



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PELAYANAN SPKLU SEBAGAI
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PADA PT PLN (PERSERO) UID JAKARTA RAYA**



NURUL ALFIYYAH

NIM: 2305311028

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma 3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Nurul Alfiyyah
NIM : 2305311028
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul : Prosedur Pelayanan SPKLU Sebagai Upaya
Peningkatan Kualitas Layanan pada PT PLN
(Persero) UID Jakarta Raya

Depok, 16 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.

NIP. 198609082020122006

Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A

NIP. 199411042024062001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.

NIP198007112015041001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nurul Alfiyyah
NIM : 2305311028
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul : Prosedur Pelayanan SPKLU Sebagai Upaya
Peningkatan Kualitas Layanan pada PT PLN
(Persero) UID Jakarta Raya

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 16 Juli 2026
Waktu : 09.15 – 10.15 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A. (.....)
NIP : 199411042024062001 (.....)
Penguji 1 : Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. (.....)
NIP : 198007112015041001 (.....)
Penguji 2 : Riza Hadikusuma, M.Ag. (.....)
NIP : 197404032001121002 (.....)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Prosedur Pelayanan SPKLU Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya”** dengan tujuan sebagai syarat kelulusan pendidikan Diploma 3 Administrasi Bisnis Pada Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan arahan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya serta kelancaran dan kemudahan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta, atas dukungan dan kebijakan yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan.
3. Dr. Wahyudi Utomo, S. Sos, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2025-2029, atas arahan dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Risyah Zahrotul Firdaus, M.Si., selaku Kepala Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, atas bimbingan, arahan, serta motivasi yang diberikan kepada penulis.
5. Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A selaku dosen pembimbing, atas segala bimbingan, arahan, kesabaran, waktu, serta ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak Denny Purwanto, Ibu Anita, Ibu Lintang, Ibu Ajrina, Ibu Dita, Ibu Riris, Ibu Risma, Ibu Desi, Ibu Poppy, Bapak Andika Rama, Bapak Febriansyah, Bapak Trezna, Bapak Argadia, Bapak Rizal, dan Bapak Mirsan selaku karyawan PT PLN UID Jakarta Raya Divisi Niaga yang sudah menerima kehadiran penulis dengan sangat baik.
7. Ayahanda Iksan dan Ibunda Sumiyati, selaku orang tua penulis, yang telah memberikan dukungan baik secara moril, materil, serta doa-doa yang selalu dipanjatkan hingga terselesaikan laporan tugas akhir ini.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Falisy Nurhaliza, Siti Alya Zakaria, Lyra Syifania, Dini Wulandari, Yunita Angraeni, Giska Parha Yulia, Shinta Khusnul Pridayanti, Muhammad Ismail, Devia Permatasari, dan Sundari atas segala bantuan, serta semangat yang diberikan selama proses penyusunan tugas akhir ini hingga dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki beberapa kekurangan. Penulis mengharapkan adanya masukan serta kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Masukan tersebut sangat diperlukan untuk membantu penulis dalam memperbaiki kualitas penulisan di masa mendatang.

Depok, 30 Juni 2026



Nurul Alfiyyah



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Pengertian Pelayanan.....	7
2.1.1 Pelayanan Prima	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan (<i>SERVQUAL</i>).....	8
2.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.3 Upaya Peningkatan Kualitas Layanan	10
2.4 Pengertian Prosedur	11
2.4.1 Tujuan Prosedur	12
2.4.2 Manfaat prosedur.....	12
2.4.3 Karakteristik Prosedur yang Efektif	13
2.5 Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU).....	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
3.1 Sejarah Perusahaan	15
3.2 Logo Perusahaan PT PLN (Persero).....	16
3.3 Visi, Misi, dan Motto Perusahaan.....	17
3.4 Tugas dan Wewenang.....	18
3.5 Aktivitas Perusahaan.....	20
BAB IV PEMBAHASAN.....	22
4.1 Pelaksanaan Pelayanan SPKLU pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya	22

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2 Prosedur Pelayanan SPKLU sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya	24
4.2.1 Penerapan Prosedur Pelayanan SPKLU dalam Mendukung Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi <i>SERVQUAL</i>	29
4.3 Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan Pelayanan SPKLU pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya	32
4.3.1 Gangguan pada Sistem Operasional SPKLU Tidak Stabil	32
4.3.2 Kerusakan pada Komponen atau <i>Spare part</i> Mesin <i>Charger</i> SPKLU..	32
4.3.3 Gangguan pada Sistem Pembayaran PLN <i>Mobile</i>	33
4.4 Solusi atas Kendala Pelayanan SPKLU.....	33
4.4.1 Solusi terhadap gangguan pada Sistem Operasional SPKLU Tidak Stabil	33
4.4.2 Solusi terhadap Kerusakan pada Komponen atau <i>Spare part</i> Mesin <i>Charger</i> SPKLU	34
4.4.3 Solusi terhadap Gangguan pada Sistem Pembayaran PLN <i>Mobile</i>	34
BAB V PENUTUP	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	45



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya	15
Gambar 3. 2 Logo PT PLN (Persero)	16
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PLN UID Jakarta Raya	18
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Prosedur Pelayanan SPKLU PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya.....	25





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data	45
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	46
Lampiran 3 Hasil Wawancara	48
Lampiran 4 Hasil Observasi	55
Lampiran 5 Hasil Dokumentasi	60
Lampiran 6 Hasil Uji Turnitin	61
Lampiran 7 Lembar Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir	62
Lampiran 8 Lembar Persetujuan Ujian Tugas Akhir	63





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan upaya pemerintah untuk mendorong transisi energi dan pengurangan emisi karbon, perkembangan kendaraan listrik di Indonesia telah meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Kendaraan listrik dinilai lebih ramah lingkungan dibandingkan kendaraan berbahan bakar fosil serta menjadi salah satu solusi menuju target *Net Zero Emission* tahun 2060 (Kementerian ESDM, 2024). Selain itu, penggunaan kendaraan listrik juga dinilai lebih efisien dalam jangka panjang dari sisi operasional. Oleh karena itu, kendaraan listrik semakin diminati oleh masyarakat sebagai alternatif transportasi yang lebih berkelanjutan.

