

# **Pengawasan Oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau Terhadap Operasionalisasi Pelabuhan Penyebrangan Ro-Ro Di Kota Dumai Tahun 2012-2013**

MELA OKTALISAH

Email : [oktalisahmela@yahoo.co.id](mailto:oktalisahmela@yahoo.co.id)

Pembimbing : Drs. H. ISHAK, M.Si

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

## **ABSTRACT**

Problems that occur on Ro-Ro ferry ports of Dumai ie lack warships in the harbor, so that every day many crossings that can not take across in because the capacity of passengers or goods that have been filled. Supposedly with the applicable provisions fleet on Ro-Ro port of Dumai it consists of 3 (three) fleet, but now only amounts to 1 (one) fleet. It is certainly not in accordance with existing regulations. With so activity on Ro-Ro ferry ports Dumai ineffective and the practice of extortion committed by unscrupulous Riau Provincial Transport Department staff to passenger ferry ports. The purpose of this study is to find out to find out the supervision of the Riau Provincial Transport Department Operations City Harbour Crossing in Dumai and to determine the factors that influence the control of the Riau Provincial Transport Department in Dumai.

Methods This study uses qualitative research methods research types. This research was conducted in the city of Dumai in this area where there are several ferry ports which many passengers crowded. But there are still many shortcomings that exist in some of its ports as less fleet and lack of safety for passenger ships. While the data collection by using the technique of interviewing informants who are competent in their field as well as by direct observation of the authors in the field.

The results of this study conclude In monitoring indicators funds / costs, weak oversight made Riau Provincial Transport Department for the operation of ferry ports, especially on the operational budget problems in department transport. Crossing the harbor must pay for their own purposes any crossing port operations so that they do not know the practice of extortion (extortion) against unscrupulous Riau Provincial Transport Department. So here authorized agency Riau Provincial Transport Department should work hard to improve oversight of the operation of ferry ports and monitoring should be performed continuously so that no more Riau Provincial Transport Department officers who conduct illegal charges against the passenger Ro-Ro ferry ports of Dumai.

Keywords: Monitoring, Ro-Ro Ferry Port.

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kota Dumai adalah sebuah kota di Provinsi Riau, Indonesia, sekitar 188 km dari Kota Pekanbaru. Sebelumnya, kota Dumai merupakan kota terluas nomor dua di Indonesia setelah Manokwari. Namun semenjak Manokwari pecah dan terbentuk kabupaten Wasior, maka Dumai pun menjadi yang terluas. Tercatat dalam sejarah, Dumai adalah sebuah dusun kecil di pesisir timur Provinsi Riau yang kini mulai menggeliat menjadi mutiara di pantai timur Sumatera.

Secara umum sistem kinerja operasional pelabuhan penyeberangan disusun secara hirarki dimana seluruh pelaksanaan operasional dilaksanakan oleh kepala seksi operasional yang dibantu beberapa staf yang ditempatkan pada pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai dan Tanjung Kapal kabupaten Bengkalis. Dengan demikian sistem pelaporan dilakukan oleh kepala dermaga pelabuhan penyeberangan dan dievaluasi oleh kepala seksi operasional guna dibuatkan laporan bulanan kepada kepala Dinas Perhubungan.

Secara umum permasalahan yang di hadapi UPT Pelabuhan Penyeberangan adalah sebagai berikut :

1. Minimnya jumlah sumber daya manusia sedangkan wilayah kerja cukup padat dan dilakukan dari jam 06.00 s/d 18.00 wib pada pelabuhan Ro-Ro Dumai dan Tanjung Kapal.
2. Kurangnya sarana dan prasarana dalam rangka pelayanan angkutan sehingga faktor keselamatan cenderung terabaikan.
3. Pencetakan tiket tidak dapat dilakukan secara maksimal akibat terbatasnya sumber dana yang ada.

4. Kurangnya sarana perumahan pada lokasi pelabuhan sehingga membutuhkan mobilisasi dari rumah ke tempat kerja.

Tidak adanya sarana transportasi untuk kegiatan operasional sehingga ada keengganan untuk melakukan monitoring lapangan dalam rangka pembinaan dan pengawasan.

Dengan latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Pengawasan Oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau Terhadap Operasionalisasi Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Di Kota Dumai Tahun 2012-2013”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian-uraian diatas penulis mengemukakan beberapa permasalahan pokok sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pengawasan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap Operasionalisasi Pelabuhan Penyeberangan di Kota Dumai?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan oleh Pemerintah terhadap Operasionalisasi Pelabuhan Penyeberangan di Kota Dumai?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan penelitian untuk mendiskripsikan pelaksanaan pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap Operasionalisasi Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro di Kota Dumai sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan

pengawasan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap Operasionalisasi Pelabuhan Penyeberangan di Kota Dumai.

b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau tersebut di Kota Dumai

### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Adapun yang menjadi kegunaan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang ingin mendalami kajian yang sama yang berhubungan dengan pengawasan pemerintah tentunya dari sudut pandang dan telaah yang berbeda.
2. Memberikan informasi mengenai pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau serta memperlihatkan hambatan yang terjadi agar pengawasan yang akan datang dapat mengantisipasi hambatan tersebut sehingga tidak terjadi lagi.

