



# Inovasi Pelayanan Retribusi Sampah Nontunai/*Cashless* oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru

Nur Haviz Zamani<sup>1\*</sup>, Dadang Mashur<sup>2</sup>

1,2 Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.2887>

\*Correspondence: Nur Haviz Zamani

Email:

[nur.haviz6162@student.unri.ac.id](mailto:nur.haviz6162@student.unri.ac.id)

Received: 04-10-2025

Accepted: 17-11-2025

Published: 28-12-2025



Copyright: © 2024 by the authors.

Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru serta menganalisis faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Inovasi ini berbasis penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* yang terdapat dalam Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD) dan mulai diterapkan sejak tahun 2024. Tujuannya adalah mempermudah pelayanan, mencegah pungutan liar, serta menciptakan pemungutan retribusi yang akuntabel, transparan, dan tertib administrasi. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Analisis penelitian menggunakan indikator inovasi pelayanan menurut Gebauer et al yaitu keterlibatan pelanggan, layanan mandiri, pengalaman pelanggan, pemecahan masalah, dan *co-designing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini memberikan kemudahan dan meningkatkan transparansi dalam pembayaran retribusi sampah serta telah mencerminkan beberapa indikator inovasi pelayanan, terutama aspek layanan mandiri dan pemecahan masalah. Sementara itu faktor penghambat dalam inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai oleh DLHK Kota Pekanbaru ialah keterbatasan dana, masih sedikitnya jumlah wajib retribusi, dan sarana dan prasarana yang terbatas.

**Kata Kunci:** Inovasi, Retribusi Sampah, Pembayaran Non Tunai, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, Kota Pekanbaru

**Abstract:** This study aims to describe the innovation of non-cash waste retribution services implemented by the Department of Environment and Sanitation (DLHK) of Pekanbaru City and to analyze the inhibiting factors in its implementation. This innovation is based on the use of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), which is integrated into the Regional Retribution Certificate (SKRD) and has been implemented since 2024. The main goals are to simplify services, prevent illegal levies, and create a more accountable, transparent, and administratively orderly retribution collection system. The study employs a qualitative method using a case study approach. The analysis is based on the service innovation indicators proposed by Gebauer et al., which include customer involvement, self-service, customer experience, problem-solving, and co-designing. The findings indicate that this innovation has facilitated payment processes and enhanced transparency in waste retribution collections. It reflects several service innovation indicators, particularly in self-service and problem-solving aspects. However, its implementation is hindered by limited funding, a low number of retribution payers, and inadequate facilities and infrastructure.

**Keywords:** Innovation, Waste Retribution, Non-Cash Payment, Department of Environment and Sanitation, Pekanbaru City

## Pendahuluan

Kota Pekanbaru sebagai pusat pemerintahan di Provinsi Riau menghadapi permasalahan pengelolaan sampah yang kompleks, salah satunya pemungutan retribusi sampah. Retribusi sampah merupakan iuran atau pemungutan yang dilakukan pemerintah daerah kepada pengguna jasa kebersihan yakni badan usaha maupun non-

badan usaha sebagai imbalan atas jasa pelayanan pengelolaan sampah yang telah diberikan. Retribusi sampah merupakan salah satu jenis retribusi jasa umum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (UU HKPD). Retribusi sampah yang dipungut oleh pemerintah daerah nantinya digunakan untuk mendanai berbagai aspek pengelolaan sampah dan juga kebersihan seperti operasional pengangkutan dan pengelolaan sampah, pemeliharaan dan pengadaan sarana dan prasarana serta digunakan untuk gaji dan insentif petugas kebersihan bahkan dapat berkontribusi kepada pendapatan asli daerah (PAD).