Infrastruktur pendukung seperti Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) telah meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan listrik yang digunakan. Dengan peran utamanya sebagai penyedia listrik di Indonesia, PT PLN (Persero) bertanggung jawab atas penyediaan dan pengembangan fasilitas SPKLU untuk menunjang mobilitas pengguna kendaraan listrik. Pada tahun 2024 jumlah SPKLU meningkat menjadi 3.233 unit dari 1.081 unit pada tahun 2023 (Ibrahim, 2025), dan sepanjang tahun 2025 PLN bersama mitra telah mengoperasikan 4.655 unit SPKLU yang tersebar di 3.007 titik lokasi di berbagai wilayah Indonesia (PT PLN (Persero), 2026). Peningkatan ini menunjukkan komitmen PLN untuk mendukung pertumbuhan ekosistem kendaraan listrik (*electric vehicle/EV*) dan memenuhi kebutuhan yang terus berkembang dari pengguna *EV*.

Peningkatan jumlah SPKLU tersebut menunjukkan adanya pertumbuhan permintaan terhadap layanan pengisian kendaraan listrik. Selain itu, konsumsi listrik kendaraan listrik juga meningkat signifikan, dimana pada tahun 2023 konsumsi listrik *EV* mencapai 2,46 juta kWh atau meningkat hampir enam kali lipat dibanding tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan kendaraan listrik semakin diminati oleh masyarakat. Dengan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

meningkatnya penggunaan *EV*, kebutuhan terhadap layanan SPKLU yang berkualitas juga menjadi semakin penting.

Peningkatan layanan SPKLU menjadi hal yang sangat penting dalam mendukung keberlanjutan penggunaan kendaraan listrik. Layanan yang berkualitas tidak hanya mencakup ketersediaan fasilitas, tetapi juga kecepatan pengisian, kemudahan akses, serta keandalan peralatan. Selain itu, kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan layanan yang responsif dan informatif. Pengalaman pelanggan yang positif akan mendorong penggunaan kendaraan listrik lebih lanjut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan SPKLU perlu menjadi perhatian utama bagi penyedia layanan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna kendaraan listrik dan penggunaan fasilitas Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU), diperlukan prosedur pelayanan yang jelas, terstandarisasi, serta mudah dipahami oleh pelanggan maupun petugas. Prosedur pelayanan berperan sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan agar setiap tahapan kegiatan dapat dilaksanakan secara konsisten, efektif, dan efisien. Melalui prosedur yang tersusun secara sistematis, pelanggan dapat memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi terkait lokasi SPKLU, proses pengisian daya kendaraan, metode pembayaran, hingga mekanisme penyampaian keluhan. Selain itu, prosedur pelayanan berfungsi sebagai pedoman kerja yang membantu meminimalkan risiko terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan koordinasi antarpetugas, serta memberikan kepastian layanan kepada pelanggan.

Meskipun layanan SPKLU telah didukung oleh sistem digital melalui aplikasi PLN *Mobile*, implementasi pelayanan di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan operasional. Beberapa kendala yang dapat terjadi antara lain gangguan jaringan komunikasi, kendala jaringan komunikasi SPKLU tidak stabil antara aplikasi dengan mesin *charger*, kerusakan pada komponen atau *spare part* mesin *charger* SPKLU dan kendala gangguan pada sistem pembayaran PLN *Mobile*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital saja belum sepenuhnya menjamin kualitas pelayanan yang optimal. Dalam mendukung pengembangan ekosistem kendaraan listrik di



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Indonesia, PT PLN (Persero) berperan sebagai penyedia utama infrastruktur pengisian daya kendaraan listrik melalui penyediaan SPKLU di berbagai wilayah. Pelaksanaan operasional layanan tersebut dijalankan oleh unit-unit kerja PLN di masing-masing wilayah, termasuk PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi (UID) Jakarta Raya yang bertanggung jawab dalam pengelolaan layanan kelistrikan dan pelayanan pelanggan di wilayah Jakarta dan sekitarnya. Sebagai salah satu wilayah dengan tingkat mobilitas yang tinggi, PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya perlu memastikan bahwa pelayanan SPKLU berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, evaluasi dan pengembangan terus diperlukan untuk prosedur pelayanan SPKLU untuk meningkatkan kualitas layanan, memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, dan mendorong percepatan ekosistem kendaraan listrik di Indonesia.

Dari penjelasan di atas, penulis merasa tertarik untuk mengkaji dan mendalami lebih lanjut tentang prosedur pelayanan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) untuk meningkatkan layanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi (UID) Jakarta Raya. Dengan demikian, penulis menyusun tugas akhir berjudul **“Prosedur Pelayanan SPKLU Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya?
- b. Bagaimana Prosedur Pelayanan SPKLU sebagai Upaya peningkatan kualitas layanan pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya?
- c. Apa saja kendala dan solusi yang dihadapi dalam proses pelayanan SPKLU pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui pelaksanaan layanan SPKLU pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya.
- b. Mengetahui prosedur pelayanan SPKLU sebagai upaya peningkatan kualitas layanan pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya
- c. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan SPKLU serta solusi yang diterapkan oleh pihak SPKLU PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya dalam mengatasi kendala tersebut.

1.4 Manfaat Penulisan

Hasil dari penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, di antaranya:

