

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN RETRIBUSI JASA PELAYANAN KEPELABUHAN PADA UPTD.PELABUHAN PENYEBERANGAN JUATA KOTA TARAKAN

Adi Aryanto¹, Pardamean Daulay², Ipah Ema Jumiati³

¹²Universitas Terbuka, ³Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

adhiearyanto@gmail.com¹, pardameandaulay@ecampus.ut.ac.id²,

ipah.ema@untirta.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gambaran mengenai implementasi kebijakan retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan pada UPTD Pelabuhan Penyeberangan Juata Kota Tarakan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 3 Tahun 2023 dengan menggunakan teori implementasi kebijakan publik Edward III. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Informan dipilih secara *purposive sampling*, terdiri atas pejabat OPD teknis, Kepala Dinas Perhubungan, Kepala UPTD, staf lapangan, dan masyarakat pengguna jasa pelabuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek komunikasi, regulasi retribusi telah tersampaikan dengan baik di tingkat internal organisasi, meskipun sosialisasi kepada masyarakat masih terbatas. Pada aspek sumber daya, ketersediaan tenaga pemungut dan sarana prasarana telah mendukung pelaksanaan kebijakan meskipun perlu penguatan kapasitas. Pada aspek disposisi, pelaksana kebijakan menunjukkan pemahaman terhadap tugas dan fungsi serta memiliki komitmen untuk meningkatkan pelayanan. Pada aspek struktur birokrasi, pelaksanaan retribusi berjalan sesuai prosedur dan ketentuan yang ada, dengan sistem koordinasi antarinstansi yang cukup baik. Rekomendasi penelitian meliputi penguatan digitalisasi sistem pemungutan retribusi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknis, serta optimalisasi sosialisasi kebijakan kepada masyarakat guna meningkatkan kepatuhan pembayaran retribusi dan efektivitas kebijakan. Dengan langkah tersebut, implementasi kebijakan diharapkan semakin optimal dan berkontribusi terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Tarakan.

Kata Kunci: **Implementasi, Kebijakan, Kepelabuhanan, Pelayanan, Retribusi**

ABSTRACT

This research is designed to provide a comprehensive analysis of the implementation of the port service fee policy at the Juata Ferry Port Technical Implementation Unit (UPTD) in Tarakan City. This policy is governed by Regional Regulation Number 3 of 2023 issued by the Tarakan City government. For the analytical foundation, Edward III's public policy implementation theory is employed to interpret the findings. Furthermore, the study adopts a descriptive qualitative methodology. Data were rigorously collected by means of in-depth interviews, thorough observations, and systematic document analysis. Informants were selected through purposive sampling and consisted of technical government agency officials, the Head of the Transportation

Office, the Head of UPTD, field staff, and port service users. The findings show that in terms of communication, the fee regulations have been effectively communicated at the organizational level, although public outreach remains limited. Regarding resources, the availability of fee collection personnel and infrastructure has supported policy implementation, although capacity building is still needed. In terms of disposition, policy implementers demonstrate an understanding of their roles and responsibilities and show commitment to improving services. As for bureaucratic structure, the implementation of fees has followed established procedures and regulations, with adequate inter-agency coordination. The study recommends strengthening the digitalization of the fee collection system, enhancing human resource capacity through technical training, and optimizing public outreach regarding the policy to increase compliance and overall policy effectiveness. With these measures, the implementation of the policy is expected to become more effective and contribute to increasing Tarakan City's locally generated revenue (Pendapatan Asli Daerah, PAD).

Keywords: *Implementation, Policy, Port Services, Service, Levy*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dengan tegas memberikan kewenangan yang luas kepada Pemerintah Daerah dalam mengurus dan mengelola berbagai aspek kepentingan serta kesejahteraan masyarakat di wilayahnya. Fokus utama otonomi daerah adalah meningkatkan pelayanan, memberdayakan, dan melibatkan partisipasi masyarakat, sebuah konsep yang tercermin dalam definisi otonomi daerah yang terdapat dalam undang-undang tersebut.