### **1.7. Metode Penelitian**

Sumber data dalam penelitian ini diambil dari bahan data primer atau utama, dan juga dari data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara terhadap orang yang berkompeten

Sedangkan data sekunder adalah data tersebut di peroleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data Sekunder yaitu data yang sudah dipublikasikan, dan diperoleh dari berbagai sumber yang ada kaitannya dengan penelitian ini sehingga dapat menjadi pedoman dalam penelitian. Data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa peraturan perundang-undangan dan peraturan-peraturan daerah yang berhubungan serta buku literatur pendukung lainnya.

Teknik pengumpulan data dilakukan Wawancara dan Observasi, sedangkan teknik analisa data menggunakan metode diskriptif kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan permasalahan ke dalam 3 (tiga) indikator yang dapat menerangkan bagaimana pelaksanaan pengawasan Pemerintah Daerah Provinsi Riau terhadap operasionalisasi pelabuhan penyeberangan di Kota Dumai. Penulis meneliti dari sudut pengawasan yang meliputi indikator-indikator sebagai berikut :

1. Menentukan standar
2. Melakukan tindakan penilaian
3. Mengadakan tindakan perbaikan

Pada bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan Dinas Perhubungan Provinsi Riau dan sesuai dengan kebutuhan data penelitian yang telah dipilih, untuk memberikan informasi-informasi yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengamati tentang pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau Terhadap Operasionalisasi pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro di Kota Dumai Tahun 2012-2013.

### **3.1 Pelaksanaan Pengawasan Oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap Operasionalisasi Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro di Kota Dumai tahun 2012-2013.**

Pengawasan merupakan salah satu fungsi dalam manajemen suatu organisasi. Dimana memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Suatu Pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya

pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pekerjanya. Tahap-tahap pengawasan tersebut terdiri dari beberapa macam, yaitu Tahap Penetapan Standar, Tahap Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan, Tahap Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan, Tahap Pembandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisa Penyimpangan dan Tahap Pengambilan Tindakan Koreksi.

### 3.1.1. Ukuran dan Standar

Adapun bentuk standar pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasional pelabuhan penyeberangan di Kota Dumai Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Perhubungan No : KPTS.090/DPHB-UPT.3/582 tentang Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Riau, pada pasal 4 ayat (1) Untuk terwujudnya fungsi pelabuhan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3, dilakukan kegiatan penataan, pengaturan dan pengawasan. Kemudian bentuk kegiatan pengawasan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasionalisasi pelabuhan penyeberangan Ro-Ro di kota Dumai pada ayat (4) menyebutkan bahwa kegiatan pengawasan sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) meliputi pengawasan terhadap :

1. Fasilitas pokok dan fasilitas penunjang pelabuhan penyeberangan di daratan di perairan.
2. Lapangan / operasional.
3. Keamanan dan ketertiban

Sehingga dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Riau yaitu Kepala Dinas harus melaksanakan

pengawasan operasionalisasi pelabuhan penyeberangan Ro-Ro di kota Dumai, agar tercipta pelayanan pelabuhan penyeberangan yang baik kepada penumpang. meliputi : Fasilitas pokok dan fasilitas penunjang pelabuhan penyeberangan di daratan di perairan. Lapangan / operasional. Keamanan dan ketertiban.

Berdasarkan uraian tugas pokok dan fungsi UPT. Pelabuhan Penyeberangan, Bapak Adizar selaku Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau mengatakan :

“pelaksanaan operasional pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai sepenuhnya menjadi tanggung jawab Kepala UPT. Pelabuhan Penyeberangan, sedangkan bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap kinerja UPT. Pelabuhan Penyeberangan berdasarkan laporan tertulis maupun lisan maupun langsung ke lapangan mengenai pelaksanaan operasional pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai”. (Wawancara, 9 Mei 2014).

Berdasarkan tanggapan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau, Bapak Indra Satria Lubis selaku Kepala UPT. Pelabuhan Penyeberangan menanggapi:

“memang benar yang dikatakan Bapak Adizar, bahwa UPT. Pelabuhan Penyeberangan bertanggung jawab dalam pelaksanaan operasional pelabuhan penyeberangan, karena itu termasuk tugas-tugas yang diberikan Kepala Dinas, namun disatu sisi pelaksanaan tugas tersebut masih terdapat kekurangan dan kelemahannya salah satunya permasalahan biaya dan sumber daya manusia serta perlengkapan sarana dan prasana operasional pelabuhan..”. (Wawancara, 9 Mei 2014)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan pelaksanaan pengawasan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasionalisasi pelabuhan penyeberangan Ro-Ro di Kota Dumai berdasarkan laporan kegiatan yang disampaikan UPT. Pelabuhan Penyeberangan kepada Dinas Perhubungan Provinsi Riau baik secara lisan maupun tertulis, adapun pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan Provinsi Riau secara langsung tanpa pemberitahuan untuk melihat kebenaran hasil laporan yang disampaikan UPT. Pelabuhan Penyeberangan.

Penetapan ukuran dan standar pada pelaksanaan pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan yaitu berdasarkan tupoksi UPT itu sendiri, hal ini dilakukan guna menimalisir penyimpangan yang terjadi.