- a. Bagi penulis, penyusunan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi kewajiban penyelesaian tugas akhir sebagai salah satu persyaratan akademik.
- b. Bagi perusahaan, hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya dalam meningkatkan kualitas layanan SPKLU melalui penyusunan prosedur pelayanan yang lebih sistematis, sehingga pelayanan kepada pengguna kendaraan listrik dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
- c. Bagi institusi, tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi salah satu dan sumber informasi bagi mahasiswa, dosen, maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang administrasi bisnis, khususnya terkait manajemen pelayanan. Selain itu, penulisan ini dapat memberikan gambaran mengenai pelayanan SPKLU sebagai bagian dari perkembangan industry energi dan transportasi berbasis listrik. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat mendukung pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan publik dan bisnis.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati berbagai fenomena atau perilaku yang menjadi fokus penelitian, baik melalui pengamatan langsung maupun tidak langsung. Informasi yang diperoleh kemudian dicatat secara sistematis sehingga peneliti dapat mendokumentasikan kondisi nyata yang terjadi selama proses penelitian (Hasibuan dkk., 2023). Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan pelayanan SPKLU di PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai proses pelayanan serta kondisi operasional di lapangan. Dokumentasi kegiatan observasi dapat dilihat pada lampiran 4.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi antara dua pihak, dimana satu pihak berperan sebagai *interviewer* yang mengajukan pertanyaan, sedangkan pihak lainnya berperan sebagai *interviewee* yang memberikan jawaban atau informasi terkait pertanyaan yang diajukan (Fadhallah, 2021). Dalam penulisan tugas akhir ini, Penulis melakukan proses wawancara secara langsung dengan pihak terkait, yaitu Karyawan selaku PIC SPKLU dan Pelanggan layanan SPKLU pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai prosedur pelayanan, kendala, serta upaya peningkatan layanan SPKLU. Daftar pertanyaan wawancara dapat dilihat pada lampiran 2.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan mengumpulkan dan menyimpan informasi sebagai bukti atau catatan resmi. Dokumentasi juga dapat diartikan sebagai proses pencatatan serta pengelompokan informasi dalam berbagai bentuk, seperti dokumen tertulis, foto, video, maupun media lainnya yang dapat digunakan sebagai sumber data (Hasan, 2022). Data dokumentasi dikumpulkan oleh penulis melalui berbagai aktivitas dan pekerjaan yang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU), yang berkaitan langsung dengan upaya peningkatan layanan di PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya. Dokumentasi kegiatan tersebut dapat dilihat pada lampiran 5.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan tentang layanan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya, mengarah pada kesimpulan berikut:

- a. Layanan SPKLU di PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna kendaraan listrik. Pelayanan dilakukan melalui penyediaan infrastruktur pengisian daya di berbagai lokasi strategis yang dapat diakses selama 24 jam. Selain itu, pelayanan SPKLU juga didukung oleh sistem digital melalui aplikasi PLN *Mobile* sebagai sarana utama untuk pemantauan operasional *charger* secara *real-time*, serta layanan *WhatsApp Hotline* selama 24 jam untuk membantu pelanggan yang mengalami kendala. Dengan adanya dukungan infrastruktur, teknologi digital, dan layanan bantuan pelanggan tersebut, pelayanan SPKLU dinilai telah mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keandalan layanan pengisian daya kendaraan listrik bagi masyarakat.
- b. Prosedur pelayanan SPKLU pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya telah dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan penggunaan aplikasi PLN *Mobile*, proses transaksi, pengisian daya, hingga selesainya pelayanan. Penerapan prosedur yang terstruktur tersebut memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam menggunakan layanan SPKLU secara mandiri. Berdasarkan analisis menggunakan dimensi *SERVQUAL*, prosedur pelayanan SPKLU dinilai telah mendukung peningkatan kualitas layanan yang terlihat dari terpenuhinya lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dengan demikian, prosedur pelayanan yang terstruktur dan didukung oleh sistem pelayanan digital telah mampu mendukung terciptanya pelayanan SPKLU yang efektif, efisien, dan berkualitas.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan SPKLU pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya cenderung rendah, namun dalam kondisi tertentu masih terdapat kendala teknis, terutama gangguan pada jaringan komunikasi, kerusakan atau kebutuhan penggantian komponen (*spare part*) pada mesin *charger* serta gangguan sistem pembayaran PLN *Mobile*. Kendala tersebut dapat memengaruhi kelancaran proses pengisian daya kendaraan listrik dan kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan SPKLU. Untuk mengatasi kendala tersebut, PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya melakukan berbagai upaya penyelesaian, seperti monitoring operasional *charger* secara *real-time*, penguatan jaringan komunikasi, serta dukungan tim *operation and maintenance* (O&M) untuk penanganan gangguan teknis. Upaya tersebut dilakukan agar pelayanan SPKLU tetap berjalan optimal dan kualitas pelayanan kepada pelanggan tetap terjaga.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai prosedur pelayanan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya disarankan untuk meningkatkan keandalan jaringan komunikasi SPKLU melalui koordinasi dengan pihak penyedia layanan komunikasi serta melakukan penanganan gangguan secara cepat apabila terjadi kendala pada jaringan. Upaya tersebut diharapkan dapat meminimalkan hambatan dalam proses transaksi maupun pengisian daya kendaraan listrik sehingga pelayanan kepada pelanggan tetap berjalan dengan lancar.
- b. PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya disarankan untuk melakukan inspeksi, pemeliharaan, dan penggantian komponen atau *spare part* mesin *charger* secara berkala sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Langkah ini bertujuan untuk menjaga kondisi mesin *charger* tetap optimal, mengurangi potensi kerusakan, serta meminimalkan gangguan pelayanan kepada pelanggan.
- c. PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya disarankan untuk meningkatkan keandalan sistem pembayaran pada aplikasi PLN *Mobile* dengan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mempercepat penanganan transaksi yang mengalami kegagalan atau keterlambatan serta memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan mengenai prosedur transaksi dan pengajuan *refund*. Dengan demikian, pelanggan dapat memperoleh kepastian layanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan kepuasan pelanggan tetap terjaga.