(Hoessein, 2002) menyatakan bahwa otonomisasi tidak hanya sebatas pelaksanaan demokrasi, tetapi lebih mengarah pada dorongan untuk mengembangkan inisiatif sendiri dalam pengambilan keputusan terkait kepentingan masyarakat lokal. Pengembangan inisiatif sendiri ini menjadi kunci untuk mewujudkan esensi demokrasi, yakni pemerintahan yang berasal dari, oleh, dan untuk rakyat. Rakyat bukan hanya memiliki peran menentukan nasibnya sendiri, melainkan juga mampu secara signifikan meningkatkan kondisi hidupnya.

Terkait dengan pemberian otonomi daerah yang lebih luas, Pendapatan Asli Daerah (PAD) dianggap sebagai salah satu parameter atau standar untuk mengukur tingkat ketergantungan suatu daerah terhadap pemerintah pusat. Di sisi lain, Pajak Daerah berfungsi sebagai bagian dari otonomi daerah, di mana pemerintah pusat memberikan kewenangan luas kepada daerah untuk mengelola sumber daya keuangan demi meningkatkan kesejahteraan Masyarakat (Karim et al., 2024). Semakin besar kontribusi PAD terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), maka semakin menunjukkan bahwa ketergantungan daerah terhadap pemerintah pusat semakin kecil. Hal ini merupakan hasil nyata dan tanggung jawab dari implementasi otonomi daerah, sesuai dengan prinsip-prinsip yang diamanatkan (Rinaldi, 2012).

Sebagai suatu daerah otonom, Kota Tarakan juga berupaya meningkatkan PAD dalam APBD setiap tahun. Upaya ini tercermin dalam penerbitan beberapa kebijakan, seperti Peraturan Daerah yang berkaitan dengan penarikan retribusi daerah. Maksimalkan penerimaan daerah melalui sektor Retribusi Daerah menjadi langkah penting yang diambil oleh daerah otonom, mengingat bahwa retribusi daerah memiliki kontribusi signifikan terhadap PAD, yang pada gilirannya dapat mendukung kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah.

Untuk mengoptimalkan potensi di sektor pelabuhan, pemerintah Kota Tarakan mengeluarkan kebijakan daerah melalui Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha, yang telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha dan pada akhir tahun 2023 Pemerintah Daerah Kota Tarakan mengeluarkan kebijakan terbarunya melalui Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Peraturan Daerah tersebut mencakup Retribusi Jasa Pelayanan Kepelabuhanan di Pelabuhan Penyeberangan Juata, dengan tujuan memberikan kewenangan kepada Dinas Perhubungan, khususnya UPTD. Pelabuhan Penyeberangan Juata Tarakan, untuk dapat mengoptimalkan sektor retribusi pelayanan kepelabuhanan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam tiga tahun berlakunya Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 3 Tahun 2020 yang mengubah Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha, dan di tahun pertama berlakunya Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang juga mencakup retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan, kontribusi retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan terhadap total retribusi tergolong kecil, meskipun Realisasi Pendapatan dari retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat melalui analisis tabel 1.1 berdasarkan Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Tarakan tahun 2020-2023 dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Asli Daerah Kota Tarakan.

Tabel 1. Target dan Realisasi Retribusi Jasa Usaha dan Jasa Pelayanan Kepelabuhanan Tahun 2020 s.d. 2023

TAHUN	TARGET		REALISASI		Persentase Kontribusi terhadap Retribusi Jasa Usaha
	RETRIBUSI JASA USAHA	PELAYANAN KEPELABUHANAN	RETRIBUSI JASA USAHA	PELAYANAN KEPELABUHANAN	
2020	3,266,000,000	170,000,000	4,664,109,150	135,107,675	2.90
2021	4,246,372,000	160,000,000	4,607,488,805	163,904,755	3.56
2022	15,479,818,968	200,000,000	7,213,962,714	248,258,580	3.44
2023	14,613,793,000	240,000,000	8,880,120,835	291,576,595	3.28

