

**BIROKRASI PEMERINTAHAN DALAM PENGELOLAAN PELABUHAN
OLEH UPT PELABUHAN SUNGAI DUKU KOTA PEKANBARU
TAHUN 2022**

Oleh: Daniel Ricky

Pembimbing : Rury Febrina, S.IP, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax.0761-63277

ABSTRACT

Government bureaucracy is a system that regulates the running of government as a government structure whose function is to produce certain public services or public services based on policies determined by considering various management options for each. In this management, we must provide services with the best performance to meet the needs of the community in all aspects. In public service, this is done by providing excellent service produced by employees and aims to improve the performance of the organization, impacting society as one of the manifestations and responsibilities of government agencies to provide complete service. This is being carried out by the Duku River Port Technical Implementation Unit (UPT) under the auspices of the Transportation Service as the government bureaucracy to achieve excellent public service with several factors influencing it. This research aims to explain GOVERNMENT BUREAUCRACY IN PORT MANAGEMENT BY THE TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT (UPT) OF THE DUKU RIVER PORT OF PEKANBARU CITY IN 2022.

The research method used is a qualitative method by explaining descriptive data. The type of research data used is primary in the form of data obtained from research informants and secondary in the form of data obtained from news or related documents. Then the research location is at Duku River Harbor, Kel. Tj. RHU, Kec. Fifty Pekanbaru Cities.

This research found that government bureaucracy in implementing management at Sungai Duku Port is not working well. The implementation of the service system with the tasks and functions of the organization as well as the performance of officers and service facilities has not yet reached indicators of success in accordance with existing regulations and the public's response. Therefore, the decline in the number of passengers every year continues to occur drastically. Then there needs to be further outreach, training and improvement from the Pekanbaru City Transportation Department or the Regional Government to improve facilities and increase the budget in managing the Duku River Port in Pekanbaru City.

Keywords: *Government Bureaucracy, Public Services, Ports*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Birokrasi pemerintahan adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah. Birokrasi pemerintahan memiliki tiga dimensi, yaitu organisasi, sumber daya manusia, dan manajemen. Birokrasi pemerintahan memiliki ciri khas yaitu sifat monopoli yang dimilikinya, sehingga orang harus puas dengan pelayanan birokrasi pemerintah. Angkutan diperairan merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat untuk mempermudah dalam berpergian dari suatu tempat. Maraknya terjadinya kecelakaan diperairan baik kapal tenggelam, kapal terbalik, tersapu ombak hingga gagal bersandar di pelabuhan menunjukkan bahwa system keselamatan pelayaran belum berjalan optimal, tidak sedikit pengguna jasa yang cenderung memaksakan diri melanggar aturan dan menyebabkan terjadinya kecelakaan

Salah satu pengelolaan kepelabuhanan di Indonesia yaitu terletak di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Kota Pekanbaru mempunyai dua pelabuhan di Sungai Siak, yaitu Pelabuhan Pelita Pantai dan Pelabuhan Sungai Duku. Profil Pelabuhan Sungai Duku Pekanbaru adalah Pelabuhan Penumpang Umum dan barang yang didukung oleh bangunan kantor dan fasilitas umum yang dapat digunakan oleh pemakai jasa pelabuhan. Pelabuhan Sungai Duku merupakan satu-satunya pelabuhan yang ada di Pekanbaru yang terletak di tepi Sungai Siak dan berjarak 96 mil ke muara sungai, menjadi sarana transportasi untuk menghubungkan Pekanbaru dengan

kawasan di pesisir Provinsi Riau seperti Selat Panjang, Bengkalis, Siak Sri Indrapura, Sei Pakning serta kota-kota di Kepulauan Riau, seperti Tanjungpinang dan Batam (Umar & Norawati, 2022).

Dalam suatu birokrasi terdapat sebuah pencapaian indikator pelayanan publik yang dilakukan organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan dalam pelayanannya. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memegang pengelolaan dan pengembangan pelabuhan yang utama di dalam pelayanannya.