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru yang selanjutnya disingkat dengan DLHK adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bertanggung jawab terhadap urusan kebersihan dan lingkungan hidup dalam melakukan pengelolaan sampah di Kota Pekanbaru. DLHK Kota Pekanbaru juga bertanggung jawab memungut retribusi sampah sebagai imbalan atas jasa kebersihan yang diberikan. Retribusi sampah yang dipungut oleh Pemerintah Kota Pekanbaru melalui DLHK Kota Pekanbaru dalam beberapa tahun terakhir belum mencapai target yang telah ditetapkan. Adapun target dan realisasi penerimaan retribusi sampah oleh DLHK Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut

**Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Retribusi Sampah oleh DLHK Kota Pekanbaru Tahun 2022-2024**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2022	Rp. 28.861.082.064	Rp.4.207.945.765	14,58%
2023	Rp. 32.746.985.792	Rp.4.386.567.790	13.40%
2024	Rp. 29.702.886.013	Rp.3.965.975.452	13 %

*Sumber: Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, 2025*

Sejak tahun 2022, retribusi sampah yang dipungut oleh DLHK Kota Pekanbaru tidak pernah mencapai target yang telah ditetapkan bahkan dengan persentase dibawah 15 %. Hal tersebut makin diperparah oleh maraknya praktik pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Sebuah kasus menonjol terjadi pada Juli 2024, ketika tujuh orang pelaku pungli dalam pengelolaan sampah ditangkap oleh aparat kepolisian. Mereka kedapatan melakukan pungutan liar terhadap masyarakat dengan modus pengangkutan sampah di beberapa titik wilayah kota. Ironisnya, salah satu pelaku bahkan mengaku sebagai pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru, namun pihak DLHK Kota Pekanbaru membantah status kepegawaian tersebut (Detikcom, 2025).

Berdasarkan fenomena tersebut, Pemerintah Kota Pekanbaru menerbitkan Surat Edaran Wali Kota Pekanbaru Nomor 61 Tahun 2024 Tentang Pembayaran Retribusi Persampahan Wajib Retribusi Badan/Usaha dan Perumahan Non-Tunai sebagai upaya penertiban dan optimalisasi sistem pembayaran retribusi persampahan di Kota Pekanbaru, khususnya bagi wajib retribusi yang terdiri dari badan atau pelaku usaha serta perumahan. Peraturan tersebut menjadi pedoman inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai/cashless oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Peraturan tersebut menegaskan bahwa mulai tahun 2024, seluruh pembayaran retribusi persampahan harus dilakukan secara non-tunai melalui transfer bank ke rekening resmi

milik Pemerintah Kota Pekanbaru, seperti Bank Riau Kepri Syariah dan BNI. Pembayaran tidak lagi diperbolehkan secara tunai, baik kepada petugas pemungut di lapangan maupun pihak manapun yang mengatasnamakan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK). Setiap wajib retribusi akan menerima Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) sebagai bukti resmi tagihan, dan berdasarkan SKRD tersebut, mereka wajib mentransfer dana sesuai nominal yang tertera langsung ke rekening kas daerah.

**Gambar 1. 1 Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD)**  
 Sumber : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, 2025

Inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai/cashless merupakan terobosan dari Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru yang bekerja sama dengan pihak Bank Negara Indonesia (BNI) dan Bank Riau Kepri (BRK) Syariah dengan penggunaan platform digital *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Oleh karena itu penting bagi tiap wajib retribusi untuk memiliki perangkat elektronik seperti *smartphone* serta telah memiliki salah satu rekening Bank Negara Indonesia (BNI) maupun Bank Riau Kepri (BRK) Syariah. Apabila wajib retribusi tidak memiliki salah satu dari kedua rekening bank tersebut, maka wajib retribusi tetap dapat membayarnya melalui aplikasi dompet digital (*electronic wallet*) seperti DANA, GoPay maupun OVO.

Penelitian yang dilakukan oleh Syabrina dan Gevisioner (2022) menunjukkan bahwa tingkat kesiapan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam menerapkan Sistem Pembayaran Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan (RPP/K) Non Tunai berada pada angka 73,26%, yang termasuk dalam kategori “siap” pada skala penilaian. Penilaian ini dilihat dari lima aspek utama, yaitu strategi, teknologi, organisasi, personel, dan lingkungan.

