

## EVALUASI PENERAPAN PROGRAM E-RETRIBUSI PENGELOLAAN PERSAMPAHAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATAM

Devi Susanti<sup>1</sup>, Agus Hendrayady<sup>2</sup>, Imam Yudhi Prastya<sup>3</sup>  
devisusanti387@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

### *Abstract*

*In order to facilitate the reach of government performance and services to the community, the Batam City Government implements an electronic retribution (e-retribution) program for waste collection bills in the Batam City area. Currently, there are 3 sub-districts, namely Lubuk Baja District, Batam City District and Sekupang District that have used the e-retribution program through electronic payment systems using barcodes. This program has been implemented by the Batam City Environmental Service for the people of Batam City since 2018 until now. To support obtaining the results in this study, the researcher uses the theory proposed by Siagian, (2012) regarding Program Evaluation which includes an assessment of planning, assessment of implementation and assessment of activities. This study uses a qualitative descriptive method based on observation and data collection techniques. Based on the results of the study, it was found that currently the implementation of the e-retribution program for waste management at the Batam City Environmental Service has been going well. The people of Batam City who have used the scanned barcode of the e-retribution get convenience in the process of paying the waste management fee. In addition, although the installation or application of this e-retribution has not been comprehensive in all sub-districts in Batam City, but from every sub-district that has implemented this e-retribution, it was found that the implementation of this e-retribution was successful and well implemented by the Batam City Environmental Service.*

**Keywords:** *Evaluation, E-Retribution, Waste Management*

### **I. Pendahuluan**

*E-government* merupakan penerapan serangkaian proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang memungkinkan kelancaran informasi lintas program dan sektor pemerintah, tujuannya agar pemerintah menjadi lebih tanggap dalam memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi bagi seluruh lapisan masyarakat. Kesuksesan penerapan *e-government* membutuhkan perubahan yang fundamental mulai dari cara kerja pemerintahan sampai bagaimana pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Penerapan *e-government* adalah upaya pemerintah untuk mengadakan lingkungan birokrasi yang terbuka, bersih dan akuntabel dengan memanfaatkan teknologi informasi. Inisiatif pelaksanaan *e-government* oleh pemerintah dimulai dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendetayagunaan Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika), yang menginstruksikan agar setiap instansi pemerintahan menggunakan teknologi informasi dalam menjalankan fungsi pemerintahannya. Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota

Batam yang merupakan gabungan dari Badan Pengendalian Dampak Lingkungan (BAPEDAL) dan Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kota Batam.

Program pelayanan yang diluncurkan untuk mengatasi permasalahan persampahan di Kota Batam yang dilakukan Pemerintah Kota melalui Dinas Lingkungan Hidup bernama *E-Retribusi* dengan adanya program tersebut masyarakat dapat melakukan pembayaran maupun keluhan masalah persampahan dengan cara online, yang dibutuhkan masyarakat suatu pelayanan yang cepat dan mudah. Program *E-Retribusi* mulai diluncurkan dan diperkenalkan pada masyarakat pada tahun 2018, tujuan utama dari penerapan *E-Retribusi* untuk menekan angka kebocoran anggaran dari persampahan dan dengan tujuan menciptakan kepercayaan masyarakat untuk membayar retribusi persampahan dan mendata setiap objek retribusi hingga dipastikan pembayaran yang dilakukan menjadi salah satu penyumbang pendapatan asli daerah Kota Batam.

Sehingga dengan menerapkan *E-Retribusi* masyarakat dapat melakukan pembayaran non tunai dengan menggunakan kartu brizi produk kerja sama pemerintah dengan bank BRI untuk pembayaran non tunai juga dapat membayarkan secara tunai namun sistem berubah dengan sistem elektronik dipastikan tidak ada kecurangan yang dilakukan oleh petugas pemungut retribusi, atau dilakukan dengan alat elektronik dengan sistem online, setiap perumahan yang merupakan objek retribusi dipasangkan berupa *barcode* yang didata nomor pokok wajib retribusi ( NPWRD ) dimana wajib retribusi membayar sesuai dengan tarif yang ditentukan dalam Peraturan Daerah Kota Batam No 11 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan. Pelaksanaan yang sudah dijalankan ini diperlukan adanya penilaian terhadap program yang telah dilaksanakan oleh DLH. Untuk mendukung penelitian dalam memberikan penilaian, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Siagian, (2012) tentang Evaluasi Program yang memuat tentang Penilaian Atas Perencanaan, Penilaian Atas Pelaksanaan dan Penilaian Atas Aktifitas.