DAFTAR PUSTAKA

- PLN Persero, (2026). *Permudah Mobilitas Kendaraan Listrik, PLN Operasikan 4.655 SPKLU Sepanjang 2025*. PT PLN (Persero). Permudah Mobilitas Kendaraan Listrik, PLN Operasikan 4.655 SPKLU Sepanjang 2025.
- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
- Ernawati. (2025). *Prosedur Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir* [Politeknik Negeri Jakarta]. [https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/30713/3/Bab 2-4 Ernawati.pdf](https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/30713/3/Bab%202-4%20Ernawati.pdf)
- Fadhallah. (2021). *Wawancara* (Cetakan Pe). UNJ Press. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=rN4fEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=wawancara+adalah&ots=yyKGF938bS&sig=AyjHev37G3UMQ2euTCpf1kUsRlM&redir_esc=y#v=onepage&q=wawancara adalah&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=rN4fEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=wawancara+adalah&ots=yyKGF938bS&sig=AyjHev37G3UMQ2euTCpf1kUsRlM&redir_esc=y#v=onepage&q=wawancara%20adalah&f=false)
- Faridah. (2025). *Pelayanan Prima Bagi Konsumen dan Publik* (A. Charolina (ed.); Cetakan Pe). PT Penerbit Naga Pustaka.
- Fitrianto, H. (2023). *Analisis Penggunaan Kendaraan Listrik sebagai Upaya Penurunan Emisi Lingkungan Case Study Kendaraan Listrik di Provinsi Sumatera Utara*. 6(2), 1056–1067.
- Halifasani, S. (2025). *Prosedur Pendaftaran Program Penerima Upah Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok* [Politeknik Negeri Jakarta]. [https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/32737/2/Tugas Akhir - Shaista Halifasani_Isi Bab.pdf](https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/32737/2/Tugas%20Akhir%20Shaista%20Halifasani_Isi%20Bab.pdf)
- Hasan, H. (2022). Pengembangan sistem informasi dokumentasi terpusat pada stmik tidore mandiri. *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer (JURASIK)*, 2(1), 23–29. <https://ejournal.stmik-tm.ac.id/index.php/jurasik/article/view/32/21>
- Hasibuan, M. P., Azmi, R., Arjuna, D. B., & Rahayu, S. U. (2023). Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi. *Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1).
- Hidayatullah, M. G. (2024). Penerapan Pelayanan Prima pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229.
- Ibrahim, M. (2025). *Jumlah SPKLU PLN Tembus 3.233 Unit di 2024, Melesat 299 Persen*. Infobanknews.Com.
- Ikbal, H., Syofian, A., Amalia, S., & Dewi, Y. A. (2025). *Analisa Perencanaan Switchgear 20 kV Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) Trans Padang*. 10(1), 665–673.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Kementerian ESDM. (2024). *Strategi Percepatan Pemanfaatan Kendaraan Listrik di Indonesia*. Kementerian ESDM. <https://www.esdm.go.id/en/media-center/news-archives/strategi-percepatan-pemanfaatan-kendaraan-listrik-di-indonesia->
- Kusnandar, F. H., & Andini, D. (2024). *Pelayanan Prima di Era Digital* (Rismawati (ed.); Cetakan Pe). Widina Media Utama.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(1), 70–76.
- Marisya, F., Aryanti, R., Desliana, T., & Putri, W. V. (2024). Prosedur Penerapan Stock Opname Persediaan Spareparts Di PT United Tractors Tbk Cab . Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 325–334.
- Qur'ani, B. (2024). *Pelayanan Prima* (I. Hamsar (ed.); Cetakan Pertama). Makassar, Tahta Media Group.
- Rahayu, S. (2025). *Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Persepsi Harga dan E-Service Quality untuk menciptakan Loyalitas Pelanggan* (Cetakan Pertama). PT Media Pustaka Indo, Cilacap, Jawa Tengah.
- Siswanto, A., & Husni BT, S. (2022). Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada bagian umum dan kepegawaian kantor dinas pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Administrative and Sosial Science*, 3(1), 60.
- Utami, A. A. (2025). Pengaruh Kualitas Produk , Pelayanan , Dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 3(2), 108–115. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jmpd.v3i2>
- Wahyono, S. I. (2022). Media Sosial Dan Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Media Sosial Toko Buku Online Redaksi Loveable). *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(1), 30–43.
- Wahyudi, K., Makai, K., & Sukmono, Y. (2024). Implementasi Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) Sebagai Infrastruktur Penunjang Electrical Vehicle dalam Mendukung Net Zero Emission. *Jurnal Teknik Industri*, 2(2), 38–46.
- Widiastuti, E. (2025). *Prosedur Penyusunan Key Performance Indicator (KPI) Kolegal Divisi Sistem Manajemen Perusahaan PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)* [Politeknik Negeri Jakarta]. [https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/29973/2/Eka Widiastuti- Laporan Tugas Akhir Bab 2 hingga Bab 4.pdf](https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/29973/2/Eka%20Widiastuti-+Laporan+Tugas+Akhir+Bab+2+hingga+Bab+4.pdf)
- Zharifah, N. (2025). *Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Di Bagian Customer Service Pada PT Cari Inovasi Teknologi*. [https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/29800/2/BAB 2-4.pdf](https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/29800/2/BAB%202-4.pdf)



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data

SURAT IZIN PENGGUNAAN DATA UNTUK TUGAS AKHIR DAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andika Rama Erdi Pratama
Jabatan : Manajer Pelayanan Prioritas
Instansi/Perusahaan : PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya
Alamat : Jl. M. I. Ridwan Rais No.1, RT.7/RW.1, Gambir, Kecamatan
Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10110

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : Nurul Alfyyah
NIM : 2305311028
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

telah memperoleh izin dari PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul:

“Prosedur Pelayanan SPKLU Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya”

Selain itu, instansi/perusahaan kami juga memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut dalam publikasi ilmiah terkait tugas akhir yang disusun. Adapun data yang diizinkan untuk dipergunakan adalah sebagai berikut (jika diperlukan rincian):

1. Panduan PLN Mobile untuk Penggunaan SPKLU
2. Rekap Keluhan Pelanggan SPKLU

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta Pusat, 30 Juni 2026
Manajer Pelayanan Prioritas


Andika Rama Erdi Pratama

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Pedoman wawancara

Narasumber 1 : Dita Rifanti

Jabatan : Officer layanan prioritas dan PIC SPKLU

Perusahaan : PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya

Pertanyaan Wawancara :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan SPKLU yang diterapkan oleh PT PLN UID Jakarta Raya kepada pengguna kendaraan listrik?
2. Apa saja jenis layanan dan tipe charging yang tersedia pada SPKLU di PT PLN UID Jakarta Raya?
3. Layanan apa saja yang diberikan PLN kepada pelanggan SPKLU selain layanan pengisian daya kendaraan listrik?
4. SPKLU PLN Disjaya ini juga tersedia untuk motor juga tidak bu?
5. Bagaimana alur atau tahapan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan saat menggunakan SPKLU?
6. Aplikasi atau sistem apa saja yang digunakan untuk mendukung pelayanan SPKLU kepada pelanggan?
7. Berapa kapasitas daya (kwh/kw) yang tersedia pada SPKLU dan bagaimana penggunaannya bagi kendaraan listrik?
8. Bagaimana upaya PLN dalam meningkatkan kecepatan dan kemudahan pelayanan SPKLU kepada pelanggan?
9. Bagaimana cara petugas menangani kendala atau keluhan yang disampaikan oleh pengguna SPKLU saat proses pengisian daya kendaraan listrik?
10. Menurut Ibu, faktor apa yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan SPKLU?
11. Apa saja Kendala yang sering terjadi dalam proses pelayanan SPKLU?
12. Solusi atau langkah perbaikan apa yang dilakukan PLN untuk mengatasi kendala tersebut dan meningkatkan kualitas layanan SPKLU dimasa mendatang?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Narasumber 2 : Muhammad Zikron
 Jabatan : Pelanggan SPKLU PLN UID Jakarta Raya
 Pertanyaan Wawancara :