Inovasi menurut Everett Rogers dalam (Adianto, 2020) merupakan sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh pribadi atau kelompok pengadopsi. Apabila suatu hal dilihat sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang maka itulah yang disebut inovasi. Joseph Alois Schumpeter dalam (Arviansyah, 2020) yang dijuluki sebagai “*prophet of innovation*” dalam bidang ekonomi menyatakan bahwa inovasi adalah kombinasi dari pengetahuan dan proses yang menghasilkan ide baru. Inovasi dapat berupa proses, metode pemasaran baru, atau metode baru yang dikembangkan oleh organisasi. Konsep

inovasi menurut Widodo dalam yaitu Inovasi harus berkelanjutan, memberikan dampak positif bagi masyarakat dan mampu memberi solusi terhadap masalah. Sedangkan menurut Prabowo et al., (2022), inovasi mewakili suatu kebaruan yang dimana dalam inovasi erat kaitannya dengan sesuatu yang hal baru bagi seseorang, masyarakat, organisasi maupun kondisi tertentu

Teori yang digunakan peneliti pada penelitian adalah proses penciptaan nilai berkelanjutan dalam konteks inovasi menurut Gebauer et al. (dalam Purnomo & Niswah, 2019). Teori tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami bagaimana inovasi ini menciptakan nilai berkelanjutan bagi masyarakat dan pemerintah daerah. Selain itu teori ini sangat relevan karena menjelaskan bahwa inovasi layanan publik yang efektif tidak cukup hanya berbasis teknologi, namun harus mampu melibatkan pelanggan (dalam hal ini masyarakat pembayar retribusi), menyelesaikan masalah aktual, dan memberikan pengalaman layanan yang lebih baik, sehingga nilai yang diciptakan bersifat jangka panjang dan berkelanjutan.

Dalam penelitian ini, fokus utama adalah mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai/*cashless* oleh DLHK Kota Pekanbaru serta mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai/*cashless* oleh DLHK Kota Pekanbaru. Dengan memastikan setiap rupiah yang dikeluarkan negara benar-benar menghasilkan manfaat maksimal bagi masyarakat, diharapkan sistem pengadaan dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Penelitian ini memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Secara akademis, kajian ini berguna menambah referensi kepustakaan di Program Studi Administrasi Publik. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam membahas permasalahan yang sama. Dari perspektif praktis, penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan, pertimbangan maupun koreksi bagi pihak instansi terkait yaitu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai/*cashless*.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut (Fiantika et al., 2022) studi kasus adalah sesuatu yang unik, karena mengacu pada sebuah proses yang terjadi di waktu tertentu dan memiliki kaitan dengan apa yang dapat direfleksikan dari fenomena yang ada. Selain itu, studi kasus juga dapat memberikan gambaran yang holistik dan rinci tentang satu kasus spesifik. Sedangkan menurut (Khairani dan Manurung, 2021) metode studi kasus bertujuan untuk meneliti suatu kasus atau fenomena tertentu yang ada dalam masyarakat secara mendalam untuk mempelajari latar belakang, keadaan, dan interaksi yang terjadi.

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dikarenakan penelitian ini fokus pada satu kasus khusus, yaitu pelayanan retribusi sampah non-tunai. Selain itu, pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terkait pelaksanaan inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai/*cashless* yang dikelola oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya

menggambarkan secara menyeluruh fenomena dan kondisi yang muncul dalam inovasi tersebut, termasuk berbagai faktor yang memengaruhinya.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru. Lokasi tersebut dipilih dikarenakan DLHK Kota Pekanbaru merupakan penyedia layanan retribusi sampah non-tunai/*cashless*, sehingga akan mempermudah untuk melakukan proses penelitian. Penelitian ini melibatkan informan yang berperan dalam memberikan informasi tambahan guna memperoleh data secara menyeluruh, diantaranya adalah Kepala UPT Pelayanan Persampahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, Kasubag Tata Usaha UPT Pelayanan Persampahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru sebagai penyedia layanan retribusi sampah non tunai, masyarakat yang sudah melakukan pembayaran retribusi sampah secara non tunai sebagai penerima layanan retribusi sampah non tunai serta masyarakat yang belum melakukan pembayaran retribusi sampah secara non tunai.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan topik penelitian, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik-teknik tersebut meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, analisis data dilakukan melalui empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai/*cashless* oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru serta menganalisis faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Analisis penelitian menggunakan indikator inovasi pelayanan menurut Gebauer et al dalam (Purnomo dan Niswah, 2019) yang terdiri atas lima indikator yaitu keterlibatan pelanggan, layanan mandiri, pengalaman pelanggan, pemecahan masalah, dan *co-designing*.