Petugas dibekalkan alat untuk scan NPWRD, setiap melakukan transaksi pembayaran petugas wajib menscan dan akan keluar berupa struk tagihan dengan jumlah nominal yang akan dibayarkan masyarakat atau wajib retribusi kepada petugas, pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau pun menggunakan kartu brizi. Namun ketika discan secara otomatis laporan akan masuk ke kantor berupa objek yang sudah ditagih atau sudah membayar yang akan disetorkan ke kas daerah dan konsumen atau masyarakat yang membayar bisa memeriksa dengan mengakses diaplikasi DLH mobile berupa tagihan yang akan dibayarkan dan retribusi yang dibayar terjamin menjadi sumbangan retribusi daerah.

## II. Metode Penelitian

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan membuat gambaran dan lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat serta hubungan antara fenomena objek yang diselidiki sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2003:3) mengatakan deskriptif kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati secara menyeluruh. Sehingga dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif peneliti akan mencari dan memahami serta mengevaluasi program e-retribusi yang telah diluncurkan Pemerintah Daerah Kota Batam melalui Dinas Lingkungan Hidup (DLH) terhadap pengelolaan persampahan.

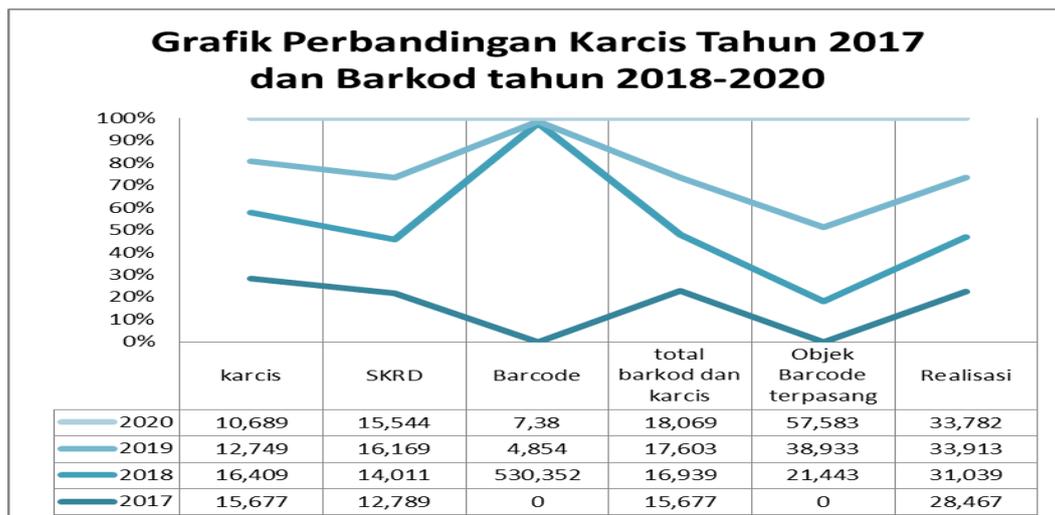
## III. Hasil dan Pembahasan

Pemerintah Kota Batam melalui Dinas Lingkungan Hidup telah menjalankan program pembayaran biaya retribusi persampahan melalui program elektronik retribusi (e-retribusi) sejak tahun 2018. E-retribusi dijalankan melalui pemasangan sebuah alat *barcode* pada setiap bangunan yang sudah menjadi sasaran pemasangan seperti rumah-rumah warga, warung makan, cafe, dan lain sebagainya. Dari beberapa jumlah Kecamatan yang ada di Kota Batam, saat ini sepanjang 2018 hingga 2020 Dinas Lingkungan Hidup sudah berhasil memasang *barcode* sebanyak 3 Kecamatan yakni Kecamatan Lubuk Baja, Kecamatan Batam Kota dan Kecamatan Sekupang. Pelaksanaan program e-retribusi yang masih tergolong baru ini patut untuk diberikan penilaian. Hal