Keberadaan Pelabuhan Sungai Duku sebagai salah satu Pelabuhan di Pekanbaru memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang kegiatan perekonomian seperti bongkar muat barang serta arus naik-turun penumpang dari berbagai jurusan, tempat, daerah dan pulau. Banyaknya aktivitas yang dilakukan di pelabuhan, tidak menutup kemungkinan bahwa pelayanan yang ada di dalamnya terganggu atau kurang efektif (Marito, 2018).

Latar belakang masalah terjadi ketika penurunan angka aktifitas penumpang yang datang dan berangkat dari tahun ke tahun seperti pada tahun 2021-2022 penumpang naik sekitar 37,107 orang dan yang turun 37.999 orang, yang pada tahun 2020 sebelumnya penumpang naik

mencapai 47.806 orang, dan yang turun 46.390 orang. Faktor ini disebabkan oleh beberapa fenomena mulai dari fenomena sarana prasarana ataupun fasilitas terkait standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan pelabuhan yang belum mencapai indikator maksimal (buruk) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, masih rentannya terjadi pungli terhadap penumpang pelabuhan, belum maksimalnya 11 tugas dan fungsi dari UPT Pelabuhan Sungai Duku, maupun daya saing antara moda transportasi darat dan udara yang lebih mudah diakses masyarakat.

Melihat kondisi permasalahan yang telah dipaparkan oleh penulis pada Pelabuhan Sungai Duku yang kurang dikelola dengan baik, tentu tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan serta memengaruhi turunnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pekanbaru akibat semakin sedikitnya jumlah penumpang ataupun pengguna barang dan jasa yang ada di Pelabuhan Sungai Duku tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas oleh penulis, maka penulis merumuskan masalah pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana birokrasi pemerintahan dalam pengelolaan pelabuhan oleh UPT Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru Tahun 2022?

2. Apa saja faktor penghambat birokrasi pemerintahan dalam pengelolaan pelabuhan oleh UPT Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru Tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui birokrasi pemerintahan dalam pengelolaan pelabuhan oleh UPT Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru Tahun 2022.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat birokrasi pemerintahan dalam pengelolaan pelabuhan oleh UPT Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru Tahun 2022.

D. Kerangka Teori

Birokrasi yang dalam bahasa Inggris, *bureaucracy*, berasal dari kata *bureau* (berarti meja) dan *cratin* (berarti kekuasaan), artinya kekuasaan berada pada orang-orang yang di belakang meja. Di Indonesia, birokrasi cenderung dikonotasikan sebagaimana telah digambarkan seperti di atas. Istilah birokrasi sering sekali dikaitkan dengan organisasi pemerintahan, padahal sebenarnya, konsep birokrasi yang digagas Max Weber itu bisa terjadi tidak hanya di organisasi pemerintah, akan tetapi bisa juga terjadi di organisasi non pemerintah atau swasta.

Pemerintahan merupakan organisasi atau wadah orang yang mempunyai kekuasaan dan lembaga yang mengurus masalah kenegaraan dan kesejahteraan rakyat dan negara. Selanjutnya Pengertian birokrasi pemerintahan adalah sistem yang mengatur jalannya pemerintahan dan pembangunan. Sebagai suatu system, proses birokrasi mencakup berbagai sub sistem yang saling berkaitan, saling mendukung, saling menentukan, sehingga dapat

membentuk suatu totalitas komponen yang terpadu (Syamsuadi & Abdurrab, 2017).

Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah menjadi garda terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam rangka pemberian pelayanan umum (Ismail, 2009). Wajah birokrasi adalah cerminan wajah pemerintah. Oleh karena itu, birokrasi pemerintah harus bersikap netral baik dari sisi politik yaitu bukan merupakan salah satu kekuatan politik yang berkuasa, maupun dari segi administratif. Sebab kalau birokrasi pemerintah menjadi kekuatan politik maka akan sangat sulit baginya untuk bersikap netral, yaitu tidak memihak kepada kekuatan/aliran politik tertentu. Padahal dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, birokrasi pemerintah dituntut untuk bisa bersikap adil terhadap siapapun tanpa memihak kepada kelompok tertentu. Hal ini bertujuan agar pelayanan publik bisa diterima oleh seluruh masyarakat tanpa membedakan afiliasi politik mereka, sehingga akan ada jaminan bahwa semua warga negara mendapatkan pelayanan yang sama dari birokrasi tanpa adanya perbedaan atau pengistimewaan kelompok yang satu dari kelompok yang lain.

Lebih lanjut Ismail mengatakan (Ismail, 2009) bahwa dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, birokrasi harus mampu mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, sehingga kualitas pelayanan akan tercermin di dalamnya. Akan tetapi, apabila ada tugas yang berat dan sangat luas sehingga birokrasi tidak dapat menjalankannya sehingga pelayanan itu menjadi terkesan

lambat, maka atas pertimbangan kecepatan dan kelancaran dalam pelayanan untuk menjaga kualitas pelayanan itu sendiri, perlu adanya swastanisasi birokrasi pemerintahan. Swastanisasi birokrasi pemerintahan atau yang sering disebut dengan mewirausahakan birokrasi pemerintahan adalah sebuah transformasi yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah secara dramatis berkaitan dengan organisasi dan sistem yang mereka miliki. Inovasi ini membuat pemerintah tidak hanya sekedar memberikan pelayanan kepada rakyatnya melainkan ada mekanisme baru dimana pemerintah menjual pelayanan yang diberikan dan rakyat membelinya.

Bicara tentang birokrasi pemerintahan dimana konsep ideal birokrasi Weber sering dilekatkan, pada kenyataannya tidak ada satupun organisasi, termasuk di dalamnya organisasi pemerintah yang mampu menyerupai tipe birokrasi ideal seperti yang diangankan Weber. Bahkan sedikit sekali organisasi yang mampu mendekati tipe birokrasi ideal Weber. Sebagian besar justru semakin menjauh dari tipe birokrasi ideal Weber. Oleh karena itu Agus Dwiyanto (2006) dalam (Permatasari Ane, n.d.) menawarkan beberapa indikator yang bisa dipakai untuk mengukur kinerja birokrasi sebagai berikut:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

E. Metode penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis penelitian deskriptif yang artinya menggambarkan keadaan yang sesungguhnya atau yang sebenarnya terjadi dilapangan. Lokasi penelitian adalah tempat di mana penulis memperoleh data dan informasi dari informan yang terletak di Pelabuhan Sungai Duku Kelurahan Tanjung Rhu, Kecamatan Limapuluh, Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Jenis data menggunakan data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data menggunakan cara dokumentasi dan wawancara. Lalu ada teknik analisis data dengan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Birokrasi Pemerintahan Dalam Pengelolaan Pelabuhan Oleh UPT Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru Tahun 2022

Birokrasi pemerintahan di definisikan sebagai struktur pemerintahan yang berfungsi memproduksi jasa publik atau layanan-*civil* tertentu berdasarkan kebijakan yang di tetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari dari pengelolaannya masing-masing. Maka dari itu Agus Dwiyanto (2006) dalam (Permatasari Ane, n.d.) menawarkan beberapa indikator yang bisa dipakai untuk mengukur kinerja birokrasi pemerintahan sebagai berikut:

3.1.1 Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak. Maka dari itu, efektivitas dan efisiensi pelayanan ini diukur sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dengan jenis pelayanan penumpang angkutan penyeberangan di pelabuhan yang dilakukan oleh UPT Pelabuhan Sungai Duku terkait 5 jenis pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/ keterjangkauan, serta kesetaraan yang dalam hal ini belum memenuhi dari standar peraturan. Perlunya ada perubahan terkait informasi dan fasilitas pelayanan kepada penumpang, seperti memperbaharui fasilitas yang belum ada ataupun menambah dan memperbaiki sistem informasi yang sangat kurang terhadap penumpang. Berikut contoh gambar dari fasilitas-fasilitas yang rusak dan kotor di Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru:

