

SISTEM PELAYANAN PENANGGULANGAN SAMPAH DI KELURAHAN SIMPANG TIGA KECAMATAN BUKIT RAYA KOTA PEKANBARU

ANDI PRAMANA

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam,
Pekanbaru 28293

email ; andy_balau@yahoo.com

Abstrak : Sistem Pelayanan Penanggulangan Sampah di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Sistem Pelayanan Penanggulangan Sampah di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Sistem Pelayanan Penanggulangan Sampah di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Peneliti ini menggunakan konsep teori Parasuraman dalam mengukur sistem pelayanan yaitu : bukti fisik, rearibilitas, responsivitas, kepastian, empati dan mempunyai tiga faktor yang mempengaruhi sistem penanggulangan sampah : kurangnya sosialisasi kepada kelompok sasaran, kurangnya pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan daerah, tidak adanya pengawas yang ditunjuk dan pelimpahan wewenang dalam menerapkan sanksi. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Sistem Pelayanan Penanggulangan Sampah di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Cukup Baik karena belum dapat memenuhi harapan masyarakat yang sesuai dengan keadaan Kota Pekanbaru yang tiap tahun secara berturut-turut mendapatkan piala adipura. Karena tidak semua wilayah yang ada di kelurahan simpang tiga yang sistem pelayanan penanggulangan sampahnya terkoordinasi dengan baik dan kurangnya pengawasan tentang sistem pelayanan penanggulangan sampah dari pihak-pihak terkait. Saran yang diusulkan Diharapkan kepada Pemerintah Kota meningkatkan pengawasan/survey di Kelurahan Simpang Tiga, dengan penambahan fasilitas TPA, TPS dan peralatan yang dibutuhkan oleh petugas kebersihan agar pengelola kebersihan meningkatkan kehandalan dalam sistem pelayanan penanggulangan sampah, berupa akurasi pelayanan secara tepat dan teratur, prosedur pelayanan yang mudah dan konsistensi pelayanan sampah.

Kata Kunci : Sistem, Pelayanan, Penanggulangan sampah

PENDAHULUAN

Kebersihan pada suatu wilayah mencerminkan kehidupan masyarakat yang teratur, disiplin dan patuh kepada peraturan yang dibuat oleh pemerintah setempat. Untuk menciptakan suatu wilayah yang bersih banyak faktor yang harus dipertimbangkan dan direncanakan secara matang oleh pemerintah. Jika berbicara tentang kebersihan maka tidak akan terlepas dari masalah pengelolaan sampah yang harus direncanakan dan dilaksanakan secara baik dan benar.

Persoalan sampah merupakan salah satu persoalan yang dihadapi kota-kota besar selain masalah pengangguran dan kriminalitas. Perkembangan industri yang pesat di kota besar menciptakan lapangan pekerjaan di kota-kota besar sehingga menjadi tujuan bagi segenap warga masyarakat pedesaan untuk mengadu nasib dan mengais rezeki di kota. Kota menjadi daya tarik yang besar bagi penduduk disekitarnya. Dengan demikian laju migrasi akan menjadi besar yang disebabkan oleh perpindahan penduduk desa ke kota. Hal ini akan membawa dampak kepada masalah kependudukan di Kota yaitu penduduk kota semakin lama semakin menjadi besar.

Dengan adanya perpindahan penduduk dari desa ke kota berakibat kota yang semakin padat dan tingkat kebutuhan akan tempat tinggal menjadi semakin tinggi sementara itu persoalan lainnya adalah akan sulit untuk menata kota karena perbandingan antara luas dengan jumlah penduduk sudah tidak seimbang lagi. Apabila hal ini dibiarkan, maka akan terjadi kerusakan atau ketidakseimbangan lingkungan yang dampaknya juga dirasakan baik oleh pemerintah maupun penduduk itu sendiri keselarasan lingkungan hidup akan terganggu misalnya sampah, pencemaran air, pencemaran udara serta kebisingan perkotaan adalah salah satu dampak negatif dan kemunduran kualitas dan keseimbangan lingkungan tersebut.

Khusus untuk sampah, semakin tinggi jumlah dan kepadatan penduduk di kota, maka akan semakin tinggi pula kuantitas sampah di perkotaan. Keadaan tersebut terjadi karena meningkatnya kebutuhan manusia. Hal ini akan menjadi persoalan tersendiri bagi pemerintah. Disamping itu, persoalan sampah menjadi persoalan yang dirasakan semua kota besar terutama disebabkan oleh sulitnya melakukan pengelolaan sampah. Merupakan suatu hal yang perlu mendapat perhatian secara serius. Biaya, sarana dan prasarana serta tenaga yang besar diperlukan untuk dapat mengelola sampah.