### **1. Dana / Biaya**

Biaya atau pendanaan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu kegiatan organisasi. Berdasarkan hasil laporan tahunan 2012-2013 UPT. Pelabuhan Penyeberangan, biaya melaksanakan kegiatan yang telah diprogramkan berdasarkan usulan kegiatan sebesar Rp. 7.913.840.000,- (Tujuh Miliar Sembilan Ratus Tiga Belas Juta Delapan Ratus Empat Puluh Ribu Rupiah).

Berdasarkan hasil laporan rincian biaya kegiatan yang telah dilaksanakan tersebut terdapat selisih Rp. 99.640.000,- (Sembilan puluh Sembilan Juta Enam Ratus Empat Puluh Ribu Rupiah) dengan biaya kegiatan usulan yang telah dilaksanakan UPT. Pelabuhan Penyeberangan. Menurut Kepala Seksi Operasional Pelabuhan Penyeberangan mengatakan:

“selisih laporan keuangan yang disampaikan kami sampaikan kepada Dinas Perhubungan Provinsi Riau, tentunya masuk dalam kas Dinas Perhubungan Provinsi Riau”. (Wawancara, 10 Mei 2014)

Permasalahan dana ini sebenarnya sangat memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kegiatan operasional termasuk pelaksanaan operasional pelabuhan penyeberangan oleh UPT. Pelabuhan Penyeberangan Provinsi Riau, menurut Kepala UPT. Pelabuhan Penyeberangan mengatakan :

“dana dan biaya saling berkaitan dan mendukung merupakan kebutuhan mendasar, dalam tupoksi : Kepala UPT. Pelabuhan Penyeberangan dapat mengkoordinasikan kegiatan instansi pemerintah terkait dan kegiatan pelayanan jasa pelabuhan penyeberangan, guna menjamin kelancaran tugas operasional di pelabuhan penyeberangan. Namun dalam pelaksanaannya hanya UPT. Pelabuhan Penyeberangan yang bertanggung jawab, sehingga kebutuhan biaya operasional, UPT. Pelabuhan Penyeberangan yang mencari solusinya selain dari bantuan subsidi..”. (Wawancara, 10 Mei 2014)

Menanggapi pernyataan Kepala UPT. Pelabuhan Penyeberangan, Kepala Seksi Operasional Penyeberangan mengatakan :

“segala kegiatan operasional pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai menjadi tanggung jawab Dinas Perhubungan Provinsi Riau, sehingga Pemko Dumai tidak ikut membantu, kalo ditanya : pelabuhan ini milik Pemerintah Provinsi kami tidak berhak mengurusnya, sehingga pelaksanaan seluruhnya di pelabuhan penyeberangan

tersebut menjadi tanggung jawab Dinas Perhubungan Provinsi Riau melalui UPT. Pelabuhan Penyeberangan, adapun pendanaan biaya operasional kami mendapat subsidi dari Pemerintah Provinsi Riau..kalo ditanya cukupkah subsidi tersebut tentunya tidak cukup yang ada kami berusaha sendiri mencari tambahan untuk biaya operasional yang lebih besar”. (Wawancara, 10 Mei 2014)

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengungkapkan bahwa UPT. Pelabuhan Penyeberangan Provinsi Riau selalu memberikan laporan kegiatan kepada Dinas Perhubungan Provinsi Riau, sebagai tindak lanjut dari tugas pokok yang telah ditentukan dan kurangnya koordinasi Pemerintah Kota Dumai untuk membantu kegiatan yang dilaksanakan UPT. Pelabuhan Penyeberangan mengelola pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai.

Berikut wawancara dengan Staff Penyeberangan Dishub Provinsi Riau tentang pelaksanaan pengawasan penggunaan anggaran oleh UPT. Pelabuhan Penyeberangan terhadap operasional pelabuhan penyeberangan di Kota Dumai :

“Dinas Perhungan Provinsi Riau jarang memonitoring kegiatan UPT. Pelabuhan Penyeberangan di pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai, kalaupun datang dalam setahun paling banyak 5-7 kali”. (Wawancara, dengan 12 Mei 2014).

Menanggapi pernyataan tersebut, Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau mengatakan :

“pelaksanaan pengawasan operasional pelabuhan penyeberangan di Kota Dumai sepenuhnya kami serahkan kepada Kelompok Tenaga Ahli Fungsional dan Sekretariat Dinas Perhubungan Provinsi Riau”.

(Wawancara, dengan 12 Mei 2014).

Menanggapi pernyataan tersebut, Sekretariat Dinas Perhubungan Provinsi Riau mengatakan :

“memang benar yang disampaikan oleh Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau bahwa pelaksanaan pengawasan operasional pelabuhan penyeberangan Ro-Ro di Kota Dumai sepenuhnya menjadi tanggung jawab kami namun ada kendala dalam pelaksanaan pengawasan tersebut yaitu masalah biaya operasional yang belum jelas anggarannya namun dalam kesepakatannya dana tersebut ada”. (Wawancara, dengan 12 Mei 2014)

Menanggapi pernyataan tersebut, Tenaga Ahli Fungsional Dinas Perhubungan Provinsi Riau mengatakan