ini dikarenakan selama tiga tahun terakhir pemerintah sudah melaksanakan pemasangan dan pemberlakuan pembayaran e-retribusi persampahan di 3 lokasi wilayah Kecamatan yang ada di Kota Batam. Selain itu penilaian terhadap pelaksanaan dapat memberikan gambaran kedepannya untuk memberikan kebijakan terhadap keseluruhan pelaksanaan program tersebut. Beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program e-retribusi di Kota Batam oleh Dinas Lingkungan Hidup antara lain ialah *pertama*, keterbatasan pengadaan alat *barcode* persampahan. *Kedua*, perluasan wilayah penggunaan e-retribusi bagi masyarakat. *Ketiga*, keterbatasan pekerja untuk menjangkau akses yang lebih jauh lagi.

Dinas Lingkungan Hidup melaksanakan perencanaan pemasangan *barcode*, kemudian mengimplementasikan pemasangan *barcode* hingga memberlakukan iuran e-retribusi persampahan kepada masyarakat Kota Batam khususnya di wilayah Kecamatan Batam Kota, Kecamatan Lubuk Baja dan Kecamatan Sekupang. Peningkatan jumlah pendapatan yang cukup signifikan dari tahun 2018 - 2020 setelah menggunakan sistem e-retribusi, dimana bisa dikatakan bahwa dengan menggunakan sistem ini berarti bisa sedikit mencegah kebocoran anggaran atau pemungutan liar yang dilakukan oleh petugas dan karcis palsu. Maka penerapan program e-retribusi ini bisa dikatakan sudah berjalan dengan baik walaupun memang masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya dukungan anggaran belanja daerah dalam memenuhi pengadaan tambahan alat e-retribusi untuk keseluruhan objek retribusi.

**Gambar 1. Grafik Perbandingan Karcis Tahun 2017 dan Barcode tahun 2018-2020**



Sumber: Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam, 2021

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah Karcis dan Pendapatan E-Retribusi Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam**

Item	Sebelum menggunakan e-retribusi	Setelah menggunakan e-retribusi		
	2017	2018	2019	2020
Target	28,000,000,000	35,000,000,000	35,000,000,000	32,061,545,000
SKRD	12,789,778,910	14,011,219,000	16,169,484,000	15,544,223,250
Karcis	15,677,892,200	16,409,347,000	12,749,098,000	10,689,226,000
Barcode		530,352,000	4,854,264,000	7,380,506,500
Total Barcode dan karcis	15,677,892,200	16,939,699,000	17,603,326,000	18,069,732,500
Objek Barcode terpasang		21,443	38,933	57,583
Realisasi	28,467,671,110	31,039,629,550	33,913,722,800	33,782,675,250

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam, 2021.

Dari hasil penelitian yang peneliti uraikan diatas dan paparan tabel perkembangan yang disampaikan, terdapat perkembangan yang cukup signifikan dari adanya penerapan program e-retribusi yang dijalankan oleh DLH Kota Batam. Perubahan ini pertama dapat dilihat dari penggunaan pembayaran yang tidak lagi menggunakan sistem manual sebagaimana sebelumnya. Masyarakat dimudahkan dengan adanya fasilitas pembayaran elektronik persampahan ini, selain itu terdapat pula perubahan pengelolaan keuangan daerah Kota Batam. Sistem pembayaran eletronik ini lebih menjamin keuangan Kota Batam yang langsung masuk ke kas daerah Kota Batam. Berdasarkan teori yang peneliti gunakan untuk memperoleh penilaian hasil dari pelaksanaan program e-retribusi persampahan tersebut, penilaian atas perencanaan yang dilaksanakan oleh DLH Kota Batam, penilaian atas pelaksanaan yang dilaksanakan oleh DLH Kota Batam dan penilaian atas aktifitas yang dijalankan oleh DLH Kota Batam sudah berjalan sesuai dengan tujuan dari adanya program e-retribusi tersebut.

#### IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh dilapangan melalui observasi dan wawancara dengan data yang telah diolah serta dianalisa oleh peneliti, mendapatkan kesimpulan dari penelitian ini yang berjudul “Evaluasi Penerapan Program E-Retribusi Pengelolaan Persampahan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam” sebagai berikut:

- a. Program E-Retribusi Persampahan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam melalui bidang pengelolaan persampahan dibawah seksi retribusi sudah berjalan namun masih belum dapat diterapkan secara menyeluruh, dimana *barcode* yang terpasang diobjek perumahan dan ruko

- baru tersebar di 3 Kecamatan dari 9 Kecamatan yang merupakan objek layanan persampahan Pemerintah Kota Batam, artinya dari tahun 2018-2020 selama 3 tahun proses realisasi penerapannya hanya kisaran 33,4 jika dihitung dari jumlah Kecamatan yang dilayani bukan dari objek retribusi, untuk merealisasikan e-retribusi secara menyeluruh terkesan lamban, disebabkan keterbatasan dukungan alokasi anggaran dalam penerapan program e-retribusi, sebagaimana disampaikan oleh Kepala Seksi Retribusi Bapak Lukman.
- b. Program e-retribusi ini sudah berjalan sesuai dengan rencana penerapan pemerintahan yang bersih salah satunya adalah keterbukaan informasi publik dengan diterapkan e-retribusi ini masyarakat dapat mengakses berapa tagihan dan tunggakan juga dapat mengakses berapa pendapatan Pemerintah Daerah Kota Batam dari sektor retribusi sampah, dapat diakses di <https://dlh.batam.go.id/> yang terdapat beberapa sajian menu untuk retribusi sendiri dipilihan informasi <http://apps.dlh.batam.go.id/>, sehingga dapat diakses laporan yang dibutuhkan masyarakat terkait retribusi persampahan seperti laporan retribusi berdasarkan area, laporan retribusi berdasarkan kategori, laporan pihtang yang belum tertagih berdasarkan area, laporan pihtang yang belum tertagih berdasarkan kategori.
  - c. Adanya progres dari pemerintahan Kota Batam yakni Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam untuk memperbanyak pemasangan dan pemberlakuan e-retribusi tersebut di 9 Kecamatan.. Terdapat perkembangan hasil dari pelaksanaan program e-retribusi persampahan di Kota Batam yang semula melalui pelaksanaan manual dengan adanya e-retribusi yang dikenal dengan DLH *mobile* ini dibuktikan dengan dukungan masyarakat di 3 Kecamatan yang sudah terpasang data objek retribusi dapat dipertanggungjawabkan dan dapat diperhitungkan serta dipantau berapa jumlah pendapatan dari sektor retribusi layanan sampah dan data nomor pokok wajib retribusi setiap objek dapat dipertanggungjawabkan untuk tahun 2021 dilanjutkan di wilayah Kecamatan Sagulung yang sedang berjalan proses pemasangannya.

## V. Daftar Pustaka

- Siagian, Matias & Suriadi, Agus. 2012. *CSR Perspektif Pekerjaan Sosial*. Medan
- Moleong, Lexi. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Data Penggunaan Dan Pemasangan Barkot Retsibusi Persampahan di Kota Batam
- Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pdayagunaan Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)
- Peraturan Daerah (PERDA) Kota Batam Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- Peraturan Daerah Kota Batam No 11 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan

## VI. Ucapan Terimakasih

1. Bapak Assist. Prof. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing utama yang senantiasa membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Assist. Prof. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA. selaku pembimbing pendamping yang senantiasa memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam Bapak Lukman, Kasubag Kepegawaian Ibu Aslindawati, petugas registrasi karcis Bapak Bahar dan petugas pemungut retribusi Bapak Eli, Bapak Yunedi, Bapak Yasri yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan ikut bekerjasama dengan penulis dalam menyelesaikan penulisan ini baik dukungan administrasi maupun dukungan data penelitian.
4. Bapak Akbar, Bapak Eka, Bapak Yana, Ibu Mita, Ibu Wati dan Ibu Sari yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian dan ikut bekerjasama dengan penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.