### a. Inovasi Pelayanan Retribusi Sampah Non Tunai/*Cashless* Oleh Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru

#### 1. Keterlibatan Pelanggan

Indikator keterlibatan pelanggan memaparkan upaya maupun tindakan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru sebagai penyedia layanan dalam hal menyebarkan informasi atau pemberitahuan kepada masyarakat.

Adapun upaya yang dilakukan oleh DLHK Kota Pekanbaru dalam menyebarkan adanya inovasi pelayanan retribusi sampah secara non-tunai yakni melalui 3 cara, pertama dengan menyebarkan Surat Edaran Wali Kota Pekanbaru Nomor 61 Tahun 2024 kepada para Camat dan Lurah di Kota Pekanbaru agar mengingatkan masyarakat tempat mereka berdomisili untuk dapat membayar retribusi sampah secara non-tunai. Kemudian yang kedua secara aktif di media sosial Instagram resmi DLHK Kota Pekanbaru

mengingatkan agar masyarakat tidak lagi membayar retribusi sampah secara tunai karena pembayaran retribusi sampah hanya dilakukan melalui metode non-tunai saja. Upaya terakhir yang dilakukan DLHK Kota Pekanbaru yakni dengan membekali seluruh truk pengangkut sampah dengan barcode *QRIS* pembayaran retribusi sampah secara non-tunai.

## 2. Layanan Mandiri

Indikator layanan mandiri menerangkan bahwa suatu inovasi berbasis elektronik harus memiliki nilai layanan mandiri, yang mana harus dilakukan melalui internet, telepon genggam, terminal komputer, atau mesin tiket yang memungkinkan pelanggan untuk memesan, membeli, dan bertukar sumber daya tanpa adanya interaksi langsung dengan pegawai penyedia layanan yang bertujuan agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dengan adanya inovasi pelayanan retribusi sampah secara non-tunai, masyarakat dapat mengakses secara mandiri *barcode QRIS* yang telah dibuat oleh DLHK Kota Pekanbaru dalam Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD). Hal ini membuat masyarakat selaku wajib retribusi tidak perlu terlibat tatap muka langsung kepada petugas pemungut retribusi sampah serta dapat mengakses dan melakukan pembayaran retribusi sampah kapan saja dan dimana saja dengan catatan memiliki sambungan internet.

## 3. Pengalaman Pelanggan

Indikator pengalaman pelanggan berfokus pada persepsi atau respons masyarakat selaku penerima layanan terhadap layanan yang telah diberikan. Peneliti ingin melihat bagaimana pengalaman pelanggan saat melakukan pembayaran retribusi sampah secara non-tunai. Dalam inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai menghadirkan suatu hal yang baru bagi masyarakat selaku penerima layanan dari DLHK Kota Pekanbaru, karena masyarakat dapat melakukan pembayaran retribusi sampah tanpa penggunaan uang tunai dan melalui *smartphone*.

Dengan adanya inovasi pelayanan retribusi sampah secara non-tunai terbukti mampu mempermudah informan dalam penelitian ini dalam melakukan pembayaran retribusi sampah. Sejak dijalankan secara keseluruhan pada tahun 2024, wawancara peneliti dengan informan menemukan bahwa belum atau bahkan tidak memiliki kendala selama melakukan pembayaran retribusi sampah secara non-tunai. Hal ini dikarenakan proses pembayaran yang sangat mudah, tinggal melakukan *scan barcode* yang terdapat di dalam SKRD, kemudian langsung memasukkan nominal sebesar yang tercantum di dalam SKRD. Persepsi atau respons masyarakat atau wajib retribusi selaku penerima layanan merasa sangat dipermudah, senang dan mendukung adanya inovasi pelayanan retribusi sampah secara non-tunai ini.