“memang benar yang disampaikan oleh Sekretariat Perhubungan Provinsi Riau bahwa pelaksanaan pengawasan operasional pelabuhan penyeberangan Ro-Ro di Kota Dumai sepenuhnya menjadi tanggung jawab kami, karena masalah biaya operasional yang belum jelas anggarannya sehingga pengawasan terhadap operasional UPT. Pelabuhan Penyeberangan Dinas Perhubungan Provinsi Riau terkadang kami melaksanakannya tergantung anggaran yang telah di syahkan”. (Wawancara, dengan 12 Mei 2014)

Menanggapi pernyataan tersebut, UPT. Pelabuhan Penyeberangan Dinas Perhubungan Provinsi Riau mengatakan

“memang benar yang disampaikan oleh Sekretariat dan Tenaga Ahli Fungsional Dinas Perhubungan Provinsi Riau bahwa tidak adanya sarana transportasi untuk kegiatan operasional sehingga Dinas Perhubungan Provinsi Riau tidak dapat melakukan pengawasan

ke lapangan dalam rangka pembinaan dan pengawasan”. (Wawancara, dengan 12 Mei 2014)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengungkapkan bahwa adanya masalah anggaran untuk pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasional pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai, sehingga benar apa yang disampaikan staff penyeberangan jika Dinas Perhubungan Provinsi Riau hanya datang 5-7 kali dalam setahun.

Akibat kurangnya pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasional pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai, dampaknya terasa bagi penumpang. Namun seiring perjalanan pengoperasian pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai, menghadapi sejumlah masalah sebagai pernyataan oleh Bapak Dirman yang mengatakan :

“pelayanan pelabuhan penyeberangan Roro Dumai semakin hari semakin tidak menunjukkan ke arah yang lebih baik. Selain hanya melayani penyeberangan Dumai, malah telah terjadi praktek Pungli oleh oknum petugas Dinas Perhubungan”. (Wawancara, 15 Mei 2014)

Kemudian Bapak Syamsul mengatakan :

“...pemberlakukan harga karcis yang tidak sesuai tarif yang telah ditetapkan oleh Pemprov Riau, oknum pegawai Dishub juga melakukan praktek pungutan liar alis pungli. Praktek pungli ini dikhususkan kepada mobil yang membawa TBS (tandan buah segar) sawit dari Rupert ke pabrik di Dumai”. (Wawancara, 15 Mei 2014)

Berdasarkan hasil wawancara mengungkapkan masih lemahnya pengawasan yang dilakukan Dinas

Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasional pelabuhan penyeberangan terutama pada permasalahan anggaran operasional sehingga UPT. Pelabuhan Penyeberangan harus membiayai sendiri segala keperluan operasional pelabuhan penyeberangan sehingga mereka tidak tahu terjadinya praktek pungli (pungutan liar) terhadap oknum Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

## **2. Sumber Daya Manusia**

Jumlah pegawai yang terlibat dalam pengawasan pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai yang terdiri dari 1 orang Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau, 27 orang Sekretariat Dinas Perhubungan Provinsi Riau, 1 orang Kepala UPT. Pelabuhan Penyeberangan, 7 orang bagian seksi bagian Tata Usaha pelabuhan penyeberangan dan 31 orang bagian seksi operasional pelabuhan penyeberangan.

Dalam pengawasan operasional pelabuhan penyeberangan yang berada di tiga lokasi yaitu : Pelabuhan Dumai, Pelabuhan Tanjung Kapal dan Pelabuhan Mengkapan pada jam kerja 06.00 s/d 18.00 wib dengan jumlah personil 39 orang di UPT. Pelabuhan Penyeberangan menurut kepala UPT. Pelabuhan Penyeberangan mengatakan :

“...sebenarnya jumlah personil di UPT. Pelabuhan Penyeberangan yang mengurus tiga wilayah Pelabuhan Dumai, Pelabuhan Tanjung Kapal dan Pelabuhan Mengkapan dengan jam kerja 06.00 s/d 18.00 wib sudah cukup dengan tugas mereka masing-masing, namun dengan 2.853 rit pada penumpang dewasa sebanyak 225.834 orang, dan kendaraan roda dua sebanyak 118.349 unit, dan kendaraan roda empat sebanyak 9.467 unit pada jumlah

personil kami merasa kewalahan, sehingga kami tidak sempat melakukan pengawasan terhadap oknum yang melakukan pungli kepada penumpang.” (Wawancara, 15 Mei 2014)

Kemudian Kepala Seksi Tata Usaha menanggapi pernyataan kepala UPT. Pelabuhan Penyeberangan :

“...selain personil operasional pada seksi Tata usaha juga menurut saya belum cukup dengan melayani jumlah penumpang pada tiga lokasi wilayah sekaligus terutama pada pencetakan tiket.” (Wawancara, 15 Mei 2014)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak UPT. Pelabuhan Penyeberangan dalam melaksanakan tugasnya belum memiliki jumlah personil yang cukup dengan luas wilayah kerja dan kepadatan penumpang terutama pada saat hari-hari libur nasional dan sekolah. Namun dengan jumlah personil yang memadai belum berarti pekerjaan tersebut dapat teratasi jika tidak disertai dengan kemampuan dan kecakapan personil dalam melaksanakan tugasnya. Sesungguhnya sebuah organisasi yang tidak memiliki petugas yang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya maka organisasi tersebut tidak akan bisa menjalankan tujuannya secara efektif dan efisien.