Gambar 1.1 Fasilitas Pelabuhan Sungai Duku Tahun 2022



Sumber: UPT Pelabuhan Sungai Duku Tahun 2022

**Gambar 1.2 Fasilitas Pelabuhan
Sungai Duku Tahun 2022**



Sumber: UPT Pelabuhan Sungai Duku
Tahun 2022

Temuan lain juga ditemui di lapangan seperti pelayanan pintu masuk utama, pelayanan informasi, pelayanan pintu masuk dermaga, pelayanan pintu masuk dermaga apung, pelayanan pintu masuk dermaga beton, serta pelayanan kesehatan bagi penumpang dan ABK kapal pelabuhan yang saat ini juga belum efektif kinerja pelayanan petugas menurut keluhan penumpang yang terkesan kurang baik.

3.1.2 Kualitas Layanan

Kinerja organisasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik terkait erat dengan kualitas pelayanan yang diselenggarakannya sesuai tugas dan fungsinya. Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kualitas Layanan dilihat melalui tugas dan fungsi dari UPT Pelabuhan Sungai Duku sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru No 287 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dimana belum tercapai 11 atau seluruh tugas dan fungsinya seperti

evaluasi pelaksanaan tugas agar dapat diketahui hasil yang dicapai dan kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana kerja dengan cara membuat tolak ukur keberhasilan tugas yang belum diterapkan setelah pandemi *covid-19*, masih terdapat kekurangan dari berbagai aspek lingkungan dalam program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3) di lingkungan Pelabuhan yang belum memenuhi syarat sesuai dengan hasil *Self Assessment* diperkuat dengan temuan KKP, serta koordinasi dengan instansi dan lembaga terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas yang buruk menyebabkan perbedaan/selisih data penumpang dan barang antar instansi di tahun 2022, serta dalam menjaga keselamatan, keamanan dan kenyamanan penumpang di pelabuhan masih belum efektif sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan masih dikatakan belum mencapai indikator terpenuhi dengan beberapa fasilitas maupun pelayanan yang tidak ada.

Selain dari beberapa tugas dan fungsi yang belum terlaksana semestinya, ada tugas yang berjalan sesuai konsepnya seperti melaksanakan penyusunan rencana kerja dengan cara merinci dan menjadwalkan kegiatan yang akan dilaksanakan, melaksanakan operasional pelabuhan di pelabuhan dan kawasan sekitarnya, menyiapkan kebijakan operasional sesuai dengan tugas dan kewenangan di bidang kepelabuhan, menyetorkan hasil pungutan retribusi dan sewa kepada bendaharawan penerima untuk disetorkan ke kas daerah, Melaksanakan pungutan retribusi,

Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya dan yang terakhir melaksanakan pengaturan keberangkatan dan kedatangan kapal dengan Jadwal kapal, & Rute di Pelabuhan Sungai Duku sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Kapal

| No | Nama Kapal | Rute dan Tujuan | Jadwal Keberangkatan |
|----|-------------------------|-------------------------|---|
| 1. | SB Siak Express | Pekanbaru–Siak | Setiap hari pukul 14:30 WIB |
| 2. | SB Meranti Jaya Express | Pekanbaru–Selat Panjang | Setiap hari pukul 08:00 dan 13:15 WIB |
| 3. | KM Jelatik | Pekanbaru–Selat Panjang | Selasa-Kamis-Sabtu pukul 08:45,13:00, dan 16:00 WIB |
| 4. | SB Nagaline | Pekanbaru–Perawang | Setiap hari pukul 08:45 dan 13:00 WIB |
| 5. | SB Meranti Jaya Express | Pekanbaru–Perawang | Setiap hari pukul 08:00 dan 13:15 WIB |
| 6. | SB Nagaline | Pekanbaru–Selat Panjang | Setiap hari pukul 08:45 dan 13:00 WIB |