## 4. Pemecahan Masalah

Indikator pemecahan masalah menekankan kemampuan penyedia layanan dalam menganalisis dan menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat sebagai penerima layanan. Indikator ini bertujuan agar dapat tercapainya nilai perbaikan bersama pada inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai. Pendekatan proaktif dalam menawarkan solusi yang efektif menjadi kunci dalam indikator ini. Dalam hal ini, terdapat 2 masalah atau kendala yang peneliti dapatkan berdasarkan hasil pengumpulan data yakni masih banyak masyarakat yang membayar retribusi sampah secara tunai kepada pengelola sampah mandiri yang tidak bekerja sama dengan DLHK Kota Pekanbaru dan yang kedua masih ditemukan adanya oknum yang tidak bertanggung jawab meminta bahkan memaksa iuran retribusi sampah secara tunai.

Adapun langkah atau upaya yang dilakukan DLHK Kota Pekanbaru untuk memecahkan masalah masih banyak masyarakat yang membayar iuran retribusi sampah kepada pengelola sampah mandiri adalah dengan memberikan surat berupa peringatan dan ajakan agar pengelola sampah mandiri ini dapat bekerja sama dengan DLHK Kota Pekanbaru. Apabila pengelola sampah mandiri ini bekerja sama dengan DLHK Kota Pekanbaru maka sampah yang telah dikumpulkan oleh pengelola sampah mandiri dapat dibuang di TPA Muara Fajar dan dapat meningkatkan penerimaan retribusi sampah yang diterima oleh DLHK Kota Pekanbaru. Sedangkan untuk masalah terkait masih adanya oknum yang tidak bertanggung jawab meminta bahkan memaksa iuran retribusi sampah secara tunai, DLHK Kota Pekanbaru merespon dengan diluncurkannya layanan *call center* lapor retribusi yang tersedia di 15 kecamatan di Kota Pekanbaru. Apabila terdapat masih adanya oknum yang tetap meminta uang retribusi sampah secara tunai, maka masyarakat dapat melaporkannya dengan menghubungi nomor *call center* sesuai dengan nomor kecamatan masyarakat tersebut tinggal.

#### 5. *Co-designing* (Perancangan Bersama)

Indikator *co-designing* dalam teori Gebauer et al. menekankan pentingnya kolaborasi antara pelanggan dan penyedia layanan dalam merancang atau menyesuaikan layanan. Melalui proses ini, layanan yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan spesifik pelanggan, meningkatkan relevansi dan nilai tambah bagi kedua belah pihak. Dalam konteks pelayanan retribusi sampah non-tunai oleh DLHK Kota Pekanbaru, *co-designing* mengacu pada sejauh mana masyarakat atau pengguna layanan dilibatkan dalam perencanaan, pengambilan keputusan, dan evaluasi dalam sistem inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai.

Indikator *co-designing* dalam inovasi ini masih tergolong minim. DLHK Kota Pekanbaru belum sepenuhnya melibatkan masyarakat sebagai mitra dalam merancang dan mengembangkan sistem inovasi pelayanan retribusi sampah non tunai. Pelibatan masyarakat baru terjadi setelah inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai berjalan melalui layanan *call*

*center* lapor retribusi bukan dalam tahap perencanaan atau desain awal. Namun demikian, adanya layanan *call center* yang disediakan oleh DLHK Kota Pekanbaru menunjukkan upaya awal menuju penerapan prinsip *co-designing*. Melalui layanan ini, masyarakat yang telah menggunakan sistem non-tunai diberi ruang untuk menyampaikan kritik, saran, atau masukan terhadap inovasi tersebut. Hal tersebut merupakan bentuk pelibatan masyarakat dalam tahap evaluasi dan perbaikan layanan, meskipun belum pada tahap perancangan. Meski begitu, keberadaan kanal komunikasi seperti ini tetap penting untuk mendorong partisipasi masyarakat dan sebagai mekanisme umpan balik.

## **b. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Retribusi Sampah Non Tunai/Cashless Oleh Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru**

### **1. Keterbatasan Dana**

Terbatasnya dana yang dimiliki oleh DLHK Kota Pekanbaru sebagai penyedia layanan dalam penerapan inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai membuat penyebaran informasi langsung tatap muka kepada masyarakat belum dilakukan karena membutuhkan dana yang cukup besar. Akibatnya masih banyak masyarakat sebagai pengguna layanan kebersihan yang belum mengetahui adanya kebijakan inovasi pelayanan retribusi sampah secara non-tunai.