### **3. Sarana dan Prasarana**

Pelabuhan Dumai terdiri dari 9 unit, 4 unit dimiliki Chevron dan 5 unit milik pemerintah. Salah satu pelabuhan yang dimiliki pemerintah ialah pelabuhan Ro-Ro (*roll-on roll-off*) Dumai. Pelabuhan Ro-Ro Dumai setiap hari nya selalu di padati penumpang. Pelayanan bagi penumpang kapal harus sangat di perhatikan oleh pihak pelabuhan maupun dari UPT pelabuhan penyeberangan Dinas Perhubungan

Provinsi Riau. Berikut adalah beberapa persyaratan pelayanan penumpang kapal Ro-Ro Dumai berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Perhubungan No : KPTS.090/DPHB-UPT.3/582 tentang Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Riau :

- a. Pelayanan untuk penumpang
- b. Pelayanan untuk pemadam kebakaran
- c. Pelayanan kecepatan kapal
- d. Pelayanan khusus
- e. Pelayanan keselamatan penumpang
- f. Pelayanan pemenuhan jadwal operasional kapal.

Sarana dan prasarana yang harus dimiliki pelabuhan penyeberangan :

- a. Pelayanan penumpang
- b. Fasilitas penumpang
- c. Tempat penumpang
- d. Tempat tidur penumpang
- e. Sarana hiburan
- f. Fasilitas kesehatan
- g. Sarana ibadah
- h. Gang atau jalan lewat orang
- i. Kamar mandi dan wc
- j. Ventilasi dan sistem pengaturan suhu
- k. Pelayanan pemuatan kendaraan

Alat-alat keselamatan penumpang.

Dari sarana dan prasarana diatas tidak semua yang dimiliki pelabuhan Ro-Ro Dumai salah satunya yaitu sarana tempat ibadah, para penumpang melaksanakan ibadah di ruangan yang dijadikan tempat tidur dan tempat duduk penumpang dan juga fasilitas yang kurang memadai yaitu fasilitas kesehatan, ventilasi udara, alat-alat keselamatan penumpang, dan pelayanan pemuatan kendaraan.

Berikut tanggapan penumpang tentang fasilitas kapal :

“..kebersihan kabin atas kapal ferry cukup bagus dan kelengkapan fasilitas pada kapal ferry (kursi, jendela,



pintu, KM) sudah baik dan kondisi fisik fasilitas kapal ferry cukup mengkhawatirkan serta lama waktu bongkar muat kemudian pedagang asongan mengganggu kenyamanan penumpang dalam kapal..” (Wawancara dengan Bapak Dedi, 16 Mei 2014)

Kemudian tanggapan penumpang lain tentang fasilitas pelabuhan penyeberangan yaitu :

‘...kondisi ruang tunggu pelabuhan penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal, Rupert-Bengkalis, sudah semestinya dilakukan perbaikan. Bagian atap yang terbuat dari canopy sudah ditambah bahkan ada yang terbuka lebar. Jika hujan, penumpang dipastikan berlarian mencari tempat berteduh. “Sudah lama juga atapnya berlobang. Yang pasti kalau hujan lebat, semua penumpang yang menunggu kapal ro-ro pasti berlari menyelamatkan diri mencari tempat berteduh supaya gak basah,” (Wawancara dengan Ibu Sri, 16 Mei 2014)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengungkapkan kurangnya fasilitas pelabuhan penyeberangan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam melayani kebutuhan penumpang terutama untuk kenyamanan Penumpang, fasilitas yang ada semestinya diperhatikan, yaitu fasilitas ruang tunggu yang layak.

Pelayanan pelabuhan penyeberangan dapat dilakukan apabila fasilitas pelabuhan penyeberangan telah siap untuk dioperasikan. Fasilitas pelabuhan terdiri dari fasilitas daratan berupa fasilitas pokok yang merupakan fasilitas yang harus dimiliki oleh pelabuhan dan fasilitas penunjang untuk mendukung operasionalisasi pelabuhan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 tentang

Pelayaran.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara maka dapat disimpulkan keadaan sarana dan prasarana pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai pada tahun 2012-2013 masih kurang layak bahkan kurangnya kelengkapan sarana dan prasana yang mendasar dapat mengganggu kenyamanan dan keamanan penumpang kapal serta dapat menghambat pertumbuhan kegiatan ekonomi.

### **3.1.2. Penilaian Pekerjaan**

Penilaian terhadap pekerjaan yang dilakukan guna untuk mengetahui penyimpangan yang telah terjadi terhadap standar yang telah ditetapkan oleh pihak Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam mengelola pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai. Penilaian pekerjaan juga bermanfaat untuk menentukan langkah apa yang akan diambil untuk mencegah terjadinya penyimpangan yang sama.

“..selama ini yang kami lakukan untuk mengukur berhasil atau tidaknya pelayanan pelabuhan penyeberangan oleh UPT. Pelabuhan Penyeberangan dengan melihat langsung ke lokasi dan menerima masukan dari penumpang kapal”(Wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau, 17 Mei 2014)

Sedangkan menurut kepala UPT. Pelabuhan Penyeberangan tentang pengawasan Dinas Perhubungan terhadap operasionalisasi pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai, mengatakan :

“..dalam pelaksanaan tugas sehari-hari subag Tata Usaha UPT. Pelabuhan Penyeberangan telah melaksanakan proses surat menyurat kepada Kepala Dinas Perhubungan

Provinsi Riau antara lain : pembuatan laporan bulanan, pembuatan laporan ke Dirjen Perhubungan Darat, pembuatan uraian tugas, pembuatan standar operasional dan prosedur pelabuhan penyeberangan, melaksanakan rapat, pembinaan petugas operasional di bidang pendapatan pelabuhan penyeberangan, pencatatan surat masuk dan keluar serta pengarsipan absensi UPT. Pelabuhan Penyeberangan. Namun sampai saat ini belum ada jawaban yang pasti dari Dinas Perhubungan Provinsi Riau dengan laporan yang kami sampaikan..” (Wawancara, 18 Mei 2014)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengawasan pada tindakan penilaian oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasionalisasi pelabuhan penyeberangan oleh UPT. Pelabuhan Penyeberangan di Ro-Ro Dumai yang dilakukan masih belum terlaksana dengan baik, hal ini dibuktikan dengan masih lemahnya pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan Provinsi Riau masih terdapat pungli oleh oknum petugas Dinas Perhubungan sehingga banyak ditemukan petugas-petugas illegal.

### **3.1.3. Pembetulan Penyimpangan**

Setiap pekerjaan yang dilakukan sedikit banyak terdapat kesalahan-kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan itu perlu ada tindakan atau upaya untuk menanggulangi. Dinas Perhubungan Provinsi Riau selaku atasan UPT. Pelabuhan Penyeberangan, juga perlu mengadakan tindakan evaluasi pekerjaan stafnya jika ditemukan beberapa kesalahan yang tidak fatal, dengan melakukan tindakan seperti :

- a. Memberi atau menerima saran dan kritik.
- b. Mencari tahu sebab penyimpangan
- c. Serta memberlakukan sanksi berdasarkan besar dan kecilnya kesalahan.

Jika ini dilaksanakan, diharapkan pekerjaan yang tengah dilaksanakan dapat dengan baik. Ada baiknya juga, selain Dinas Perhubungan Provinsi Riau melakukan pengawasan terhadap UPT. Pelabuhan Penyeberangan secara tidak langsung turun ke masyarakat, untuk mendengar dan menerima saran/kritik masyarakat terhadap kinerja UPT. Pelabuhan Penyeberangan dalam melayani operasionalisasi pelabuhan penyeberangan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau beliau mengatakan :

“pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap UPT. Pelabuhan Penyeberangan dalam mengadakan perbaikan seperti : Permintaan laporan, evaluasi peningkatan kinerja dan teguran apabila menyalahi ketentuan yang ada serta Mengingatkan agar-jangan salah langkah dalam mengambil keputusan serta memberi saran atau trik-trik dalam memberi keputusan dan menganjurkan supaya dalam pelayanan kepada penumpang jangan terpancing kepentingan pribadi seseorang, maksudnya jangan melakukan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Memberi teguran lisan maupun tertulis. (Wawancara, 19 Mei 2014)

Kemudian Kepala Seksi Tata Usaha menanggapi pernyataan tersebut :  
pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap UPT. Pelabuhan Penyeberangan menurut saya tidak

terlaksana. Hal ini dilakukan Dinas Perhubungan Provinsi Riau hanya formalitas dalam arti hanya melaksanakan program kerja tugas Perhubungan Provinsi Riau terhadap UPT. Pelabuhan Penyeberangan akan tetapi dalam segi teori dan prakteknya tidak terlaksana bahkan diabaikan.” (Wawancara, 20 Mei 2014)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut usaha perbaikan terhadap penyimpangan dilakukan UPT. Pelabuhan Penyeberangan oleh pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau belum dikatakan baik atau belum terlaksana, hal ini dikarenakan masih lemahnya pelaksanaan pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasionalisasi pelabuhan penyeberangan berdasarkan standar operasional dan prosedur pelabuhan penyeberangan.

### **3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pengawasan Oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap Operasionalisasi Pelabuhan Penyeberangan Ro-ro di Kota Dumai tahun 2012-2013**

Penulis akan menguraikan analisis dan temuan penelitian dilapangan terhadap Faktor-faktor yang Menghambat pelaksanaan pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasionalisasi pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ditemui di lapangan dan juga wawancara yang dilakukan pada responden, ditemui Faktor-faktor yang Menghambat pelaksanaan pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasionalisasi pelabuhan

penyeberangan Ro-Ro Dumai yaitu :

1. Peraturan Daerah  
Produksi angkutan penyeberangan sampai saat ini masih menjadi pendapatan UPT. Pelabuhan Penyeberangan dengan nomenklatur pendapatan lain-lain, dikarenakan dasar hukum pungutan masih bentuk Peraturan Gubernur Riau No. 7 Tahun 2010 tentang tarif jasa pelabuhan penyeberangan. Untuk mengantisipasi hal tersebut perlu legalitas pendapatan pelabuhan sesuai Peraturan Daerah (Perda) yaitu sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 28 tahun 2010 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Sehingga UPT. Pelabuhan Penyeberangan telah mengusulkan ke Biro Hukum Sekda Provinsi Riau, sampai saat ini belum ada kejelasan yang pasti.
2. Kurangnya Perhatian Pemerintah Provinsi Riau  
UPT. Pelabuhan Penyeberangan yang mempunyai atasan yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Riau tetapi UPT. Pelabuhan Penyeberangan bertanggung juga kepada Gubernur selaku Pemerintah Provinsi. Berarti secara tak langsung Gubernur harus memperhatikan segala kebutuhan UPT. Pelabuhan Penyeberangan selaku bawahannya. Akan tetapi, pelaksanaan operasionalisasi pelabuhan penyeberangan oleh UPT. Pelabuhan Penyeberangan sulit mendapat bantuan dari Pemerintah Provinsi kecuali yang menyangkut masalah kepegawaian seperti gaji. Semenjak saat itulah UPT. Pelabuhan Penyeberangan berusaha sendiri untuk membangun organisasinya tanpa bantuan Pemerintah Provinsi Riau. Dikarenakan UPT. Pelabuhan

- Penyeberangan harus membiayai sendiri segala keperluannya seperti perlengkapan Kantor, kursi tamu, meja tulis dan alat-alat kebutuhan lainnya, UPT. Pelabuhan Penyeberangan terkadang mengambil pembayaran biaya operasionalisasi dari pendapatan yang diperoleh dari pelayanan jasa pelabuhan penyeberangan.
3. Pendapatan Staf UPT. Pelabuhan Penyeberangan yang kurang layak. Karena Staf UPT. Pelabuhan Penyeberangan sebagai seorang manusia yang butuh rasa aman untuk mempertahankan kehidupannya maka ia juga memerlukan penghasilan yang layak, maka ada beberapa oknum Staf UPT. Pelabuhan Penyeberangan yang melakukan kecurangan dalam menentukan sendiri biaya pengurusan jasa pelayanan pelabuhan penyeberangan tanpa pemberitahuan Kepala UPT. Pelabuhan Penyeberangan, bahkan ada Staf UPT. Pelabuhan Penyeberangan yang mau bekerjasama dengan seseorang untuk menutupi pembayaran yang seharusnya dilaporkan.
  4. Kepemimpinan  
Kepemimpinan sebagai suatu proses dengan berbagai cara untuk mempengaruhi orang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama, berkaitan erat dengan pekerjaan yang harus dilaksanakan dan kekompakan orang-orang yang dipimpinya. Disamping kemampuannya melaksanakan peran tersebut, seorang pemimpin dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan keadaan sehingga memungkinkan dirinya memperoleh keuntungan dari berbagai sifat yang dimilikinya, berupa keinginan untuk menerima tanggung jawab. kemampuan untuk bisa perspektif dan obyektif, kemampuan untuk berkomunikasi serta kemampuan dalam menentukan skala prioritas. Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau selaku pemimpin di Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam era globalisasi yang mengalami perubahan paradigma, bahwa kepemimpinan berdasarkan kekuasaan tidak lagi relevan untuk diterapkan, sehingga pendekatan kepemimpinan efektif bilamana gaya partisipatif dipertimbangkan. Dalam konteks ini, Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau kurang merangsang bawahan untuk berpikir secara kreatif dan inovatif serta untuk meningkatkan kemampuan pengenalan diri, kemudian penerimaan terhadap tanggung jawab yang lebih besar.
  5. Pengaruh Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau.  
Dalam aktivitasnya Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau adalah seorang pemimpin di Dinas Perhubungan Provinsi Riau selalu lebih dominan dalam mempengaruhi bawahannya. Hal ini menunjukkan bahwa di antara pimpinan dan bawahan mempunyai interaksi yang saling mempengaruhi satu sama lainnya dalam rangka peningkatan kinerja. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa seorang pemimpin harus menjadi panutan yang dapat memberikan contoh dan teladan, sikap kewibawaan serta kecakapan dan keahlian dalam setiap aktivitasnya. Karena keteladanan pemimpin yang ditunjukkan kepada para pegawai sangat mempengaruhi sikap dan perilaku pegawai. Dalam menjalankan tugasnya Kepala Dinas Perhubungan Provinsi

Riau jarang memberikan contoh dan teladan tentang pelaksanaan tata tertib yang berlaku di dalam organisasi yaitu yang telah ditetapkan melalui ketentuan perundang-undangan.

## **PENUTUP**

### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan dari hasil penelitian, yaitu :