Kota Pekanbaru merupakan salah satu dari banyak kota besar di Indonesia yang termasuk dalam kategori kota terbersih, ini dibuktikan dengan diterimanya piala ADIPURA sebagai prestasi kota terbersih yang keempat kalinya semenjak tahun 2007.

Kota pekanbaru berhasil dalam memperoleh penghargaan piala Adipura tidak luput dari pelaksanaan program K3 (Kebersihan, keindahan dan Ketertiban) yang digalakkan oleh pemerintah pekanbaru. Yang mana penilaian yang menjadi tolak ukur untuk mendapatkan piala Adipura adalah :

1. Kebersihan kota mulai dari jalan, sungai, parit-parit atau got saluran air, taman jalan, taman kota, pasar-pasar dan lainnya.
2. Keindahan kota yang mana banyak terdapat taman mini yang ditanami dengan tanaman hias atau pelindung yang berguna untuk mengatasi global warming dan menambah keindahan kota, yang terurus dan terawat karena banyak dikota besar lainnya terdapat taman- taman kota tapi tidak terawat dengan baik.
3. Adalah ketertiban yang dimulai dari penertiban tata kota dari mulai pedagang kaki lima, rumah toko dan rumah makan serta mall juga tertibnya arus lalu lintas, dan parkir kendaraan bermotor.

Dari ketiga faktor diatas merupakan penilaian utama dalam meraih piala Adipura yang merupakan penghargaan bagi kota yang telah berhasil menjalankan program K3 salah satu diantara adalah kota pekanbaru.

Keberhasilan kota pekanbaru dalam menerapkan program K3 merupakan suatu prestasi yang dapat dibanggakan yang mana keberhasilan ini berhasil diterapkan pemerintah kota pekanbaru dalam mengatur pengelolaan kebersihan yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah tentang retribusi kebersihan yaitu dalam Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 4 Tahun 2000 tentang Retribusi Kebersihan yang salah satunya terdapat dalam Pasal 9 BAB VII Setiap orang atau badan yang memiliki atau menguasai bangunan, tanah, lapangan yang merupakan sumber sampah sebagaimana dimaksud ayat (1) pasal 2 dan 3 Peraturan Daerah, atas imbalan jasa penyelenggara, pelayanan, pengangkutan, pembuangan dan pemusnahan sampah dari TPS ke/di TPA sebagaimana yang dimaksudkan Pasal 6 dan 7 dikenakan retribusi kebersihan.

Sampah menurut Perda Kota Pekanbaru nomor 4 tahun 2000 BAB I Pasal 1 adalah segala barang/benda atau bahan yang telah berubah baik warna atau bentuk maupun ukuran akibat telah dipakai/dimamfaatkan atau segala benda, barang/bahan yang tidak dapat digunakan dan atau dipelihara secara patut. Banyak masalah yang ditimbulkan oleh sampah seperti bau tidak sedap, sumber penyakit, tersumbatnya saluran pembuangan air, parit, sungai yang dapat menyebabkan banjir dan merusak keindahan dan kenyamanan lingkungan.

Keberhasilan kota pekanbaru menjadi salah satu kota terbersih bukanlah suatu pekerjaan yang mudah dimana membutuhkan tenaga ekstra dalam

mengkoordinasikan dan mensosialisasikan program K3 kepada masyarakat program K3 adalah program yang dilaksanakan agar masyarakat menerapkan pola hidup bersih, tertib teratur dan menjaga keamanan lingkungan sehingga menciptakan kehidupan yang nyaman dan tentram. Program K3 disosialisasikan kepada masyarakat melalui perpanjangan tangan walikota ke Dinas terkait, kecamatan dan kelurahan. Kecamatan Bukit Raya terbagi atas empat kelurahan diantaranya Kelurahan Simpang Tiga, Kelurahan Tangkerang Labuai, Kelurahan Tangkerang Utara dan Kelurahan Tangkerang Selatan.

Kelurahan Simpang tiga terletak di jalan Unggas nomor 07 Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru dengan luas wilayah 13,65 Km² dengan kepadatan penduduk sebesar 28,598 jiwa, 17 RW dan 83 RT. Kelurahan Simpang Tiga merupakan salah satu kelurahan yang berprestasi dibidang K3 karena salah satu dari 17 RW menjadi salah satu pemenang Program K3 tingkat Kota Pekanbaru yaitu RW 07 dalam kategori Pola Hidup Bersih dan Sehat yang lebih dikenal dengan singkatan PHBS.

Agar dapat mewujudkan K3 sebagaimana yang diinginkan pemerintah kota Pekanbaru tentunya pemerintah harus dapat memberi kenyamanan, dan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dengan sendirinya memiliki kesadaran dan partisipasi yang tinggi dalam mendukung kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan pemerintah.

Akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan penanggulangan sampah di lapangan masih di rasakan belum maksimal hal ini dapat di lihat dari berbagai macam keluhan masyarakat dan masih belum merasa puasnya masyarakat terhadap sistem pelayanan. Hal ini mengindikasikan belum efektifnya kebijakan pemerintah dalam pelayanan penanggulangan sampah di kelurahan Simpang Tiga.

Fungsi-fungsi yang seharusnya sudah dijalankan menghasilkan hasil yang memuaskan ternyata belum maksimal dilaksanakan sehingga menyebabkan timbulnya persepsi negatif dari masyarakat terhadap pelayanan penanggulangan sampah. Sehubungan dengan hal ini apakah pelayanan penanggulangan sampah yang telah diterapkan oleh pemerintah mencerminkan aspirasi masyarakat, sesuai dengan tuntutan reformasi. Berkaitan dengan hal tersebut yang menjadi masalah pokok perumusan masalah dirumuskan permasalahan tersebut adalah bagaimana sistem pelayanan penanggulangan sampah di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru dan Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi sistem pelayanan penanggulangan sampah di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif yaitu pendekatan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah seperti wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Simpang Tiga kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Adapun pertimbangan penulis mengambil objek penelitian ini atas dasar keinginan untuk mengetahui hal apa yang dilakukan oleh Lurah Simpang Tiga Pekanbaru terhadap sistem pelayanan penanggulangan sampah, karena pada dasarnya pelayanan Penanggulangan Sampah telah ditetapkan didalam Perda Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2000.

HASIL

Dalam penelitian ini penulis menganalisa tentang Sistem Pelayanan Penanggulangan Sampah di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Penelitian ini memiliki variabel tunggal yaitu Sistem Pelayanan Penanggulangan Sampah. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu analisa data yang memberikan gambaran yang jelas terperinci berdasarkan kenyataan ditemukan dilapangan melalui hasil wawancara kemudian ditarik suatu kesimpulan. Pengkajian secara deskriptif yaitu kata lain penjabarannya dilakukan menggambarkan atau menjelaskan masalah yang ada atau berusaha menggambarkan secara terperinci berdasarkan kenyataan dilapangan serta memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan untuk mendapatkan solusi dalam perbaikan masalah Pelayanan Penanggulangan Sampah. Setelah data diperlukan dalam penelitian ini terkumpul, data tersebut kemudian dikelompokkan menurut jenis dan kegunaannya serta ditambahkan dengan keterangan yang sifatnya mendukung dan menjelaskan hasil penelitian.

Kemudian untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi Sistem Pelayanan Penanggulangan Sampah di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru dianalisa dengan cara memberikan gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti dan disajikan dengan uraian dan penjelasan dengan berdasarkan data hasil penelitian.

Sistem Pelayanan Penanggulangan Sampah di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Sebagaimana yang telah dijelaskan dilatar belakang, bahwa untuk menunjang program Pemerintah Kota Pekanbaru terutama dalam bidang kebersihan, dan untuk mencapai tujuan yang dimaksud, perlu kiranya kerjasama yang mendukung dari seluruh pihak.

Adapun untuk melihat sistem pelayanan penanggulangan sampah di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya Parasuraman dalam Tjiptono (2004:60) mengatakan apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen atau pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan providers (penyedia layanan) tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Pelayanan penanggulangan sampah merupakan suatu pelayanan penanggulangan sampah yang disediakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru yang perpanjangan tangan diserahkan kepada Lurah Simpang Tiga yang mengaju kepada Perda Nomor 4 Tahun 2000 tentang Retribusi kebersihan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menanggulangi sampah. Peneliti membuat beberapa pertanyaan berdasarkan, bukti fisik (Tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (Responsiveness), kepastian (assurance), dan empati (Empathy) melalui wawancara yang dilakukan ke beberapa informan di antaranya, Lurah Simpang Tiga, Sekretaris Lurah Simpang Tiga, Staf Teknis, Staf Administrasi, Bendahara, Ketua Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), Kepala Rumah Tangga, Pedagang kaki lima, Pemilik Restoran, Pedagang Toko di kelurahan Simpang Tiga.

PEMBAHASAN

Dalam melaksanakan pelayanan yang memuaskan, tentunya tak terlepas dari sikap dalam menghadapi pelanggan atau contact personal. Hal ini merupakan aspek yang penting dalam menentukan kualitas dalam pemberian pelayanan. Untuk mencapai hal ini, maka performance atau penampilan yang baik dan rapi turut mendukung dengan sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja, sikap siap melayani, tenang dalam bekerja, mengetahui dengan baik pekerjaannya baik yang berhubungan

dengan tugas unitnya maupun unit lain, mampu berkomunikasi dengan baik dan mampu menangani keluhan masyarakat.