Sumber: Laporan Realisasi APBD Kota Tarakan Tahun 2020-2023

Selain itu, berdasarkan hasil observasi studi dokumen yang dilakukan penulis menemukan beberapa permasalahan utama dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan kepelabuhanan diantaranya adalah kebijakan retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan tidak disertai dengan petunjuk teknis dan instrumen terkait tata cara melakukan pemungutan retribusi, kebijakan retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan belum diikuti dengan dukungan sdm aparatur yang memadai sehingga mempengaruhi optimalisasi pelayanan di Pelabuhan. Selain itu, pemerintah harus mempunyai kemampuan yang dapat diandalkan apapun bentuknya untuk merespon dan menanggulangi permasalahan yang dihadapi, dengan memperhatikan sumber daya yang dimiliki serta menerima masukan atau usulan dari seseorang/ kelompok, sehingga ada jalan keluar yang terbaik, dihasilkan melalui proses yang fair (Maharani, Edy Putra Kelana, 2024).

Peneliti berperan sebagai instrumen utama, pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitiannya lebih menekankan pemahaman makna daripada penerapan secara umum (Abdussamad, 2022) dalam (Munawarah, 2025). Oleh karena itu, peneliti menilai perlu melakukan penelitian berkenaan Implementasi Kebijakan Retribusi Jasa Pelayanan Kepelabuhanan pada UPTD. Pelabuhan Penyeberangan Juata Kota Tarakan Provinsi Kalimantan Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan implementasi kebijakan retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan pada UPTD. Pelabuhan Penyeberangan Juata Tarakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deksriptif untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan di UPTD. Pelabuhan Penyeberangan Juata Tarakan sehingga dapat memberikan gambaran atau menjelaskan kondisi implementasi kebijakan sesuai dengan situasi dan realitas di lapangan (Sugiyono, 2011). Dalam penelitian ini, data dan informasi diperoleh melalui beberapa metode, termasuk observasi langsung di pelabuhan penyeberangan juata, wawancara mendalam dengan informan potensial, informan utama dan informan dari unsur pengguna jasa, serta pemanfaatan studi dokumen yang relevan (Muchlis 2021). Metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis induktif (Zuchri, 2021). Tahap akhir dari proses penelitian ini adalah penarikan kesimpulan. Proses penarikan kesimpulan dalam metode induktif (grounded), dilakukan dengan cara mengabstraksikan data-data empiris yang dikumpulkan dari lapangan, lalu dicari pola-pola yang terdapat di dalam data tersebut. Proses pengumpulan data peneliti

dianggap selesai manakala peneliti merasa profil data dari objek penelitian telah mencapai “titik jenuh”, dan/atau telah menemukan pola aturan yang dicari (Moleong, 2013).

(Irawan, 2014), ilmu administrasi dapat diselidiki baik melalui metode kuantitatif maupun kualitatif. Namun, ketika fokus penelitian difokuskan pada administrasi publik, terutama kebijakan publik, penelitian yang lebih cenderung menggunakan pendekatan kualitatif menjadi pilihan yang umum. Oleh karena itu, keputusan untuk menjalankan penelitian yang mengkaji implementasi kebijakan publik ini menggunakan pendekatan kualitatif adalah suatu pilihan yang tepat. Dengan demikian, metodologi ini diharapkan dapat menghasilkan gambaran yang lebih mendalam mengenai implementasi kebijakan retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan di UPTD. Pelabuhan Penyeberangan Juata Tarakan serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan pendapatan asli daerah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Retribusi Jasa Pelayanan Kepelabuhanan pada UPTD Pelabuhan Penyeberangan Juata Kota Tarakan

Implementasi kebijakan publik, seperti yang dikemukakan oleh Edward III dalam (Subarsono, 2011), merupakan proses kompleks yang melibatkan empat variabel kunci, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat aspek ini tidak hanya menjadi pilar utama dalam implementasi kebijakan, tetapi juga dapat menjadi sumber kendala jika tidak dikelola dengan baik.