1. Pada indikator pengawasan dana / biaya, masih lemahnya pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasional pelabuhan penyeberangan terutama pada permasalahan anggaran operasional sehingga UPT. Pelabuhan Penyeberangan harus membiayai sendiri segala keperluan operasional pelabuhan penyeberangan sehingga mereka tidak tahu terjadinya praktek pungli (pungutan liar) terhadap oknum Dinas Perhubungan Provinsi Riau.
2. Pada indikator sumber daya manusia UPT. Pelabuhan Penyeberangan dalam melaksanakan tugasnya belum memiliki jumlah personil yang cukup dengan luas wilayah kerja dan kepadatan penumpang terutama pada saat hari-hari libur nasional dan sekolah. Namun dengan jumlah personil yang memadai belum berarti pekerjaan tersebut dapat teratasi jika tidak disertai dengan kemampuan dan kecakapan personil dalam melaksanakan tugasnya. Sesungguhnya sebuah organisasi yang tidak memiliki petugas yang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya maka organisasi tersebut tidak akan bisa menjalankan tujuannya secara efektif dan efisien.
3. Pada indikator sarana dan prasarana masih kurangnya fasilitas pelabuhan penyeberangan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam melayani kebutuhan penumpang terutama untuk kenyamanan Penumpang, fasilitas yang ada semestinya diperhatikan, yaitu fasilitas ruang tunggu yang layak.
4. Pada indikator penilaian pekerjaan pelaksanaan pengawasan pada tindakan penilaian oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasionalisasi pelabuhan penyeberangan oleh UPT. Pelabuhan Penyeberangan di Ro-Ro Dumai yang dilakukan masih belum terlaksana dengan baik, hal ini dibuktikan dengan masih lemahnya pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan Provinsi Riau masih terdapat pungli oleh oknum petugas Dinas Perhubungan sehingga banyak ditemukan petugas-petugas illegal.
5. Pada indikator pembetulan penyimpangan usaha perbaikan terhadap penyimpangan dilakukan UPT. Pelabuhan Penyeberangan oleh pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau belum dikatakan baik atau belum terlaksana, hal ini dikarenakan masih lemahnya pelaksanaan pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasionalisasi pelabuhan penyeberangan berdasarkan standar operasional dan prosedur pelabuhan penyeberangan.
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasionalisasi pelabuhan penyeberangan Ro-Ro di Kota Dumai

tahun 2012-2013 ditemui faktor-faktor yang Menghambat pelaksanaan pengawasan Dinas Perhubungan Provinsi Riau terhadap operasionalisasi pelabuhan penyeberangan Ro-Ro Dumai yaitu : Peraturan Daerah, Kurangnya Perhatian Pemerintah Kota, Pendapatan Staff UPT. Pelabuhan Penyeberangan yang kurang layak, Kepemimpinan, dan Pengaruh Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

#### 4.2. Saran

Berdasarkan temuan atau fakta dilapangan yang telah disajikan, maka dapat diberikan saran :

1. Sebaiknya dasar hukum tentang tarif jasa pelabuhan penyeberangan yang masih berbentuk Peraturan Gubernur Riau No. 7 tahun 2010 dijadikan Peraturan Daerah karena sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 28 Tahun 2010 tentang pajak dan retribusi daerah.
2. Sebaiknya Dinas Perhubungan Provinsi Riau harus bekerja keras dalam meningkatkan pengawasan terhadap operasionalisasi pelabuhan penyeberangan dan pengawasan ini sebaiknya dilakukan terus menerus supaya tidak ada lagi oknum Dinas Perhubungan Provinsi Riau yang melakukan pungutan liar terhadap penumpang pelabuhan penyeberangan.
3. Bagi pihak Dinas Perhubungan Provinsi Riau sebaiknya meningkatkan koordinasi antara pihak-pihak agar dapat melaksanakan pengawasan dengan lebih mudah misalnya Pemerintah Kota Dumai serta Kepolisian dalam melakukan razia terhadap praktek pungutan liar.

4. Sebaiknya Pemerintah Provinsi Riau yaitu Gubernur Riau menyediakan dana khusus bagi Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam melakukan pengawasan agar pengawasan dapat berjalan lancar sesuai dengan apa yang diharapkan Pemerintah Provinsi Riau.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Abdurahman. 2001. *Aspek-Aspek Pengawasan di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika
- Handoko, T, Hani, 1995, *Manajemen*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta
- Lembaga Administrasi Negara. 1996. *Pengawasan Menurut Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Jilid II
- Musthopadijaya. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Moleong, J. Lexy. 1991. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosda Karya. Bandung,.
- NitiseMITO, Alex, 1989, *Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Sukanto. 2006. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sondang, Siagian, 1995, *Proses Pengelolaan Pembangunan Nasional*, Jakarta : Gunung Agung
- Soesilo, Nining I. (1999). *Ekonomi Perencanaan dan Manajemen Kota*. Jakarta. Magister Perencanaan dan Kebijakan Universitas Indonesia
- Sri Sujati. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara

- Thoha, Miftah. 2003. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tamin. Ofyar Z. (1997:4-5). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung. Penerbit ITB
- Winardi, 1979, *Azas-azas Manajemen*, Alumni Bandung, 1979, Bandung.

### **Peraturan Perundang-undangan**

- Undang-undang Nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Fasilitas pokok pelabuhan
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi Dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 52 tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan
- Peraturan Daerah nomor 9 tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Riau
- Peraturan Gubernur Riau nomor : 52 tahun 2009 tentang Uraian Tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Provinsi Riau Bab IV UPT Pelabuhan Penyeberangan.
- Keputusan Kepala Dinas Perhubungan No : KPTS.090/DPHB-UPT.3/582 tentang Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Riau

### **Bahan Bacaan Lain**

- Media Massa Riau Pos tanggal 30 Agustus tahun 2012
- Zikri Agustian Hali. 2012. *Pengawasan Tempat Usaha Kolam Renang Oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru Tahun 2010*. Pekanbaru : Universitas Riau