### **2. Rendahnya Jumlah Wajib Retribusi**

Wajib retribusi merupakan pihak-pihak yang dikenai kewajiban membayar retribusi atas layanan pengelolaan sampah yang disediakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK). Minimnya jumlah wajib retribusi berdampak langsung terhadap rendahnya capaian penerimaan retribusi sampah, meskipun sistem inovasi pelayanan non-tunai telah diterapkan. Hal tersebut dibuktikan dengan realisasi retribusi sampah yang diterima DLHK Kota Pekanbaru sejak 2022 hingga 2024 yang jauh dari target yang telah ditetapkan bahkan retribusi sampah yang diterima oleh DLHK Kota Pekanbaru tidak pernah mencapai angka 15% dari target yang telah ditetapkan.

Data yang peneliti dapatkan dari DLHK Kota Pekanbaru bahwa jumlah wajib retribusi sampah di Kota Pekanbaru pada tahun 2025 berjumlah 888 wajib retribusi yang terdiri dari individu maupun badan usaha. Apabila dibandingkan dengan data jumlah rumah tangga atau kepala keluarga di Kota Pekanbaru tercatat sebanyak 242.989 kepala keluarga pada tahun 2023 (BPS Provinsi Riau, 2023). Selain itu, berdasarkan data yang diperoleh dari laman resmi Cakaplah.com (2024), jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Pekanbaru berjumlah 26.684 unit pada tahun 2024. Data-data yang telah peneliti paparkan dapat menjadi gambaran bahwa jumlah wajib retribusi yang ada saat ini di Kota Pekanbaru masih sangat sedikit apabila dibandingkan dengan jumlah kepala keluarga maupun badan usaha yang ada di Kota Pekanbaru.

### 3. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Terbatasnya armada pengangkut sampah yang dimiliki oleh DLHK Kota Pekanbaru untuk memungut sampah di setiap sudut Kota Pekanbaru memunculkan inisiatif pengelolaan sampah secara mandiri oleh masyarakat atau pihak swasta di berbagai kawasan terutama di daerah perumahan di Kota Pekanbaru. Pengelola sampah mandiri ini memungut iuran sampah secara tunai, di luar sistem resmi DLHK Kota Pekanbaru. Akibatnya, kontribusi dari masyarakat yang menggunakan jasa pengelolaan mandiri tidak tercatat dalam sistem penerimaan retribusi DLHK Kota Pekanbaru, juga menciptakan dualisme dalam sistem pengelolaan dan penarikan retribusi sampah yang berpotensi membingungkan masyarakat.

### Simpulan

Inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru dalam konteks (1) Keterlibatan Pelanggan, upaya sosialisasi telah dilakukan melalui penyebaran informasi kepada Camat dan Lurah, media sosial, serta pemasangan *barcode* pada armada pengangkut sampah. (2) Layanan Mandiri, masyarakat juga dapat mengakses layanan secara mandiri tanpa bantuan petugas, sehingga lebih efisien. (3) Pengalaman Pelanggan, respons masyarakat terhadap inovasi ini positif karena dianggap mempermudah proses pembayaran. (4) Pemecahan Masalah, untuk mengatasi pungutan tunai oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, DLHK Kota Pekanbaru menyediakan layanan *call center* lapor retribusi. (5) *Co-designing*, pelibatan masyarakat dalam inovasi ini baru dilakukan setelah implementasi, bukan sejak tahap perencanaan. Sementara itu, faktor penghambat dalam penelitian ini adalah keterbatasan dana, rendahnya jumlah wajib retribusi dan keterbatasan sarana dan prasarana

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru sebagai penyedia layanan sebaiknya melibatkan masyarakat sejak tahap perencanaan inovasi pelayanan retribusi sampah non-tunai guna meningkatkan rasa memiliki dan partisipasi aktif. Penyebaran informasi harus dioptimalkan hingga tingkat RT/RW dengan media yang mudah dipahami, serta layanan mandiri perlu dilengkapi pendampingan bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital. *Call center* juga harus diperkuat dari segi respons dan penanganan laporan. Pemerintah Kota Pekanbaru diharapkan meningkatkan anggaran bagi DLHK guna memaksimalkan inovasi ini. Sosialisasi sebaiknya dilakukan melalui media sosial dan spanduk agar lebih efisien dan menjangkau luas. Kolaborasi dengan pengelola sampah mandiri juga diperlukan untuk menghindari dualisme pengelolaan dan meningkatkan efektivitas inovasi ini.

