

## ABSTRAK

Seiring dengan pemenuhan target SDGs 2030, PAM JAYA juga telah menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya secara langsung dalam pelayanan air bersih kepada warga DKI Jakarta sejak Februari 2023, dimana berakhirnya perjanjian kerjasama dengan dua mitra swasta, yaitu PT Palyja dan AETRA. Transisi ini menjadi kesempatan dalam mengembangkan proses pelayanan PAM JAYA seiring dengan peningkatan kualitas dan target peningkatan cakupan wilayah. Pelayanan pengaduan konsumen merupakan proses yang kompleks dan melibatkan satu atau lebih interaksi dengan pelanggan, sehingga dapat menjadi salah satu aspek pengembangan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan mencapai kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, analisis proses layanan pengaduan konsumen PAM JAYA dapat dilakukan dengan metode *service blueprint* yang dapat memetakan alur, interaksi, dan aktivitas yang ada pada proses layanan konsumen.

Penelitian ini menggunakan instrumen wawancara dengan narasumber internal dan instrumen kuesioner untuk memperoleh data prioritas layanan pengaduan yang mengacu pada pedoman ISO 10002:2018 dan diberikan kepada responden yang memenuhi kriteria pada *purposive sampling*. Menurut hasil penelitian, proses layanan pengaduan konsumen PAM JAYA terdiri atas 4 komponen secara horizontal, yaitu *personal greeting*, *service diagnosis*, *perform service*, dan *friendly close*, dengan 5 titik *potential fail points* yang diidentifikasi secara *service poka-yoke*. Hasil penelitian juga menunjukkan prioritas variabel dengan nilai tingkat kepentingan tertinggi adalah *Completeness*, *Confidentiality*, *Equitability*, *Impartiality*, *Accessibility*, dan *Openness*. Prioritas tersebut yang dipetakan dengan *service blueprint* dapat dijadikan sebagai prioritas pengembangan bagi PAM JAYA dalam mengembangkan layanan penanganan pengaduan konsumen.

Kata kunci: proses layanan, penanganan keluhan, *service blueprint*, *service poka-yoke*

## **ABSTRACT**

*Aligned with the fulfillment of the SDGs 2030 targets, PAM JAYA has also taken direct control of all its operational activities in providing clean water services to the residents of DKI Jakarta since February 2023, marking the end of the cooperation agreements with two prior private partners, PT Palyja and AETRA. This transition presents an opportunity to develop the service processes of PAM JAYA in line with improving quality and expanding coverage targets. Consumer complaint services involve complex processes and entail one or more interactions with customers, making it an aspect of company development in meeting consumer needs and achieving customer satisfaction. Therefore, an analysis of the consumer complaint service process in PAM JAYA can be conducted using the service blueprint method, which maps out the flow, interactions, and activities involved in the consumer service process.*

*This research conducted through interviews with internal sources and a questionnaire instrument to gather data regarding priorities on complaint services referring to the ISO 10002:2018 guidelines. The questionnaire was distributed to respondents who met the criteria through purposive sampling. According to the research findings, the consumer complaint service process in PAM JAYA consists of four horizontal components: personal greeting, service diagnosis, perform service, and friendly close, with five potential fail points identified using the service poka-yoke method. The research results also indicate that the variables with the highest level of importance are Completeness, Confidentiality, Equitability, Impartiality, Accessibility, and Openness. These prioritized variables, mapped through the service blueprint, can be considered as development priorities for PAM JAYA in enhancing consumer complaint handling services.*

*Keywords: service process, complaint handling, service blueprint, service poka-yoke*