Komunikasi memegang peran penting dalam menyampaikan isi dan tujuan kebijakan kepada pelaksana serta masyarakat sasaran. Edward III dalam (Subarsono, 2011) menegaskan, ketidakjelasan dalam komunikasi kebijakan akan menyebabkan kebingungan di tingkat implementasi. Komunikasi yang baik dalam implementasi kebijakan mencakup tiga aspek utama yaitu kejelasan kebijakan (*clarity*), ketepatan penyampaian informasi (*consistency*), dan efektivitas komunikasi antara pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan di lapangan (*coordination among implementers*). Berdasarkan hasil temuan peneliti di UPTD Pelabuhan Penyeberangan Juata, kebijakan retribusi yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Retribusi Jasa Kepelabuhanan belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat pengguna jasa pelabuhan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Muttaqin, 2015), (Setiawan, 2018), (Karim et al., 2024), dan (Munawarah, 2025) yang menunjukkan bahwa banyak pengguna jasa pelabuhan yang masih belum memahami alasan penerapan dan kenaikan retribusi, yang berujung pada resistensi dan ketidakpatuhan dalam pembayaran retribusi. Kurangnya koordinasi antar pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan juga menyebabkan ketidakkonsistenan dalam penerapan retribusi. Komunikasi antara Dinas Perhubungan, UPTD Pelabuhan, dan petugas pemungut retribusi masih mengalami beberapa kendala. Kurangnya komunikasi yang efektif menyebabkan adanya perbedaan pemahaman mengenai mekanisme pemungutan

retribusi, yang pada akhirnya berdampak pada tidak maksimalnya realisasi pendapatan daerah dari sektor retribusi kepelabuhanan.

Dari sisi sumber daya, hasil penelitian ini menemukan bahwa SDM di UPTD. PPJ Kota Tarakan secara kualitas sudah cukup memadai, namun dari sisi kuantitas masih jauh dari ideal. Selain itu, fasilitas yang tersedia untuk menunjang pelaksanaan pemungutan retribusi masih terbatas dan dalam kondisi kurang baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Yanti & Ghozali, 2020), dan (Maharani, 2024) yang menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas dan jumlah personel menjadi faktor kunci penyebab tidak optimalnya pemungutan retribusi.

Disposisi atau sikap pelaksana sangat dipengaruhi oleh pemahaman mereka terhadap tujuan kebijakan. Disposisi ini mencakup pemahaman, kesungguhan, dan komitmen pelaksana kebijakan dalam menjalankan aturan yang telah ditetapkan. Namun demikian, dalam aspek disposisi atau sikap pelaksana, penelitian ini Ghozali (2020) menyumbangkan temuan baru. Meskipun terbatasnya sumber daya dan fasilitas menjadi kendala, komitmen dan integritas pelaksana di UPTD. PPJ tetap tinggi, sebagaimana ditunjukkan oleh dedikasi para petugas yang tetap menjalankan tugas meski dalam keterbatasan. Hasil ini berbeda dengan penelitian (Yanti & Ghozali, 2020) dan (Bazarudin Zuhri., 2022) yang menunjukkan bahwa rendahnya kinerja pelaksana disebabkan oleh lemahnya motivasi dan pengawasan internal. Perbedaan ini dapat dijelaskan dari perbedaan konstelasi lokal dalam konteks Tarakan, adanya semangat membangun otonomi daerah dan peningkatan PAD mendorong semangat kerja meski fasilitas terbatas.

Dari sisi struktur birokrasi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun struktur organisasi dan pelimpahan wewenang sudah jelas berdasarkan Perwali Kota Tarakan No. 105 Tahun 2020, namun belum adanya petunjuk teknis pemungutan retribusi menyebabkan kebijakan tidak dijalankan secara seragam. Hal ini menegaskan temuan dalam studi oleh (Aisiyah, 2022) yang menyatakan bahwa tanpa petunjuk teknis yang spesifik, maka pelaksanaan kebijakan cenderung berjalan subyektif dan adaptif tergantung pada inisiatif pelaksana di lapangan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Retribusi Jasa Kepelabuhanan di Pelabuhan Penyeberangan Juata Kota Tarakan

Faktor pendukung implementasi antara lain adalah faktor komunikasi, transmisi penyaluran komunikasi dari pembuat kebijakan kepada Organisasi Perangkat Daerah dan Unit Pelaksana Teknis Daerah yang berwenang mengimplementasikan kebijakan terlaksana dengan cukup baik, tidak ada salah pengertian atau salah paham dalam memahami dan mendefinisikan Peraturan Daerah Kota Tarakan tersebut, konsistensi kebijakan atau regulasi yang mengatur retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan cukup konsisten dan tidak berubah-ubah, kejelasan kewenangan yang diberikan kepada UPTD.