Pelabuhan Sungai Duku

Sumber: UPT Pelabuhan Sungai Duku Tahun 2022

3.1.3 Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas atau

keinginan melayani konsumen dengan cepat seperti keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap di Pelabuhan Sungai Duku saat ini seperti yang disampaikan oleh Kepala UPT Pelabuhan bahkan dalam melayani penumpang dengan tanggap tidak termasuk pegawai/staff saja yang melakukan atau memberikan pelayanan, jajaran Kepala UPT dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha juga ikut andil masuk didalamnya. Maka dari itu Kepala UPT Pelabuhan membuat daftar piket pelayanan pelabuhan yang di ditetapkan setiap 5 bulan sekali dan setelah 5 bulan selanjutnya bakal di rotasi jadwalnya.

Pelayanan yang responsive atau tanggap dalam menjawab memberikan dampak yang signifikan terhadap sikap petugas, termasuk integritas dan kewaspadaan petugas dalam menanggapi pertanyaan dan pertanyaan dari masyarakat umum. Staff memberikan jawaban yang harus baik terhadap masyarakat dan mempermudah untuk mengelola pengurusan. Dari hasil pengamatan yang di dapat, pihak Pelabuhan Sungai Duku menunjukkan bahwa dalam proses pelayanannya petugas belum memberikan pelayanan dengan sigap dengan cukup baik terhadap masyarakat. Hal ini di lihat dari keluhan masyarakat terhadap pungli barang penumpang di Pelabuhan dari petugas porter yang tidak ditanggapi oleh petugas dan terkesan tak acuh oleh hal tersebut.

3.1.4 Responsibilitas

Responsibilitas adalah indikator yang mungkin saja suatu saat akan berbenturan dengan responsivitas. Hal ini karena

responsibilitas mengukur apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 287 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Pasal 6 menyatakan Sub Bagian (1) Tata Usaha mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja ketatausahaan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Sub Bagian (2) Tata Usaha dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Responsibilitas ini mengukur apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik seperti UPT Pelabuhan Sungai Duku dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

Pelaksanaan urusan administrasi surat menyurat, kearsipan, urusan rumah tangga, perlengkapan, keuangan dan kepegawaian dilingkungan UPT Pelabuhan dipimpin oleh Bendahara Eka Luciama Putri selaku Analis Tata Usaha Pada Sub Bagian Tata usaha unit Pelaksanaan Teknis Pelabuhan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Contohnya saja terkait pengelolaan administrasi dari pemakai jasa pelabuhan hingga Pendapatan Asli Daerah (PAD) PEMKO Pekanbaru dimana di awalnya pengguna jasa barang melakukan perhitungan seberapa besar dan banyak barang yang dibawa di pos

layanan barang dengan karyawan perusahaan Pt. Putri Riau sejati sebagai administrasinya, hal ini telah sesuai dengan peraturan yang ada.

3.1.5 Akuntabilitas

Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya juga harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti terpenuhinya nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.

Kemampuan pemberi pelayanan untuk dapat mengenali dengan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat pada Pelabuhan Sungai Duku masih terkendala karena masih menjadi wacana atau masih didiskusikan pembahasannya oleh pimpinan atau Pemerintah Daerah terkait pembayaran yang akan digunakan secara online. Keinginan melayani konsumen dengan cepat seperti keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap di Pelabuhan Sungai Duku saat ini sesuai yang disampaikan oleh Kepala UPT Pelabuhan bahkan dalam melayani penumpang dengan tanggap tidak termasuk pegawai/staff saja yang melakukan atau memberikan pelayanan, jajaran Kepala UPT dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha juga ikut andil masuk didalamnya. Akuntabilitas kinerja di masa kini gencar di telinga pegawai instansi pemerintah untuk

meningkatkan kinerja maupun pelayanan terhadap masyarakat. Untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja di masing-masing satuan kerja wilayah, UPT Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru melakukan pembinaan dan tinjauan lapangan terkait pelaksanaan dan pelayanan di instalasi Pelabuhan Sungai Duku.