1. Sejak kapan bapak menggunakan SPKLU PLN?
2. Seberapa sering bapak menggunakan SPKLU untuk mengisi daya kendaraan listrik?
3. Bagaimana pendapat bapak mengenai kemudahan mencari lokasi SPKLU melalui PLN Mobile atau media lainnya?
4. Bagaimana pendapat bapak mengenai kemudahan prosedur penggunaan SPKLU?
5. Bagaimana penilaian bapak terhadap kondisi fasilitas dan peralatan yang tersedia di SPKLU?
6. Apakah proses pengisian daya kendaraan berlangsung dengan cepat dan sesuai harapan?
7. Bagaimana penilaian bapak terhadap keramahan dan kesigapan petugas dalam membantu pelanggan?
8. Apakah bapak pernah mengalami kendala saat menggunakan SPKLU? Jika pernah, kendala apa yang dialami?
9. Bagaimana respon PLN atau petugas ketika bapak menyampaikan keluhan atau meminta bantuan?
10. Secara keseluruhan, apakah bapak merasa puas terhadap pelayanan SPKLU PLN? Mengapa?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Hasil Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA I

Identitas Informan

Nama Narasumber : Dita Rifanti
 Jabatan : Officer layanan prioritas dan PIC SPKLU
 Waktu : 12 Juni 2026
 Tempat : PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya

Pertanyaan dan Jawaban

Pertanyaan : Bagaimana pelaksanaan pelayanan SPKLU yang diterapkan oleh PT PLN UID Jakarta Raya kepada pengguna kendaraan listrik?

Jawaban : Secara umum metode pelaksanaan/pembangunan SPKLU di PLN Disjaya sendiri yaitu menempatkan SPKLU atau titik-titik charger di daerah publik, seperti kantor pemerintahan, perumahan, kantor PLN sehingga dapat di akses oleh umum selama 24 jam penuh setiap hari.

Pertanyaan : Apa saja jenis layanan dan tipe charging yang tersedia pada SPKLU di PT PLN UID Jakarta Raya?

Jawaban : Secara umum di PLN Disjaya ada 3 jenis charger, *Medium charging*, *Fast charging* dan *Ultra fast charging* perbedaannya di daya yang dihasilkan oleh charger tersebut. *Medium charging* dari 7 KW sampai 22 KW, kalau *Fast charging* 22 KW sampai 50 KW, kalau *Ultra Fast Charging* di atas 50 KW.

Pertanyaan : Layanan apa saja yang diberikan PLN kepada Pelanggan SPKLU selain layanan pengisian daya kendaraan listrik?

Jawaban : Untuk beberapa titik SPKLU kita menyediakan ruang tunggu atau *lounge*, di sekitar ruang tunggu juga ada beberapa *cafe* atau yang kebetulan cafenya itu ada di lahan PLN Disjaya. Di beberapa titik juga ada fasilitas pengisian angin untuk kendaraan yang sedang melakukan pengecasan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pertanyaan : SPKLU PLN Disjaya ini juga tersedia untuk motor juga tidak bu?

Jawaban : Tersedia, khusus untuk motor listrik, itu beberapa titik di kantor PLN Disjaya sudah tersedia dan sudah diketahui juga oleh pengguna motor listrik.

Pertanyaan : Bagaimana alur atau tahapan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan saat menggunakan SPKLU?

Jawaban : Pemakaian *charger* SPKLU milik PLN pada dasarnya itu *self service*, jadi pelanggan langsung menggunakan aplikasi PLN *Mobile* untuk bertransaksi pengisian daya. Untuk cara atau alur PLN *Mobile* kita pasang di titik-titik *charger* agar memudahkan pelanggan.

Pertanyaan : Aplikasi atau sistem apa saja yang digunakan untuk mendukung pelayanan SPKLU kepada pelanggan?

Jawaban : Aplikasi PLN *Mobile*, PLN *Mobile* ini merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengkomunikasikan kebutuhan daya yang diperlukan oleh pelanggan dengan mesin *charger* tersebut. Untuk secara *user experiencenya* penggunaannya sangat mudah dipahami. Kami juga memiliki *dashboard* SPKLU untuk pemantauan operasional *charger*, jika *charger* tersebut diketahui tidak beroperasi, dari PLN sendiri dapat mengetahuinya secara langsung.

Pertanyaan : Berapa kapasitas daya (kwh/kw) yang tersedia pada SPKLU dan bagaimana penggunaannya bagi kendaraan listrik?

Jawaban : Seperti yang saya sebut tadi kami mempunyai 3 jenis *charger*, ada dari *medium charging*, *fast charging*, dan *ultra fast charging* perbedaannya di daya pasokan *charging* tersebut. *Medium charging* itu dari 7 KW sampai 22 KW, *fast charging* dari 22 KW sampai 50 KW, *ultra fast charging* itu di atas 50 KW. Secara penggunaan pelanggan bisa memilih sesuai kebutuhan dan kesesuaian dengan *type* mobilnya, karena ada beberapa jenis mobil yang tidak bisa *support* misalnya untuk *fast charging*, dia harus pakai *medium charging*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pertanyaan : Bagaimana upaya PLN dalam meningkatkan kecepatan dan kemudahan pelayanan SPKLU kepada pelanggan?

Jawaban : PLN sudah melakukan penempatan charger di lokasi-lokasi strategis seperti di *rest area* untuk keperluan mudik, liburan, perumahan, kantor pemerintahan dan PLN sendiri juga membangun fasilitas SPKLU *center*, SPKLU *center* ini merupakan tempat pengisian daya *charger* dengan jumlah *charger* minimal 5 mesin. Lokasinya ada di kantor PLN menteng, ada di *rest area* Km 10.6 cibubur dan perumahan sakura garden, kedepannya PLN Disjaya mungkin akan membangun beberapa titik SPKLU *center*.

Pertanyaan : Bagaimana cara petugas menangani kendala atau keluhan yang disampaikan oleh pengguna SPKLU saat proses pengisian daya kendaraan listrik?

Jawaban : Karena SPKLU ini penggunaannya *self service*, kami menyediakan layanan *WhatsApp hotline* SPKLU yang bisa dihubungi oleh pengguna kendaraan listrik 24/7, jika *charger* tidak beroperasi atau kendala aplikasi PLN *Mobile* akan dibantu dan diarahkan oleh *hotline* tersebut.

Pertanyaan : Menurut ibu, faktor apa yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan SPKLU?

Jawaban : Faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan SPKLU sejauh ini bisa dibilang jaringan komunikasi, jadi mesin *charger* dan aplikasi PLN *Mobile* ini harus terhubung keduanya ke jaringan komunikasi yang stabil jika tidak, mereka tidak bisa sinkron atau tidak bisa membaca instruksi yang di minta pengguna untuk mengisi daya mobilnya.

Pertanyaan : Apa saja kendala yang sering terjadi dalam proses pelayanan SPKLU?

Jawaban : Semakin bertambahnya jumlah *charger* kendala SPKLU ini termasuk minim ya, karena dari PLN sendiri sudah melakukan penguatan jaringan komunikasi, mungkin di beberapa mesin kita



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ada kendala di bagian *spare part* atau komponen *charger* yang perlu penggantian, dari *dashboard* SPKLU yang kita punya sebenarnya kendala ini bisa teratasi dengan cepat, kita bisa tahu *charger* mana yang mengalami masalah.

Pertanyaan : Solusi atau langkah perbaikan apa yang dilakukan PLN untuk mengatasi kendala tersebut dan meningkatkan kualitas layanan SPKLU dimasa mendatang?

Jawaban : Selain kita punya *dashboard* tadi sebagai bahan pantauan kita Lokasi *charger* mana yang mengalami masalah, kita juga mempunyai tim operasi dan *maintenance*. Tim ini memantau *dashboard* dan melakukan pengecekan langsung ke *charger* tersebut, nanti apabila diperlukan penggantian *spare part* atau penggantian komponen akan disampaikan ke kita dan kita akan melakukan perbaikan.

Mengetahui

Jakarta, 12 Juni 2026

PIC SPKLU

(Dita Rifanti)

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

TRANSKRIP WAWANCARA II

Nama Narasumber : Muhammad Zikron

Jabatan : Pelanggan SPKLU

Waktu : 12 Juni 2026

Tempat : PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya

Pertanyaan : Sejak kapan bapak menggunakan layanan SPKLU PLN?

Jawaban : Saya mulai menggunakan layanan SPKLU PLN sejak sekitar satu tahun yang lalu, setelah beralih menggunakan kendaraan listrik sebagai kendaraan utama untuk aktivitas sehari-hari.

Pertanyaan : Seberapa sering bapak menggunakan SPKLU untuk mengisi daya kendaraan listrik?

Jawaban : Saya menggunakan SPKLU sekitar 2-3 kali dalam seminggu, terutama ketika sedang berada di luar rumah atau melakukan perjalanan yang membutuhkan pengisian daya tambahan.

Pertanyaan : Bagaimana pendapat bapak mengenai kemudahan mencari Lokasi SPKLU melalui PLN *Mobile* atau media lainnya?

Jawaban : Menurut saya cukup mudah. Melalui aplikasi PLN *Mobile*, Lokasi SPKLU dapat ditemukan dengan cepat karena tersedia informasi titik lokasi serta status ketersediaan *charger* yang dapat membantu pengguna menentukan tempat pengisian daya yang terdekat.

Pertanyaan : Bagaimana pendapat bapak mengenai kemudahan prosedur penggunaan SPKLU?

Jawaban : Prosedur penggunaan SPKLU cukup mudah dipahami. Pengguna hanya perlu membuka aplikasi PLN *Mobile*, melakukan scan *QR Code* pada mesin SPKLU, lalu memilih nominal atau jumlah kWh yang diinginkan, setelah itu lakukan pembayaran dan kemudian memulai proses pengisian daya kendaraan, sangat mudah dipahami.

Pertanyaan : Bagaimana penilaian bapak terhadap kondisi fasilitas dan peralatan yang tersedia di SPKLU PLN UID Jakarta Raya?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jawaban : Menurut saya fasilitas dan peralatan yang tersedia disini sudah cukup baik, fasilitas bersih, pelayanannya juga baik, apalagi disediakan tempat ruang tunggu seperti ini, itu sangat membantu untuk kita menunggu dengan nyaman.

Pertanyaan : Apakah proses pengisian daya kendaraan berlangsung dengan cepat dan sesuai harapan?

Jawaban : Iya, proses pengisian daya berlangsung cukup cepat, terutama Ketika menggunakan fasilitas *fast charging*. Waktu pengisian yang dibutuhkan sesuai dengan informasi yang ditampilkan pada sistem sehingga cukup membantu.

Pertanyaan : Bagaimana penilaian bapak terhadap keramahan dan kesigapan petugas dalam membantu pelanggan?

Jawaban : Petugas yang saya temui ramah dan membantu ketika dibutuhkan. Selain itu, apabila terdapat kendala, pelanggan juga dapat memperoleh bantuan melalui layanan yang telah disediakan oleh PLN yaitu hotline layanan SPKLU 24 jam.

Pertanyaan : Apakah bapak pernah mengalami kendala saat menggunakan SPKLU? Jika pernah, kendala apa yang dialami?

Jawaban : Pernah, salah satunya kendala yang pernah saya alami itu koneksi pada *charger* yang sempat mengalami gangguan sehingga proses pengisian daya tidak dapat langsung dimulai. Namun kendala tersebut berlangsung lama dan segera ditangani.

Pertanyaan : Bagaimana respon PLN atau petugas ketika bapak menyampaikan keluhan atau meminta bantuan?

Jawaban : Respon yang diberikan cukup cepat. Saya menghubungi layanan bantuan yang tersedia dan petugas segera memberikan arahan serta melakukan pengecekan terhadap kendala yang terjadi sampai proses pengisian daya dapat kembali dilakukan.

Pertanyaan : Secara keseluruhan, apakah bapak merasa puas terhadap pelayanan SPKLU PLN? Mengapa?

Jawaban : Secara keseluruhan saya merasa puas terhadap pelayanan SPKLU PLN UID Jakarta Raya ini karena prosedur penggunaannya

mudah, Lokasi SPKLU juga semakin banyak tersedia, proses transaksi dilakukan secara digital melalui PLN *Mobile*, serta terdapat layanan bantuan yang responsive ketika pelanggan mengalami kendala.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Hasil Observasi

Observer : Nurul Alfiyyah
 Tempat Observasi : PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya
 Objek Observasi : Proses pelaksanaan pelayanan, Prosedur pelayanan, serta Kendala dan Solusi pelayanan SPKLU pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya
 Waktu Observasi : Juni 2026

No.	Aspek Yang Diamati	Ya	Tidak/ Belum	Keterangan
1	Tersedia fasilitas SPKLU pada lokasi strategis yang mudah diakses pelanggan.	✓		SPKLU tersedia di berbagai lokasi strategis seperti <i>rest area</i> , pusat perbelanjaan, area perkantoran, dan titik lokasi lain yang mudah dijangkau pelanggan.
2	SPKLU dapat diakses dan digunakan selama 24 jam.	✓		Layanan SPKLU dapat digunakan selama 24 jam sehingga pelanggan dapat melakukan pengisian daya kapan saja sesuai kebutuhan.
3	Tersedia berbagai jenis charger sesuai kebutuhan kendaraan listrik.	✓		SPKLU menyediakan beberapa tipe <i>charger</i> yang disesuaikan dengan kebutuhan dan spesifikasi kendaraan listrik pelanggan.
4	Pelayanan SPKLU didukung oleh aplikasi PLN Mobile.	✓		Pelayanan SPKLU telah terintegrasi dengan aplikasi PLN <i>Mobile</i> sebagai sarana utama untuk mengakses

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Aspek Yang Diamati	Ya	Tidak/ Belum	Keterangan
				layanan pengisian daya kendaraan listrik.
5	Pelanggan dapat mencari lokasi SPKLU melalui PLN <i>Mobile</i> .	✓		Aplikasi PLN <i>Mobile</i> menyediakan fitur pencarian lokasi SPKLU terdekat beserta informasi ketersediaan <i>charger</i> .
6	Pelanggan dapat melakukan transaksi pembayaran melalui PLN <i>Mobile</i> .	✓		Proses pembayaran pengisian daya dilakukan melalui sistem pembayaran digital yang tersedia pada aplikasi PLN <i>Mobile</i> .
7	Terdapat prosedur pelayanan SPKLU yang jelas dan terstruktur.	✓		Pelayanan SPKLU memiliki alur prosedur yang jelas mulai dari akses aplikasi, transaksi, pengisian daya, hingga proses selesai.
8	Prosedur pelayanan dimulai dari download dan akses aplikasi PLN <i>Mobile</i> .	✓		Tahap awal pelayanan dilakukan dengan mengunduh dan membuka aplikasi PLN <i>Mobile</i> sebagai media utama penggunaan layanan SPKLU.
9	Pelanggan melakukan <i>scan QR Code</i> sebelum pengisian daya.	✓		Pelanggan melakukan <i>scan QR Code</i> pada mesin SPKLU melalui PLN <i>Mobile</i> untuk menghubungkan sistem dengan <i>charger</i> .



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Aspek Yang Diamati	Ya	Tidak/ Belum	Keterangan
10	Pelanggan memilih nominal atau jumlah kWh sebelum pengisian daya.	✓		Sebelum <i>charging</i> dimulai, pelanggan menentukan nominal pembayaran atau jumlah kWh sesuai kebutuhan pengisian kendaraan listrik.
11	Pelanggan melakukan pembayaran sebelum proses <i>charging</i> dimulai.	✓		Sistem mengharuskan pelanggan menyelesaikan pembayaran terlebih dahulu sebelum proses pengisian daya dimulai.
12	Pelanggan menghubungkan konektor <i>charger</i> ke kendaraan listrik sesuai prosedur.	✓		Pelanggan menghubungkan konektor <i>charger</i> dari mesin SPKLU ke port kendaraan listrik hingga terpasang dengan benar.
13	Proses pengisian daya berlangsung sesuai sistem SPKLU.	✓		Setelah konektor terpasang dan transaksi berhasil, sistem SPKLU Memulai proses pengisian daya kendaraan listrik.
14	PIC SPKLU melakukan monitoring operasional <i>charger</i> secara <i>real-time</i> .	✓		PIC SPKLU melakukan monitoring operasional <i>charger</i> melalui dashboard monitoring secara <i>real-time</i> untuk memastikan layanan berjalan optimal.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Aspek Yang Diamati	Ya	Tidak/ Belum	Keterangan
15	PIC memastikan kondisi <i>charger</i> kembali normal setelah pengisian selesai.	✓		Setelah proses charging selesai, PIC memastikan <i>charger</i> kembali dalam kondisi normal dan siap digunakan pelanggan berikutnya.
15	PIC memastikan kondisi <i>charger</i> kembali normal setelah pengisian selesai.	✓		Setelah proses charging selesai, PIC memastikan <i>charger</i> kembali dalam kondisi normal dan siap digunakan pelanggan berikutnya.
16	Terdapat kendala pada jaringan komunikasi SPKLU dalam kondisi tertentu.	✓		Dalam kondisi tertentu terdapat kendala pada jaringan komunikasi yang dapat memengaruhi proses transaksi atau pengisian daya.
17	Terdapat kendala teknis seperti kerusakan atau penggantian <i>spare part charger</i> .	✓		Kendala teknis yang ditemukan umumnya berupa gangguan pada komponen <i>charger</i> atau kebutuhan penggantian <i>spare part</i> .
18	Tersedia layanan bantuan <i>WhatsApp Hotline</i> .	✓		PLN menyediakan layanan bantuan pelanggan melalui <i>WhatsApp Hotline</i> selama 24 jam.
19	Terdapat upaya penanganan kendala oleh tim <i>Operation and Maintenance (O&M)</i>	✓		Penanganan gangguan dilakukan oleh tim <i>Operation and Maintenance (O&M)</i> untuk memastikan kendala dapat segera diselesaikan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Aspek Yang Diamati	Ya	Tidak/ Belum	Keterangan
20	Pelayanan SPKLU telah mendukung kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan.	✓		Pelayanan SPKLU dinilai telah memberikan kemudahan akses, kenyamanan penggunaan, dan mendukung kepuasan pelanggan pengguna kendaraan listrik.





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Hasil dokumentasi

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Dita Rifanti selaku PIC SPKLU



Dokumentasi foto dilakukan pada area yang dekat dengan Mesin SPKLU PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya



Ruang Tunggu (lounge) SPKLU PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya

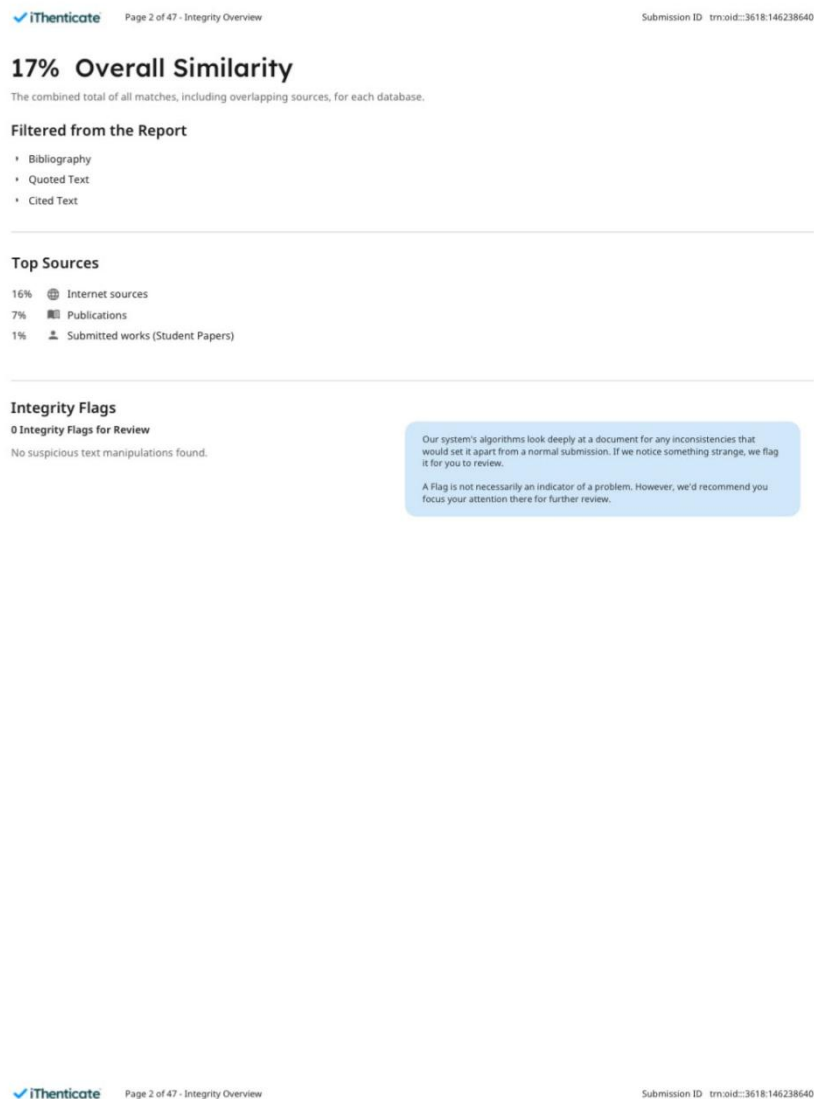


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Hasil Uji Turnitin dengan skor similarity dan AI maksimal 20%





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7 Lembar Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425

Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034

Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Nurul Alfyyah
 NIM/Kelas : 2305311028 /AB – 6C
 Judul TA : Prosedur Pelayanan SPKLU Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya
 Dosen Pembimbing : Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A

No.	Konsultasi		Materi Konsultasi
	Tanggal	Paraf Dosen Pembimbing	
1	Kamis 7 Mei 2026 (Online)		Mengirim Progress Judul TA & Bab 1, Bab 2
2	Selasa 2 Juni 2026 (Offline)		Membahas & konfirmasi judul tugas akhir, menjelaskan terkait isi Tugas Akhir bab 3 dan bab 4, serta tanya jawab terkait Tugas Akhir.
3	Rabu 10 Juni 2026 (Online)		Mengirim Progress Bab 1-3
4	Jumat 12 Juni 2026 (Online)		Dosen pembimbing memberikan koreksi perbaikan bab 1-3 untuk direvisi dari Tugas Akhir yang telah dikirim tanggal 10 Juni 2026.
5	Rabu 24 Juni 2026 (Online)		Mengirim Progress Bab 4 & Bab 5
6	Senin 06 Juli 2026 (Offline)		Membahas hasil progress keseluruhan Tugas Akhir (bab 1-5) dan perbaikan Tugas Akhir serta melengkapi lampiran dan format.

Depok, 06 Juli 2026
 Dosen Pembimbing,

Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A
 NIP.199411042024062001



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8 Lembar Persetujuan Ujian Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425

Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034

Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

Nama Dosen Pembimbing : Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A
NIP : 199411042024062001
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Bersama ini menyatakan telah membimbing tugas akhir mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Nurul Alfyyah
NIM/Kelas : 2305311028 /AB – 6C
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul TA : Prosedur Pelayanan SPKLU Sebagai Upaya Peningkatan
Kualitas Layanan Pada PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya

Hingga selesai dan menyetujui mahasiswa tersebut untuk mendaftar siding ujian tugas akhir sesuai dengan ketentuan Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 06 Juli 2026
Dosen Pembimbing,

Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A
NIP.199411042024062001