Pelabuhan Penyeberangan Juata Kota Tarakan, hal ini didasari oleh Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 105 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelabuhan Penyeberangan Juata Pada Dinas Perhubungan Kota Tarakan. Faktor sumber daya, Staff/pegawai teknis UPTD.PPJ Kota Tarakan cukup berkompetensi atau memiliki kemampuan dalam mengimplementasikan kebijakan. Faktor struktur birokrasi, ketersediaan SOP pada UPTD.PPJ Kota Tarakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan retribusi Jasa Pelayanan Kepelabuhanan terhadap pengguna jasa atau masyarakat, Fragmentasi atau penyebaran kewenangan pada masing-masing OPD dalam mengimplementasikan perda Kota Tarakan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah khususnya Retribusi Jasa Pelayanan Kepelabuhanan sudah terlaksana dengan baik, tidak ada kewenangan antara satu UPTD/OPD dengan OPD lain yang tumpang tindih.

Faktor penghambat implementasi antara lain adalah faktor komunikasi, lemahnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah daerah Kota Tarakan yang dalam hal ini UPTD. PPJ Kota Tarakan melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat/pengguna jasa, sehingga informasi yang berkaitan dengan Retribusi Jasa Pelayanan Kepelabuhanan belum jelas dipahami oleh masyarakat, terutama struktur/objek/jenis dan tarifnya. Faktor sumberdaya, kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia/staff UPTD.PPJ Kota Tarakan, terbatasnya sarana dan prasarana, minimnya anggaran, minimnya data operasional untuk melakukan kegiatan pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana pelabuhan. Faktor disposisi, kurangnya monitoring dan pengawasan serta motivasi yang diberikan pimpinan kepada staff saat kegiatan operasional pelabuhan seperti kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan. Faktor struktur birokrasi, belum maksimalnya para pegawai dalam menjalankan SOP yang sudah ditetapkan seperti waktu penyelesaian dokumen tagihan retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan yang tidak sesuai SOP.

Upaya Yang Telah Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan-Hambatan Implementasi Kebijakan Retribusi Jasa Kepelabuhanan di Pelabuhan Penyeberangan Juata Kota Tarakan

Upaya yang telah dilakukan dalam rangka mengatasi hambatan-hambatan implementasi oleh UPTD. PPJ Kota Tarakan diantaranya yaitu untuk mengatasi hambatan dalam mensosialisasikan Perda Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah khususnya Retribusi Jasa Pelayanan Kepelabuhanan adalah dengan mengusulkan anggaran untuk biaya sosialisasi, memuat informasi di akun jejaring media sosial. Upaya untuk mengatasi kekurangan sumber daya manusia yaitu dengan bersurat kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Tarakan untuk menambah jumlah personel yang ditugaskan di UPTD.PPJ dan upaya yang kedua yaitu memaksimalkan sumber daya manusia yang ada dengan memberikan tugas tambahan kepada staff penjaga malam dan

cleaning service untuk membantu pelaksanaan pemungutan retribusi. Upaya dalam mengatasi hambatan terbatasnya sarana dan prasarana, minimnya anggaran pengadaan, pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana pelabuhan adalah mengajukan usulan anggaran kepada OPD terkait dan melakukan kerja sama dengan Pihak Swasta/BUMN dalam rangka perbaikan sarana dan prasarana utama di pelabuhan penyeberangan juata. Dan upaya mengatasi hambatan belum maksimalnya dalam menjalankan SOP yang sudah ditetapkan antara lain adalah memberikan pemahaman secara berkala kepada pelaksana pemungutan retribusi di lapangan baik melalui briefing atau rapat internal dan melakukan evaluasi terhadap SOP yang sudah ditetapkan

