat :Pt. Global Eksekutif Teknologi
- Fitri, F. N. (2023). *Analisis Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene Periode 2020-2022)*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Hadari Nawawi. (1994) Ilmu Administrasi. Jakarta : Ghalia.
- Hardani, Aliya, N. H., dan Biotech, G. C. 2020. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta : Pustaka Ilmu.
- Hasibuan, Malayu. SP. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Henry, Nicholas. 1998. Administrasi Negara dan Masalah-masalah Kenegaraan. Terjemahan: Luciana D. Lontoh. Jakarta: Rajawali.
- Kabo, Josef Riwu. 2007. Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Kaho, Josef Riwu. 2007. Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia. PT.

Rajagrafindo Persada, Jakarta.

- Latuamury, S. E., & Latuconsina, S. (2023). Efektifitas Retribusi Sampah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Ambon. *Journal of Applied Accounting*, 2(2), 51–63. <https://doi.org/10.52158/jaa.v2i2.711>
- Lestari T.P, Y. P., Afifah, N., & Den Ka, V. S. (2022). Analisis Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Di Kota Makassar. *Jurnal Pabean*, 4(1), 49–59. <https://doi.org/10.61141/pabean.v4i1.220>
- Luther Guilck, (1995). Educational administration, Edition, New York, McGraes Hill Co.
- Mardiasmo, 2011. Perpajakan (Edisi Revisi Tahun 2011). Penerbit CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan TjeTjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Pasolong, H. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta, cv
- Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 9 Tahun 2023 Tentang Retribusi Jasa Usaha
- Peraturan Wali Kota Palu Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Persampahan
- Robbins, S. P. 1994. Management, Fourth Edition. CA. Pricen hall.
- Robbins, S. P. M. C. (2012). Management, Eleventh Edition New Jersey: Pearson Education,inc.
- Rochmat Soemitro. 2012. Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan. Bandung: Graha Ilmu.
- Rusdiana, A. & Ahmad Ghazin. (2014). Asas-Asas Manajemen Berwawasan Global. Cet. 1. Bandung : Pustaka Setia.
- Siagian, S.P. 2001. Adminstrasi Pembangunan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S.P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siahaan,M.P 2005. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PT Raja Grafindo Persa da Jakarta.
- Sugiyono 2020. Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D . Bandung :Alfabeta
- Terry, G. R 2012. Prinsip-prinsip Manajemen, Penerjemah J-Smith D.F.M. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Terry, G. R., dan Rue, L. W. 2013. Dasar-dasar Manajemen, Terjemahan G.A. Ticoalu. Jakarta : Bumi Aksara Setia.
- The Liang Gie. 2009. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta : LibertyB.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 TAHUN 2008 tentang pengelolaan sampah
- Yunas, F. A. (2021). *Manajemen Retribusi Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan Pasar Dipo Pada Kantor Lingkungan Hidup Kisaran Barat Ditinjau Perspektif Ekonomi Syari'ah*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

TENTANG PENULIS