



KINERJA PEGAWAI DALAM PENGAWASAN RETRIBUSI PELAYANAN KEPELABUHAN DI DERMAGA DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Sumiati¹, Siti Raudah², Sugianor³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Emai : sumilauna@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja pegawai dalam pengawasan retribusi pelayanan kepelabuhan di Dermaga Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang maksimal. Tarif retribusi yang tidak sesuai perda, rentan terjadinya tindakan penyalahgunaan dana, serta sering terjadinya kesalah pahaman antara kuli panggul. Untuk mengetahui lebih dalam mengenai hal tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dari 10 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pengawasan retribusi pelayanan kepelabuhan di Dermaga Danau Panggang kurang baik dalam hal kualitas kerja, kedisiplinan, ketepatan waktu, dan keinisiatifan. Salah satu upaya yang diusulkan yaitu kepada para pegawai yang bekerja di UPTD Danau Panggang untuk meningkatkan lagi kualitas kerjanya. Selain itu, saran kepada kepala Dinas Perhubungan agar melakukan survei setiap bulannya untuk mengetahui bagaimana kinerja para pegawai yang bertugas di UPTD Danau Panggang.

Kata Kunci : Pengawasan, Retribusi, Dermaga, Kecamatan Danau Panggang

ABSTRACT

The performance of employees in monitoring port service levies at the Danau Panggang Pier, North Hulu Sungai Regency is less than optimal. Retribution rates that do not comply with local regulations are prone to misuse of funds, as well as frequent misunderstandings between porters. To find out more about this, this research uses a qualitative approach with a descriptive approach. Data was collected through observation, interviews and documentation from 10 people. The research results show that employee performance in supervising port service levies at Panggang Lake Pier is not good in terms of work quality, discipline, punctuality and initiative. One of the proposed efforts is for employees who work at UPTD Panggang Lake to further improve the quality of their work. Apart from that, it is a suggestion to the head of the Transportation Service to conduct a survey every month to find out how the employees working at the Lake Panggang UPTD are performing.

Keywords: Supervision, Retribution, Pier, Lake Panggang District

PENDAHULUAN

Pengawasan adalah proses pemantauan, evaluasi, dan pengendalian serta proses penetapan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan terhadap pelaksanaan suatu aktivitas atau organisasi untuk memastikan bahwa tujuan dan standar yang telah ditetapkan tercapai dengan efektif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya penyimpangan, penyelewengan, hambatan dan kegagalan dalam pencapaian tujuan atau sasaran. Pada Dermaga Danau Panggang, pemungutan retribusinya dibantu oleh pihak ketiga yaitu anggota Persatuan Trayek. Pengawasan yang dilakukan oleh UPTD Danau Panggang bukan hanya untuk mengawasi pemungutan retribusi saja tetapi juga mengawasi segala kegiatan yang ada pada Dermaga Danau Panggang, salah satunya mengawasi pulang perginya kapal motor serta speed boat yang bertambat di sekitaran Dermaga Danau Panggang. Pengawasan dilakukan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan organisasi di UPTD Danau Panggang sudah tercapai. Maksud dan tujuan dilakukannya pengawasan oleh pegawai UPT

Dermaga Danau Panggang yaitu untuk mengawasi kesalahan para oknum tertentu berupa perilaku menyimpang yang tidak sesuai dengan penyelenggaraan lain yang tidak sesuai dengan tugas serta wewenang yang sudah ditentukan. Serta agar hasil pelaksanaan pekerjaan yang diserahkan pihak UPT Dermaga Danau Panggang kepada anggota Persatuan Trayek dapat diperoleh secara berdaya guna dan dapat berhasil sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Pada Dermaga Danau Panggang memiliki beberapa permasalahan dalam melakukan pengawasan retribusi yaitu diantaranya kinerja pegawai yang kurang disiplin, ketepatan waktu pegawai untuk memulai pekerjaan serta kurang rajinnya pegawai untuk hadir dalam bekerja. Dalam hal ini, peneliti tertarik untuk mengkaji tentang kinerja pegawai dalam pengawasan retribusi pelayanan kepelabuhan di Dermaga Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pemungutan berbagai retribusi. Dalam penelitian *pertama* yang dilakukan oleh Sri Megawati Am. Nur (2022), peneliti ingin mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam melakukan bongkar muat pada Pelabuhan Laut Belang-Belang Mamuju. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam melakukan bongkar muat pada Pelabuhan Laut Belang-Belang Mamuju tingkat kedisiplinannya masih rendah dan para pegawai masih kurang bertanggung jawab dalam tugasnya. Untuk meningkatkan kualitas kerja, disarankan agar para pegawai lebih meningkatkan kedisiplinannya serta melaksanakan tanggungjawabnya. Penelitian *kedua* yang dilakukan oleh Hamid (2020), bertujuan untuk mengetahui kinerja UPTD Danau Panggang dalam penarikan retribusi pelayanan kepelabuhan di Dermaga Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pemungutan retribusi sudah baik. Namun ada beberapa permasalahan yang harus diperbaiki oleh para pegawai UPTD Danau Panggang yaitu kurang maksimalnya pemungutan retribusi, dan kurang ketatnya pengawasan dalam pemungutan retribusi.

Penelitian-penelitian ini memiliki keunggulan karena menggunakan teori-teori yang relevan pada kinerja. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja pegawai dalam pemungutan retribusi.

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling esensial, sebaik apapun pekerjaan yang dilaksanakan tanpa adanya pengawasan tidak dapat dilaksanakan tanpa adanya pengawasan tidak dapat dikatakan berhasil. G.R Terry mengatakan bahwa pengawasan adalah proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar apa yang sedang dilakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar. Kemudian Sondang P. Siagian mengatakan bahwa pengawasan adalah proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Sandy (2015:11), kinerja merupakan sebuah prestasi yang dicapai oleh pegawai dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan. Sedangkan menurut Sutrisno (2016:151), kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang berdasarkan tingkah laku kerjanya dalam menjalankan aktivitas dalam bekerja. Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja pegawai, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan pencapaian tujuan tertentu.

Menurut Mangkunegara (2016) yang berpendapat kinerja pegawai merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh pegawai dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Robbins (2016:260) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Berdasarkan beberapa pengertian, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan pencapaian hasil kerja pegawai dalam suatu proses

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dengan meningkatkan kinerja pegawai akan membawa dampak yang positif bagi organisasi, sehingga pegawai memiliki tingkat kinerja yang baik dan optimal untuk membantu mewujudkan tujuan organisasi.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dimana peneliti mengamati, mengumpulkan, dan menganalisis data untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pengawasan retribusi pelayanan kepelabuhan di Dermaga Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif, dengan tujuan memberikan gambaran data yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Data dibedakan menjadi data primer dan data sekunder, dengan primer yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama dan data sekunder yang diperoleh dari kajian pustaka dan dokumen di Kantor Dinas Perhubungan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisis data kualitatif yang mencakup kondensasi data, tampilan data, gambar/verifikasi kesimpulan, dan triangulasi. Uji kredibilitas data menggunakan perpanjangan waktu, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan referensi yang tepat, dan membercheck.

PEMBAHASAN

Kualitas Kerja

Kinerja organisasi

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pengawasan retribusi pelayanan kepelabuhan di Dermaga Danau Panggang cukup baik dikarenakan pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pegawai UPTD Danau Panggang belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan fungsi.

Hal ini sesuai dengan pendapat Robbins (2016) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) yaitu untuk mengukur baik atau tidaknya kinerja pegawai dalam pengawasan berkaitan dengan nilai, tujuan serta ketepatan sasaran organisasi.

Ketelitian kinerja organisasi

Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pengawasan retribusi pelayanan kepelabuhan di Dermaga Danau Panggang dalam hal ketelitian, pengawasan yang dilakukan oleh pegawai UPTD Danau Panggang belum teliti dikarenakan uang hasil setor setiap bulan untuk retribusi dari pegawai UPTD Danau Panggang belum memenuhi target yang ditentukan serta belum melaksanakan tanggungjawabnya dalam pengawasan turun naiknya penumpang secara maksimal.

Hal ini sesuai dengan teori Robbins (2016:107) yaitu ketelitian kinerja termasuk keberhasilan tujuan organisasi pelayanan publik. Sedangkan pada kenyataannya Kantor UPTD Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan pengawasan retribusi yang baik dari segi waktu.

Hasil kerja organisasi

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa hasil kerja UPTD Danau Panggang dalam pengawasan retribusi pelayanan kepelabuhan di Dermaga Danau Panggang kurang baik, walaupun para pegawai UPTD Danau Panggang sudah melaksanakan tugasnya namun tidak sesuai dengan prosedur dan tanggungjawab yang diberikan sehingga

sebagian masyarakat belum sepenuhnya puas dengan pengawasan yang dilakukan pegawai UPTD Danau Panggang.

Hal ini sesuai dengan teori Robbins (2016:107) dalam Bintoro dan Daryanto (2017) hasil kerja organisasi publik sebagai pelaksana kegiatan adalah salah satu variabel yang menentukan baik tidaknya kinerja pegawai dalam pengawasan retribusi pelayanan kepelabuhan di Dermaga Danau Panggang. Dimana tanggung jawab pegawai dalam pelaksanaan pengawasan retribusi sudah cukup baik.

Kuantitas

Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai UPTD Danau Panggang sudah cukup puas, hal itu disebabkan karena sebagian para pegawai UPTD Danau Panggang yang datang hanya sebentar untuk melakukan pekerjaan.

Hal ini masih sesuai dengan penjelasan yang dikemukakan oleh Robbins (2016) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) yaitu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah persamaan dikarenakan perbedaan variabel dan indikator penelitian.

Disiplin

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan yang dilakukan oleh pegawai UPTD Danau Panggang dalam melakukan pengawasan kurang disiplin karena pekerjaan yang mereka lakukan dalam pengawasan belum sesuai dengan arahan dan tanggung jawab yang diberikan oleh Kepala Dinas Perhubungan.

Hal ini masih termasuk dalam teori Robbins (2016) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) yaitu kedisiplinan pegawai menjadi tolak ukur seberapa sungguh-sungguhnya pegawai tersebut dalam mengerjakan tugasnya.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pegawai UPTD Danau Panggang dalam melaksanakan tugasnya belum sesuai dengan prosedur waktu yang telah ditentukan.

Hal ini masih sesuai dengan teori Robbins (2016) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) yaitu ketepatan waktu pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah sesuai dengan prosedur yang ditentukan atau tidak.

Ketepatan kerja

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan kerja pegawai UPTD Danau Panggang dalam melaksanakan tugasnya masih kurang tepat karena masih ada sebagian pegawai yang kurang rajin untuk turun bekerja dan harus lebih ditingkatkan lagi.

Hal ini masih berkaitan dengan pendapat Robbins (2016) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) yaitu ketepatan kinerja pegawai adalah alat untuk mengukur seberapa berhasil organisasi publik dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Efektivitas

Inisiatif organisasi publik

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pegawai UPTD Danau Panggang belum ada inisiatif dalam melakukan pekerjaannya, namun para pegawai

UPTD Danau Panggang dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang ada pada Dermaga Danau Panggang dilihat dari beberapa solusi yang diberikan oleh UPTD Danau Panggang ketika terjadi permasalahan.

Hal ini masih terkait dengan pendapat Robbins (2016) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) yaitu inisiatif pegawai dalam melakukan tugasnya dapat dilihat seberapa bagus ide-ide yang dikemukakan serta seberapa besar keberhasilan ide tersebut terlaksana.

Ketepatan sasaran

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan sasaran kinerja UPTD Danau Panggang belum tepat karena pegawai UPTD Danau Panggang belum mencukupi target retribusi perbulannya.

Hal ini masih terkait dengan pendapat Robbins (2016) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) yaitu ketepatan sasaran adalah keberhasilan kinerja organisasi publik dalam pencapaian tujuan kerja.

Kemandirian

Kemampuan organisasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan para pegawai UPTD Danau Panggang dalam mengenali kebutuhan masyarakat sudah baik, terlihat dari bagaimana pegawai UPTD Danau Panggang dapat menampung keluhan masyarakat dan memberikan solusi.

Hal ini masih termasuk dengan pendapat Robbins (2016) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) yaitu kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya merupakan suatu kesanggupan pegawai dalam menjalankan apa yang sudah ditugaskan untuknya.

Keprofesionalan organisasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keprofesionalan kinerja pegawai UPTD Danau Panggang dalam melakukan pengawasan retribusi pelayanan kepelabuhan di Dermaga Danau Panggang sudah cukup profesional.

Hal ini masih terkait dengan teori Robbins (2016) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) yaitu keprofesionalan pegawai dalam menjalankan tugasnya adalah kemampuan pegawai memposisikan dirinya ketika berada di lingkungan kerja.

Faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam pengawasan retribusi pelayanan kepelabuhan di Dermaga Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara antara lain:

1. Tarif retribusi yang tidak sesuai dengan perda Kab. HSU
2. Terjadinya tindakan penyalahgunaan dana

Selain faktor penghambat terdapat beberapa faktor pendorong diantaranya yaitu:

1. Kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat
2. Keprofesionalan pegawai dalam menjalankan tugasnya

SIMPULAN

Penelitian mengenai kinerja pegawai dalam pengawasan retribusi pelayanan kepelabuhan di Dermaga Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa kinerja para pegawai UPTD Danau Panggang belum maksimal. Ada beberapa indikator yang dikategorikan yang belum baik atau maksimal, diantaranya yaitu ketelitian, hasil kerja, kepuasan masyarakat, disiplin, ketepatan waktu, ketepatan sasaran, dan inisiatif. Namun, ada beberapa indikator yang dikategorikan baik yaitu diantaranya adalah kemampuan organisasi publik dan keprofesionalan organisasi publik.



DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2018) *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Henkii, Z.W.I.I. (2015) *Pengantar Manajemen*. Jakarta: In Media.
- Huseno, T. (2016) *Kinerja Pegawai*. Malang: Alfabeta.
- Irham, F. (2014) *Manajemen, Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Malayu, H.S.. (2014) *Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A.P. (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L.J. (2012) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Robbins (2016) *Manajemen Penilaian Kinerja*. Gava Media.
- Sandi, M.M. (2015) *Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating*. Universitas Widayatama.
- Sedermayanti (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika.
- Semiawan, D.C.R. (2010) *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Sjafrizal (2012) *Ekonomi Wilayah dan Perkotaan*. 2012: Raja Wali Pers.
- Sondang, S.P. (2007) *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudaryo, S.A.N.D.S.Y. (2017) *Keuangan di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Yusuf, P.D.A.M. (2014) *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: PT. Fajar Interpretama Mandiri.