3.2 Faktor Penghambat Birokrasi Pemerintahan Dalam Pengelolaan Pelabuhan Oleh UPT Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru Tahun 2022

Berbicara tentang Pelabuhan Sungai Duku tidak terlepas dari banyak faktor entah itu seperti tentang kemunduran pelabuhan itu sendiri. Setelah sebelumnya membahas tentang birokrasi dalam pengelolaan pelayanannya, selanjutnya akan membahas masalah yang menjadi faktor penghambat dari Pelabuhan Sungai Duku itu sendiri, dimana dalam aktifitasnya setiap Tahun ada beberapa faktor yang mempengaruhi jumlah penumpang semakin menurun, seperti diantaranya jalur transportasi darat yang sudah bagus, travel yang menjamur dengan harga lebih murah serta efisiensi waktu dengan menggunakan transportasi udara. Belum diadopsinya juga teknologi informasi yang tepat dalam mekanisme kerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru juga masih menjadi masalah padahal penggunaan teknologi informasi di era globalisasi dapat menjadikan birokrasi tanpa batas dan paperless organization.

Selanjutnya ada koordinasi dan kerjasama antara instansi yang

berbeda dan berbagai tingkat Pemerintahan. Berbagai masalah faktor penyebab belum berkualitaskannya penyelenggaraan pelayanan publik ditataran Pemerintah merupakan masalah nasional yang akar persoalannya hampir sama. Mulai dari faktor SDM aparatur, organisasi, tatalaksana, polapikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi, ini juga dirasakan oleh Instansi yang ada di Pelabuhan Sungai Duku saat ini.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang Birokrasi Pemerintahan Dalam Pengelolaan Pelabuhan Oleh UPT Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru Tahun 2022) dapat disimpulkan berdasarkan indikator sebagai berikut:

1. Birokrasi Pemerintahan dalam pengelolaan Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru mencakup dimana konsep produktivitas diukur melalui hasil kerja atau hasil yang di dapat oleh organisasi dengan membandingkan usahanya yaitu dengan melalui tugas dan fungsi dari UPT Pelabuhan Sungai Duku sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru No 287 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dimana belum tercapai 11 atau seluruh tugas dan fungsinya seperti evaluasi

dan koordinasi yang belum berjalan semana semestinya. Lalu ada kualitas layanan yang dalam hal ini belum sepenuhnya efektif dan efisien dikarenakan belum tercapainya/ kurang diperhatikannya seluruh jenis standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan (keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan) karena masih kurang/buruknya fasilitas maupun pelayanannya. Begitupun responsivitas yang belum menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, akuntabilitas dalam kebijakan dan kegiatan organisasi publik pun belum konsisten dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat banyak. Satu-satunya hal yang mendukung yaitu responsibilitas dari petugas terkait data-data administrasi yang telah dijalankan sesuai peraturan administrasi mengenai peraturan yang ada.

2. Pelabuhan Sungai Duku dalam aktifitasnya setiap Tahun ada beberapa faktor yang mempengaruhi jumlah penumpang semakin menurun, seperti diantaranya belum diadopsinya juga teknologi informasi yang tepat dalam mekanisme kerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Pelabuhan Sungai Duku Kota Pekanbaru. Lalu Kurangnya

strategi perencanaan dalam pengadaan fasilitas, serta perlu adanya perbaikan fasilitas-fasilitas untuk kenyamanan penumpang. Serta Koordinasi dan kerjasama antara instansi yang berbeda dan berbagai tingkat pemerintahan yang buruk menyebabkan permasalahan ketepatan data pada lingkungan pelabuhan.