### Daftar Pustaka

- Adianto. (2020). *Inovasi Sosial: Praktek Adopsi Inovasi yang Memberikan Dampak Kesejahteraan*. Pekanbaru: Taman Karya.
- Al Kisah, J., & Hidir, A. (2016). *Strategi Bertahan Hidup Pemulung (Study di Kelurahan Duri Barat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis)* (Doctoral dissertation, Riau University).

- Arviansyah, M. R. (2020). Faktor untuk Meningkatkan Inovasi di Negara Berkembang-Tinjauan Literatur Sistematis. 2(3), 2020.
- Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru. (2024). Pekanbaru dalam Angka 2024. Pekanbaru: BPS Kota Pekanbaru.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Riau. (2023). Jumlah rumah tangga menurut kabupaten/kota, dari <https://riau.bps.go.id/id/statisticstable/2/MTEyIzI%3D/jumlah-rumah-tangga-menurut-kabupatenkota.html>. Diakses tanggal 22 Mei 2025 pukul 16:34 WIB
- Cakaplah.com. (2024). Jumlah UMKM di Pekanbaru meningkat, Pemko fokus pada digital marketing., dari <https://www.cakaplah.com/berita/baca/114354/2024/09/03/jumlah-umkmdi-pekanbaru-meningkat-pemko-fokus-pada-digital-marketing/>. Diakses tanggal 22 Mei 2025 pukul 17:04 WIB
- Fiantika, dkk. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Maharani, A., & Ambarawati, K. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Rake Sarasin (Issue March). PT.GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Khairani, A.I. & Manurung, W.R. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif : Case Study. Jakarta: Trans Info Media
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Nasution, A. F. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. In Sustainability (Switzerland) (Vol. 11, Issue 1). CV Harfa Creative.
- Nasution, A. H., & Kartajaya, H. (2018). Inovasi. Yogyakarta : Andi.
- Nurhikmah, Said, M., & Firman, A. (2022). Strategi Peningkatan Penerimaan Retribusi Sampah Rumah Tangga Sebagai Sumber Pad Di Wilayah Kecamatan Manggala Kota Makassar. Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia, 3(5), 817.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Bandung : Remaja Rosdarya.
- Pramandani, H. N., & Niswah, F. (2019). Inovasi Pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu AtapPublika. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/27324%0Ahttps://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/download/27324/24995>
- Purnomo, A., & Niswah, F. (2019). Inovasi Layanan Pantauan Penduduk (SIPANDU) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Publika, 7 No 2, 1–23.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. ., Refelino, J., Tojiri, M. ., Siagian, V., Nugraha, N. ., Manullang, S. ., & Silalahi, M. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis. [https://www.academia.edu/download/37946841/20\\_artikel7.pdf](https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf)

- 
- Siregar, R. A. (2025). 7 pelaku buang sampah-pungli ditangkap di Pekanbaru, ada ngaku pegawai DLHK, diakses dari 7 Pelaku Buang Sampah-Pungli Ditangkap di Pekanbaru, Ada Ngaku Pegawai DLHK Diakses tanggal 17 April 2025 pukul 10.22 WIB.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif Dan Konstruktif). Bandung. Alfabeta
- Rahmadana, M. F, et al. (2020). Pelayanan Publik. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Surat Edaran Wali Kota Pekanbaru Nomor 61 Tahun 2024 Tentang Pembayaran Retribusi Persampahan Wajib Retribusi Badan/Usaha dan Perumahan Non-Tunai
- Ulfa, A., & Mashur, D. (2022). Implementasi Kebijakan Tata Kelola Retribusi. *Cross-Border Journal of Business Management*, 5(1), 862–875
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah