

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis

##### 1. Sejarah Terbentuknya Kabupaten Bengkalis

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 Lembaran Negara Nomor 25 Tahun 1956, ditentukan bahwa Kabupaten Bengkalis dengan ibukotanya Bengkalis dipimpin oleh seorang Bupati Kepala Daerah Tingkat II. Kabupaten Bengkalis merupakan wilayah kabupaten yang terluas nomor satu di Propinsi Riau. Propinsi Riau itu sendiri termasuk salah satu propinsi paling kaya di Indonesia. Kekayaannya meliputi hasil pertambangan minyak bumi, batu bara, hutan, hasil-hasil perkebunan seperti kelapa sawit, karet, hasil-hasil laut serta sungai, dan sebagainya. Sedangkan sumbangan Propinsi Riau ke pusat setiap tahunnya hampir mencapai jumlah 59,6 triliun. Propinsi Riau menjadi salah satu propinsi andalan untuk pemasukan kas negara. Salah satunya, untuk minyak saja Riau menyumbang sekitar 50% produksi nasional. Bahkan Riau termasuk tiga propinsi terkaya di Indonesia dengan pendapatan 3,7 triliun, di bawah Jawa Barat (5,2 triliun) dan Jawa Timur (4,3 triliun).

Bengkalis pada masa lalu memegang peranan penting dalam sejarah. Berdasarkan cerita rakyat yang ada, dimulai pada tahun 1645, Bengkalis hanya merupakan Kampung nelayan. Berdasarkan sumber sejarah, pada tahun 1678 daerah ini menjadi tempat pertemuan pedagang-pedagang Melayu, Jawa, Arab yang membawa barang dagangannya bersama dengan pedagang-pedagang dari

Palembang, Jambi, Indragiri, Aceh, Kedah, Perak, Kelong, Johor, Penang, Petani, Siam, Kamboja, Kocin, Cina dan orang-orang Minangkabau yang mendiami Sumatera dan datang ke sana untuk mengambil garam, beras, dan juga ikan (terubuk) yang banyak ditangkap oleh orang-orang Selat.

Dalam perkembangannya, pada tahun 1717 Bengkalis dijadikan sebagai baris penyerangan terhadap Johor oleh Raja Kecil. Di Bengkalis inilah, Raja Kecil menyusun kekuatan angkatan perang. Selanjutnya, Raja Kecil mendirikan Kerajaan Buantan yang kemudian disebut Kerajaan Siak pada tahun 1723. Raja Kecil bergelar Sultan Abdul Jalil Rahmat Syah (1723-1748). Daerah kekuasaannya meliputi Perbatinan Gasib, Perbatinan Senapelan, Perbatinan Sejaleh, Perbatinan Perawang, Perbatinan Sakai, Perbatinan Petalang, Perbatinan Tebing Tinggi, Perbatinan Senggoro, Perbatinan Merbau, Perbatinan Rangsang, Kepenghuluan Siak Kecil, Kepenghuluan Siak Besar, Kepenghuluan Rempah dan Kepenghuluan Betung. Saat didirikannya Kerajaan Siak tersebut Bengkalis dan Bukit Batu dijadikan pos terdepan dalam rangka pertahanannya dengan pimpinan Datuk Laksamana Raja Di Laut.

Datuk Laksamana Raja Dilaut membangun armada yang kuat serta membuat kapal-kapal perang yang dilengkapi dengan senjata yang didatangkan dari negara-negara islam. Selanjutnya, saat Bengkalis berada pada kekuasaan Belanda, Bengkalis dijadikan ibukota Keresidenan Sumatera Timur. Namun demikian, Belanda kemudian memindahkan ibukota keresidenan dari Bengkalis ke Medan. Sesudah perpindahan tersebut Bengkalis dijadikan ibukota Afdeling Bengkalis sampai akhir kekuasaan Belanda di Indonesia. Sedangkan saat

pendudukan Jepang, Bengkalis dijadikan ibukota Bengkalis Bun. Sementara itu, perjuangan masyarakat Bengkalis untuk mempertahankan kemerdekaan mencapai puncaknya ketika Belanda berhasil menduduki Bengkalis kembali pada tanggal 30 Desember 1948. Pada saat itu, Belanda mendapat perlawanan yang cukup sengit dari masyarakat Bengkalis.

## 2. Gambaran umum Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis meliputi bagian pesisir Timur Pulau Sumatera antara  $2^{\circ}30$  Lintang Utara (LU),  $-0^{\circ}17$  Lintang Utara atau  $100^{\circ}52$  Bujur Timur (BT),  $-102^{\circ}52$  Bujur Timur (BT),  $-102^{\circ}$  Bujur Timur. Luas wilayah Kabupaten Bengkalis adalah  $30.646.83 \text{ km}^2$ , meliputi pulau-pulau (daratan) dan lautan. Kabupaten Bengkalis pusat pemerintahannya dan menjadi ibukotanya adalah Kota Bengkalis dan terletak di Pulau Bengkalis. Wilayah administrasinya sebagian diantaranya meliputi wilayah di Pulau Sumatera seperti Duri, Dumai. Jarak antara Duri – Bengkalis 106 kilometer, Dumai- Bengkalis 78 kilometer, kedua wilayah tersebut berada di Pulau Sumatera yang dipisahkan oleh laut. Sarana transportasi dari Pulau Sumatera ke daerah ini dapat menggunakan kapal penumpang (ferry) yakni dari Dumai, Pakning, dan Pekanbaru. Selain itu masih terdapat kapal Roro yakni kapal yang dapat mengangkut barang dan kendaraan roda empat. Artinya, bahwa untuk menuju ke Bengkalis sebagai pusat pemerintahan Kabupaten Bengkalis tidak ada kesulitan, hanya saja jadwalnya masih terbatas karena kapal penumpang maupun barang hanya satu sampai dua kali saja sehari.

Dengan demikian para penumpang menunggu kapal sesuai jadwal yang sudah ditentukan . Wilayah Kabupaten Bengkalis di sebelah Utara berbatasan

dengan Selat Malaka, sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar, sebelah Barat berbatasan dengan Propinsi Sumatera Utara, dan sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Kepulauan Riau. Daerah Bengkalis ini beriklim tropis dengan jumlah curah hujan antara 773-1734 mm/tahun dengan temperatur udara berkisar antara 26°-32°C. Musim kemarau di daerah ini pada umumnya terjadi pada bulan Pebruari sampai dengan Agustus, sedangkan musim penghujan pada bulan September sampai dengan Januari, dengan jumlah curah hujan tertinggi dalam tahun sekitar 1734 mm/tahun dan jumlah hujan terendah adalah 773 mm/tahun.

Kabupaten Bengkalis, wilayah administrasinya sebagian besar berada di Pulau Sumatera, namun ibukotanya berada di Pulau Bengkalis. Sehubungan dengan itu, Kota Bengkalis senantiasa di kunjungi orang-orang dari Pulau Sumatera untuk urusan pemerintahan (surat-surat izin dan lain sebagainya). Kota Bengkalis sendiri terkenal dengan sebutan Kota Terubuk. Terubuk merupakan jenis ikan yang sangat terkenal terutama pada masa Datuk Laksamana, sedangkan pada saat ini semakin sulit ditemukan. Harganya yang mahal membuat para pemburu ikan berlomba-lomba mencarinya sehingga sangat mengancam perkembangan ikan ini.

Jarak Kota Bengkalis dengan ibukota Propinsi (Pekanbaru) sejauh 173 km. Untuk mencapai ibukota propinsi digunakan dua jalur transportasi yaitu laut dan darat, dengan jarak tempuh sekitar 6 jam perjalanan. Jalur laut ditempuh melalui Selat Bengkalis dan terus melalui Sungai Siak. Sedangkan jalur darat ditempuh

melalui Selat Bengkalis menuju Dumai atau dapat juga melalui Buton atau Pakning dan dilanjutkan menggunakan transportasi darat ke Pekanbaru.

Topografi wilayah ini cukup unik, yakni bagian tepi pantai pada umumnya lebih tinggi daripada bagian tengahnya. Tanah di pinggir pantai berupa tanah liat lumpur, sedangkan bagaian tengahnya cukup rendah yang terdiri dari rawa-rawa. Apabila musim hujan daerah Bengkalis tergenang air karena air mengalir ke bagian tengah. Pulau Bengkalis sering diibaratkan sebuah piring. Pada bagian sisinya lebih tinggi sedangkan bagian tengahnya lebih rendah (bentuk pulau Bengkalis cekung). Pada bagian tengah pulau ini dilapisi oleh gambut dengan kedalaman mencapai 2 meter. Selain itu juga terdapat hutan rawa yang luasnya semakin lama semakin berkurang.

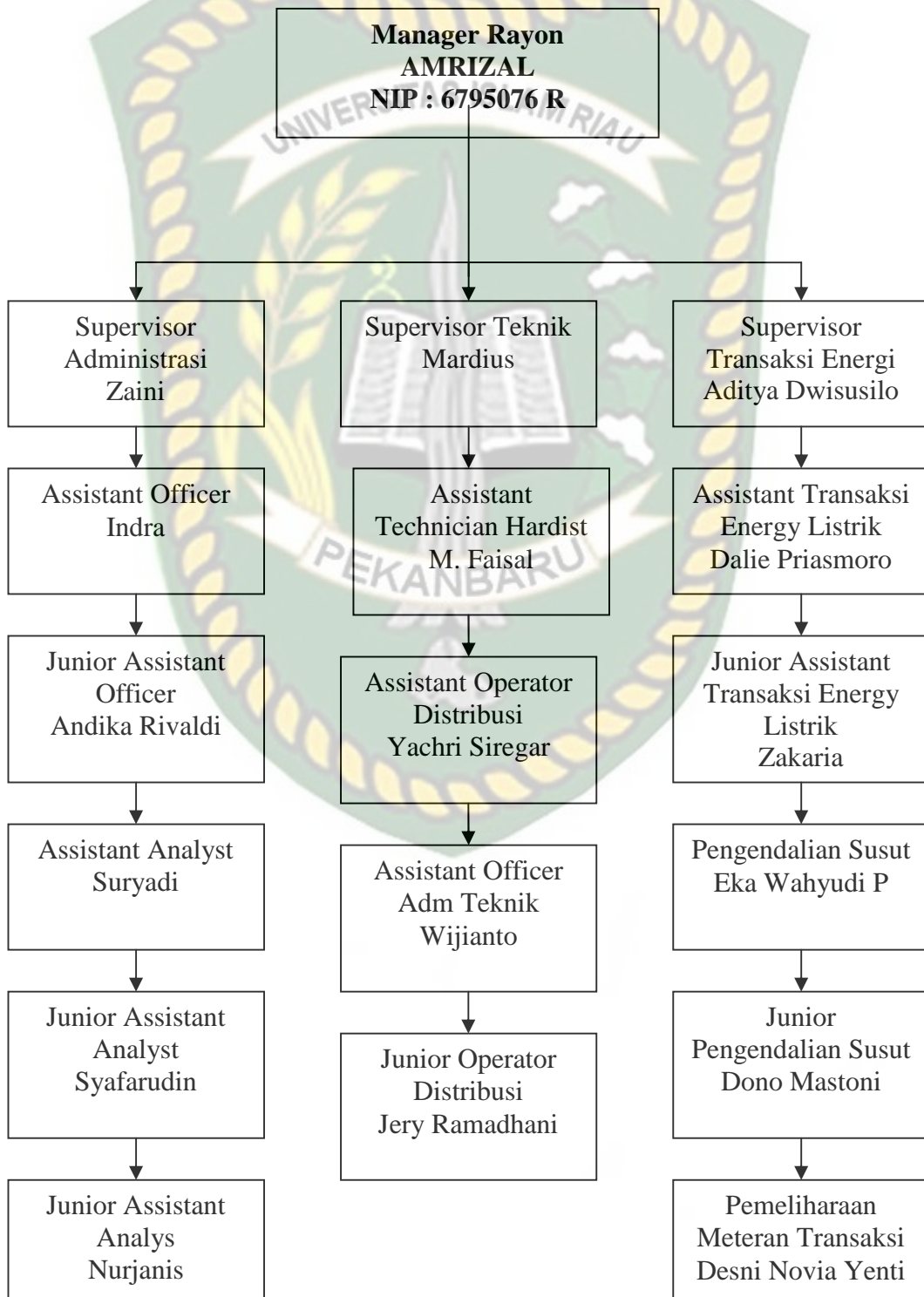
### **3. Sosial Budaya**

Kota Bengkalis sebagai ibukota Kabupaten Bengkalis merupakan daerah yang baru saja berkembang. Namun secara historis Bengkalis pernah memegang peranan penting dalam sejarah. Sehubungan dengan itu, di Kota Bengkalis ini banyak ditemukan bangunan-bangunan bersejarah dan rumah-rumah tua walaupun banyak diantaranya sudah punah maupun tidak utuh lagi. Dalam perkembangannya Kota Bengkalis dihuni oleh berbagai suku bangsa terutama Melayu, Cina, Jawa, Minang, dan Batak disamping suku bangsa lainnya yang merupakan penduduk minoritas. Masyarakat Melayu Bengkalis beragama Islam dan dalam kesehariannya identik dengan budaya Islam. Upacara-upacara tradisionalnya cenderung dengan tradisi Islam dan juga nilai-nilai kehidupan

bernuansa Islami. Sehubungan dengan itu dalam falsafah Melayu disebutkan bahwa "Melayu adalah Islam, apabila tidak Islam berarti tidak Melayu".

### B. Susunan Organisasi Pada PT. PLN (Persero) Rayon Duri

Tabel IV.I : Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Area Dumai Rayon Duri



## C. Tugas dan Fungsi Pokok Pada PT. PLN (Persero) Rayon Duri

### 1. Tugas Pokok Manager Rayon

- a. Mengkoordinasikan program kerja dan anggaran sebagai pedoman kerja untuk mencapai kinerja unit.
- b. Mengkoordinir pelaksanaan pedoman keselamatan ketenagalistrikan dan untuk keselamatan dan keamanan pegawai dalam bekerja.
- c. Mengoptimalkan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energy tenaga listrik.
- d. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan Tata Usaha Langgan (TUL).
- e. Mengkoordinir proses pengelolaan keuangan dan pendapatan.
- f. Melakukan evaluasi realisasi kinerja Rayon.
- g. Melakukan evaluasi teknis kegiatan sistem operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.
- h. Melakukan pengendalian komunikasi dan hubungan kinerja internal dan eksternal dengan *stakeholder* perusahaan.

### 2. Tugas Pokok Analyst Kinerja Rayon

- a. Menyusun laporan kinerja Rayon.
- b. Menyusun langkah-langkah strategis untuk mencapai target kinerja.
- c. Menyusun data perusahaan yang berhubungan dengan target kinerja.

### 3. Tugas Pokok Supervisor Teknik

- a. Meningkatkan keandalan sistem operasi jaringan distribusi.

- b. Memelihara jaringan distribusi.
- c. Mengendalikan pelayanan gangguan dan mengkoordinir petugas pelayanan teknik.
- d. Memantau dan mengevaluasi susut distribusi dan upaya penurunannya.
- e. Mengelola aset jaringan dan konstruksi distribusi.
- f. Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan penyambungan dan pemutusan.
- g. Memastikan penyusunan RAB dan SPK pekerjaan distribusi sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **4. Tugas Pokok *Assistant Operator / Junior Operator Operasi Distribusi***

- a. Menyusun rencana dan pelaksanaan optimasi operasi jaringan distribusi untuk keandalan tenaga listrik.
- b. Memonitor pelaksanaan dan pekerjaan manuver jaringan distribusi.
- c. Mengevaluasi hasil pelaksanaan operasi jaringan distribusi.
- d. Menganalisa dan mengevaluasi hasil pelaksanaan program/strategi yang sesuai fungsi operasi distribusi untuk pencapaian target kinerja gangguan penyulang.

#### **5. Tugas Pokok *Assistant Technician / Junior Technician Pemeliharaan Distribusi***

- a. Menyusun jadwal pemeliharaan.
- b. Mengevaluasi pemeliharaan aset jaringan dan konstruksi distribusi.
- c. Menyusun perbaikan pemeliharaan jaringan distribusi untuk keandalan distribusi tenaga listrik.
- d. Mengawasi pelaksanaan pemerataan beban gardu.



**6. Tugas Pokok Assistant Engineer / Junior Engineer Pengendalian Susut dan PJU**

- a. Menyusun target operasi dan jadwal kegiatan P2TL.
- b. Mengevaluasi hasil pelaksanaan P2TL.
- c. Melaksanakan inventarisasi, penertiban dan meterisasi PJU.

**7. Tugas Pokok Assistant Engineer / Junior Engineer Pengendalian Konstruksi**

- a. Mengawasi pekerjaan pihak ketiga agar sesuai dengan kontrak kerja.
- b. Melaksanakan koordinasi dalam pelaksanaan pekerjaan pembangunan jaringan distribusi dengan pihak terkait.
- c. Memberikan rekomendasi perubahan desain konstruksi sesuai kondisi lapangan untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan konstruksi.

**8. Tugas Pokok Assistant Technician / Junior Technician Penyambungan dan Pemutusan**

- a. Melaksanakan pengawasan pekerjaan penyambungan baru dan perubahan daya berdasarkan WO / PK.
- b. Memonitor penyambungan dan pemutusan sebagai upaya peningkatan kinerja.
- c. Menyusun laporan penyambungan dan pemutusan.

**9. Tugas Pokok Assistant Office / Junior Office Administrasi Teknik**

- a. Menyiapkan administrasi teknik dan dokumentasinya.
- b. Menyusun RAB pekerjaan distribusi.

- c. Menyiapkan dan membuat SPK / kontrak kerja dan berita acara pekerjaan teknik.

#### **10. Tugas Pokok *Supervisor Administrasi***

- a. Melaksanakan fungsi tata usaha langganan.
- b. Mengelola keamanan dan K3 di lingkungan gedung Rayon.
- c. Mengatur administrasi perkantoran, pemeliharaan gedung atau kantor dan fasilitas kerja.
- d. Mengelola fungsi keuangan di Rayon.
- e. Mengelola fungsi kehumasan.

#### **11. Tugas Pokok *Assitant Analyst / Junior Analyst Pelayanan Pelanggan***

- a. Memonitor program pelayanan pelanggan dan sistem informasi pelanggan sesuai TMP.
- b. Memonitor target penjualan secara periodik atau perbulan.
- c. Melaksanakan kegiatan program promosi produk pelayanan.
- d. Melaksanakan survey kepuasan pelanggan.
- e. Menyiapkan draft pembedaan dan penerbitan SIP/SPJBTL.

#### **12. Tugas Pokok *Assistant / Junior Office Pembacaan Meter Dan Pengendalian Piutang.***

- a. Memastikan akurasi hasil baca meter yang dilaksanakan oleh *Outsourcing cater* dan mitra kerja.
- b. Melaksanakan pengendalian piutang.
- c. Memonitor dan memastikan pelunas pembayaran rekening listrik.
- d. Memonitor kinerja vendor dalam melaksanakan penurunan tunggakan.

**13. Tugas Pokok *Assistant Analyst / Junior Analyst* Akuntansi Dan Keuangan.**

- a. Membuat bukti penerimaan dari pengeluaran.
- b. Menyusun pertanggung jawaban realisasi pembayaran.

**14. Tugas Pokok *Assistant Office / Junior Office* Administrasi Umum Dan K3**

- a. Memonitor dan memproses tagihan dari pihak ketiga.
- b. Memonitor penyimpangan kearsipan surat keluar / masuk, ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- c. Mengelola permintaan kebutuhan rumah tangga kantor dan kendaraan bermotor.
- d. Melaksanakan kegiatan pelaksanaan sarana dan prasarana K3.

**D. Bentuk-Bentuk Persyaratan Dan Proses Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepri Area Dumai Rayon Duri Terhadap Masyarakat Pelanggan.**

1. Syarat untuk mendapatkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepri Area Dumai Rayon Duri :
  - a. Masyarakat pelanggan mengisi formulir pernyataan kontrak.
  - b. Membayar biaya penyambungan.
  - c. Membayar uang jaminan langganan.
  - d. Menghubungi isotolatr yang terdaftar.
2. Prosedur pelayanan permintaan penyambungan baru.

Kegiatan pelayanan permintaan penyambungan baru :

a. Pelayanan pendaftaran

Bagi setiap calon pelanggan yang mengajukan penyambungan baru (datang langsung, telepon dan SMS) semua informasi mengenai pelanggan dicatat pada formulir permintaan penyambungan baru.