pembahasan sistem pelayanan penanggulangan sampah di kelurahan simpang tiga bahwa banyak kelompok sasaran yang tidak melaksanakan atau mematuhi aturan dan ketentuan yang terdapat di dalam peraturan daerah disebabkan oleh tidak adanya pengawas yang ditunjuk dan pelimpahan wewenang dari implemendor dahulu. Hal ini karena tidak ada diberikan tanggung jawab yang jelas kepada siapa yang berhak untuk melakukan pengawasan dan pelimpahan wewenang untuk menerapkan sanksi. Selain karena tidak adanya surat penunjukkan pengawas yang mengawasi jalannya peraturan daerah ini serta tidak adanya pelimpahan wewenang dan penerapan sanksi juga merupakan faktor yang mempengaruhi sistem pelayanan penanggulangan sampah di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian penulis tentang Sistem Pelayanan Penanggulangan Sampah di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru maka kesimpulan peneliti tentang sistem pelayanan penanggulangan sampah dilihat dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati secara keseluruhan sudah cukup baik, namun belum maksimal dilihat dari fasilitas yang belum memadai, seperti peralatan kebersihan masih manual, dan masih kurangnya mobil pengangkutan sampah, ketepatan waktu dalam proses pengangkutan sampah masih ada yang belum sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, sehingga belum dapat memenuhi harapan masyarakat yang sesuai dengan keadaan kota pekanbaru yang tiap tahun secara berturut-turut mendapatkan piala adipura. Karena tidak semua wilayah yang ada di kelurahan simpang tiga yang sistem pelayanan penanggulangan sampahnya terkoordinasi dengan baik, karena kurangnya pengawasan tentang sistem pelayanan penanggulangan sampah dari pihak-pihak terkait.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sistem Pelayanan Penanggulangan Sampah di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bikit Raya Kota Pekanbaru, yaitu:

- a. Kurangnya Sosialisasi kepada Kelompok Sasaran.
Banyak kelompok sasaran yang tidak mengetahui maksud dan tujuan peraturan daerah, yang disebabkan kurangnya sosialisasi atau pemberian informasi mengenai ketentuan peraturan daerah.

- b. Kurangnya Pengetahuan dan Pemahaman terhadap Peraturan Daerah. Pelaksanaan sistem pelayanan penanggulangan sampah dengan kualitas Sumber Daya Manusia disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman terhadap Peraturan Daerah. Jika SDM memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik, maka pelaksanaan sistem pelayanan penanggulangan sampah dapat berjalan dengan baik.
- c. Tidak adanya pengawas yang ditunjuk dan pelimpahan wewenang dalam menerapkan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan daerah menyebabkan tidak dilaksanakannya sanksi yang tegas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam peraturan daerah kepada para pelanggar aturan. Hal inilah yang menyebabkan tidak berjalan secara optimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Azwar, Asrul. 1990. *Pengantar Ilmu Kesehatan Lingkungan*. Mutiara Sumber Widya. Jakarta.
- Barata, A.A. 2007. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Medi Komputindo. Jakarta.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dwiyanto. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM. Yogyakarta.
- Garvin. 2000. *Kualitas Pelayanan Publik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Goetsch & Davis. 2001. *Perilaku Organisasi*. CV Mandar Maju. Bandung.
- Hanafi. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Andi. Yogyakarta.
- J.Winardi. 2007. *Pemikiran Sistematis Dalam Bidang Organisasi dan Manajemen*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kartikawan. Yudhi. 2007. *Pengelolaan Persampahan*. J. Lingkungan Hidup. Yogyakarta.
- LAN. 2003. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

- Napitulu, Burn. 2007. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pamudji. 2002. *Pembinaan Perkotaan Di Indonesia*. Ichtiar. Jakarta.
- Purbokusumo, dkk. 2006. *Kajian Penerapan Pelayanan Prima*. LAN. Jakarta.
- Parasuraman, Tjiptono. 2004. *Manajemen Pelayanan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Managemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Robbin, Steppen, terjemahan Yusup Udayana. 1995. *Teori Organisasi Struktur Disain Dan Aplikasi Edisi Ke III*. Alcan. Jakarta.
- Rusadi Kantaprawira. 1990. *Pendekatan Sistem Dalam Ilmu Ilmu Sosial*. Sinar Baru. Bandung.
- Ruslan. 2007. *Pelayanan Prima*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- , 2011. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS. Bandung.
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Tjiptono, Schnaars. 2004. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit andi. Yogyakarta.
- Usman, Husnaini dan Setiady, Purnomo. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.

Zeithamil, Parasuraman, dan Berry. 2005. *Kualitas Pelayanan Konsumen*. Bumi Aksara. Jakarta.

Dokumen

Keputusan (MENPAN) KEP/25M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Nomor kpts/660.2/ST/2010 tentang Penetapan Anggota SATGAS K3 di Lingkungan Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2000 tentang Retribusi Kebersihan.