SIMPULAN

Implementasi kebijakan retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan di UPTD Pelabuhan Penyeberangan Juata Kota Tarakan masih menghadapi berbagai tantangan. Meskipun telah ada landasan hukum yang jelas, yaitu Perda Kota Tarakan Nomor 3 Tahun 2023, pelaksanaan kebijakan ini belum berjalan dengan efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan ini mencakup komunikasi yang terbatas antara pemerintah dan masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, serta adanya ketidaksesuaian antara kebijakan yang ditetapkan dan kondisi di lapangan. Hal ini mengakibatkan kebijakan tidak diterima dengan baik oleh masyarakat, dengan sejumlah keluhan terkait tarif retribusi yang dianggap tidak transparan dan tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Implementasi kebijakan retribusi jasa pelayanan kepelabuhanan pada UPTD Pelabuhan Penyeberangan Juata belum berjalan dengan optimal karena kurangnya komunikasi yang efektif, terbatasnya sumber daya manusia dan anggaran, serta kesulitan dalam menyampaikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan dalam aspek komunikasi, penyediaan sumber daya, dan pengelolaan kebijakan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas kebijakan tersebut.

Upaya yang telah dan perlu dilakukan mencakup peningkatan sosialisasi dan transparansi kebijakan kepada masyarakat, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta perbaikan infrastruktur dan sistem administrasi pemungutan retribusi. Sosialisasi yang lebih efektif dan partisipatif diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar retribusi. Selain itu, optimalisasi pemanfaatan teknologi, seperti sistem pembayaran elektronik (e-retribusi) dan pengawasan berbasis digital, dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pemungutan retribusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*.
Addinul Muttaqin. (2015). Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha Pelayanan Pelabuhan Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *JOM FISIP*, 2(2).

- Aisiyah, A. (2022). Implementasi Kebijakan Retribusi Pasar Dalam Menunjang Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Utara). *Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram*.
- Bazarudin Zuhri., et al. (2022). Implementation Of Perda Number 9 Year 2011 Regency Of North Barito Concerning Retribution For Business Services To Regional Ports Managed By Upt Dermaga Muara Teweh. *International Journal of Political, Law, and Social Science*, 2(2).
- Hamdi Muchlis & Ismaryati Siti. (2021). Metodologi Penelitian Administrasi. *Tangerang: Universitas Terbuka*.
- Hoessein, B. (2002). Kebijakan Desentralisasi. *Jurnal Administrasi Negara*, II/.
- Irawan, P. (2014). Metodologi Penelitian Administrasi. *Banten: Universitas Terbuka*.
- Karim, N., Usman, I., & Gafar, T. F. (2024). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Pajak Daerah Di Kabupaten Gorontalo Utara. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(4), 1603–1614. <https://doi.org/10.37606/publik.v11i4.1674>
- Maharani, Edy Putra Kelana, F. M. (2024). *Pariwisata Di Kabupaten Gayo Lues*. 11, 564–581.
- Moleong. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*.
- Mulyadi Setiawan. (2018). Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan Kepelabuhanan Di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Dinas Perhubungan dan Infokom Kabupaten Siak. *Riau: Perpustakaan Universitas Islam Riau*.
- Munawarah. (2025). Implementasi Peraturan Daerah Kota Bukit Tinggi Tentang Ketertiban Dan Ketentraman Umum Dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima Di Kawasan Jam Gadang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12.
- Rinaldi, U. (2012). Kemandirian Keuangan dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. *Jurnal EKSOS*, 8(2), 105–113.
- Subarsono, A. . (2011). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. *Bandung: CV. Alfabeta*.
- Yanti, D., & Ghozali, R. (2020). Analisis Faktor Capaian Realisasi Penerimaan Retribusi Jasa Angkutan Sungai dan Penyeberangan pada Dinas Perhubungan Kota Palembang. *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 5(2), 121–129. <https://doi.org/10.33105/itrev.v5i2.168>