Data yang diperlukan :

- a. Nama pemohon
- b. Surat kuasa dari calon pelanggan yang memberikan kuasa kepada orang atau badan hukum lainnya.
- c. Alamat lengkap lokasi yang akan di sambung kebutuhan daya, kegunaan atau peruntukan dan nomor telepon pemohon.

b. Surat jawaban

Pada dasarnya setiap penyambungan baru dapat dilayani, oleh karena itu setiap permintaan penyambungan baru di terima harus segera diterbitkan persetujuan penyambungan. Persetujuan penyambungan dapat berupa surat maupun kode registrasi untuk pembayaran biaya penyambungan.

Bagi unit pelayanan yang sudah bergabung dengan sistem Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), maka persetujuan penyambungan berupa pemberian kode registrasi pembayaran di loket *online*. Bagi unit pelayanan yang belum bergabung dengan sistem AP2T, maka persetujuan penyambungan diberikan dalam bentuk surat.

Surat jawaban berisi antara lain : besarnya biaya yang dibebankan pelanggan, tariff listrik, rencana jadwal penyambungan, disertai dengan draft perjanjian jual beli tenaga listrik yang harus ditandatangani sebelum penyambungan. Bila karena alasan operasional pelanggan belum dapat dilayani, maka permohonan penyambungan baru dicatat didalam daftar tunggu. Bila calon pelanggan sudah membayar biaya penyambungan, calon pelanggan diberi pilihan : apakah biaya penyambungan yang sudah dibayar dikembalikan atau tetap di PLN. Dalam daftar tunggu harus di cantumkan jadwal rencana pelaksanaan penyambungan baru tersebut.

c. Persetujuan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

Perjanjian jual beli tenaga listrik harus ditandatangani paling lambat sebelum penyambungan.

d. Biaya Penyambungan dan Pembayaran Biaya

Dalam hal jaringan tenaga listrik yang diperlukan untuk melayani pelanggan adalah jaringan standar PLN, maka pelanggan hanya dikenakan biaya penyambungan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah. Apabila pelanggan menghendaki kondisi jaringan lebih dari standar layanan PLN maka pelanggan dimungkinkan dikenakan biaya penyambungan Rencana Anggaran dan Biaya (RAB) yang di setujui oleh calon pelanggan. Pembayaran biaya penyambungan menggunakan fasilitas perbankan atau sesuai dengan kondisi setempat.

e. Pelaksanaan Penyambungan

Dalam hal instalasi pelanggan belum memiliki sertifikat layak operasi, maka standar alat pembatas (MCB/MCCB/dll) di kembalikan keposisi OFF dan di segel. Setelah instalasi milik pelanggan memiliki sertifikat layak operasi, maka segel dilepas dan MCB dirubah ke posisi ON.

f. Prosedur pelayanan migrasi ke prabayar

- a. Migrasi dari pasca bayar sama dengan permintaan penyambungan prabayar
- b. Pada saat penggantian meter harus dibuatkan berita acara pembongkaran yang harus mencantumkan stand cabut kwh meter yang ditandatangani bersama petugas PLN dan pelanggan.
- c. Besarnya kekurangan tagihan sesuai dengan stand cabut dibuatkan berita acara perhitungan tagihan dan informasikan kepada pelanggan.
- d. Apabila pelanggan masih punya UJL (Uang Jaminan Langgan), maka UJL yang dimiliki pelanggan dikompensasikan dengan seluruh kewajiban pelanggan yang harus dilunasi. Setelah dikompensasikan dalam bentuk stroom perdana. Akan tetapi, apabila nilai UJL lebih kecil dari kewajiban yang harus dilunasi, maka sisa kewajiban harus diselesaikan sebelum pelaksanaan di lapangan.

- g. Prosedur pelayanan permintaan perubahan daya
- a. Prosedur pelayanan perubahan daya sama dengan permintaan penyambungan baru. Namun pada pengubahan daya, pelanggan harus menginformasikan Nomor Identitas Pelanggan (IDPEL).
  - b. Apabila terdapat tunggakan rekening dan kewajiban yang masih harus dilunasi, kepada pelanggan diharuskan melunasi lebih dahulu sebelum pengubahan daya diproses lebih lanjut.