B. Saran

Untuk menciptakan pelayanan prima disaat zaman yang sudah modern saat ini sebaiknya UPT Pelabuhan Sungai Duku membuat inovasi baru terkait pelayanan ataupun sistem metode terbaru di era teknologi modern saat ini agar menarik daya jual pelabuhan. Perlunya perhatian pihak pelabuhan tentang ketersediaan dan perbaikan fasilitas yang ada serta penambahan kelengkapan dari beberapa fasilitas lainnya dengan kebijakan dukungan dari Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru untuk penambahan anggaran terkait fasilitas dan sarana pelabuhan. Terkait fasilitas yang ada di Pelabuhan Sungai Duku ini memang sepenuhnya tanggung jawab dari UPT Pelabuhan Sungai Duku, hal ini diperkuat oleh Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 287 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru pada bab VIII Pembiayaan pasal 9.

Daftar Pustaka

- Adiguna, G. M. (2023). *Serma Sahrin Melaksanakan Pengamanan di Pos Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Sungai Duku*. Global Investigasi News.Com. <https://ginewstvinvestigasi.com/2023/04/19/serma-sahrin-melaksanakan-pengamanan-di-pos-pelayanan-angkutan-laut-di-pelabuhan-sungai-duku/>
- Farid Adam, P. & Z. I. (2017). Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan Panjang Provinsi Lampung. *Jurnal Perencanaan Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 1–10.
- Fitria, D., Isjoni, P., Si, M., & Pd, M. (2019). *HISTORY OF DUKU RIVER PORT IN KECAMATAN LIMA PULUH KOTA PEKANBARU YEAR 1976-2019 LIMA PULUH KOTA PEKANBARU*. 7, 1–10.
- Idris, M. (2023). *Info Pelabuhan Sungai Duku, Tiket, dan Jadwal Kapalnya*. Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2023/07/23/035300326/info-pelabuhan-sungai-duku-tiket-dan-jadwal-kapalnya?page=all>
- Khusyairi, A., & Hisyam, E. S. (2016). Analisis Kinerja Pelayanan Operasional Peti Kemas di Pelabuhan Pangkalbalam Kota Pangkalpinang. *Jurnal Fropil*, 4(2), 74–86.
- LESTARI, P. D. (2023). *Aktivitas di Pelabuhan Kembali Normal. Riau Pos*. <https://riaupos.jawapos.com/pekanbaru/08/05/2023/300836/aktivitas-di-pelabuhan-kembali-normal.html>.
- Marito, R. (1967). PERANAN PELABUHAN SUNGAI DUKU TERHADAP ARUS BARANG DAN JASA DI KOTA PEKANBARU Oleh. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., Mi, 5–24.
- Nasir, H., Rosyid, A., & Dian, et al. (2012). Analisis Kinerja Pengelola Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan, Jawa Tengah. *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*, 1(1), 32–45.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. *Metodologi Penelitian Sosial*. <http://eprints.ipdn.ac.id/4510/>
- Nurjanah, S. R. (2016). *Efektivitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan Pt. Asdp (Persero) Bakauheni Provinsi Lampung*. <http://eprints.untirta.ac.id/717/>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.31 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan. *Penyelenggaraan Bidang Pelayaran*, 085147, 1–124.
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rumatora, A. M. (2017). Analisis Kinerja Pelayanan Jasa Pelabuhan Di Pelabuhan Serui Kabupaten Kepulauan Yapen. *Repository.Ut.Ac.Id*.

- Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangan. *Alfabeta Bandung*, 148.
- Septiadi, M. D. (2022). *Analisis Tingkat Kinerja Dermaga Dan Pelayanan Pada Pelabuhan Tanjung Ru Kabupaten Belitung*. i–157.
- Sinambela, P. L. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik* (Vol. 147, Issue March). PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya ORGANISASI* (Pertama). Prenadamedia Group (Divisi Kencana).
- Umar, A., & Norawati, S. (2022). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Upt Sungai Duku Pekanbaru. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 835–853.
- Usman Husaini, & P. S. A. (2014). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara.