

# **PERUBAHAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA**



**Bagas Januarinaldi Dwiputra**  
**4825140987**

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

## ABSTRAK

**Bagas Januarinaldi Dwiputra,** Perubahan Sistem Pelayanan Publik di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Skripsi. Jakarta: Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang perubahan sistem pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara konvensional dan saat ini sudah berubah menjadi sistem online.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. Subjek penelitian ini adalah berjumlah 7 orang terdiri dari 1 Orang Sekretaris I Pengurus Harian, 1 Orang Kepala Bidang Umum dan Aset, 2 Orang Staf Pengaduan dan Hukum, 1 Orang Staf Penelitian dan 2 Masyarakat (Konsumen). Penelitian ini juga menggunakan data primer dan sekunder. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan publik dan konsep pengetahuan dan teknologi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses perubahan pelayanan publik berpusat kepada perubahan penggunaan sistem konvensional menjadi sistem online yang berbasis internet. Perubahan ini dilakukan untuk mempermudah kinerja staf dalam menjalankan pelayanan publik dan proses pengaduan konsumen. Perubahan sistem terjadi karena adanya faktor internal dan faktor eksternal. Beberapa faktor internal yang mempengaruhi terjadinya perubahan sistem yaitu kurangnya efektivitas dan efisiensi dalam merespon pengaduan konsumen dalam sistem konvensional, pengaruh pola pikir dan interaksi karyawan, dan kurangnya sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem pengaduan konvensional. Sementara faktor eksternal yaitu terkait hambatan konsumen yang ingin melakukan pengaduan dan modernisasi melalui perkembangan teknologi.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, LSM, dan YLKI

## **ABSTRACT**

**Bagas Januarinaldi Dwiputra, Transformation Public Service System at Indonesian Consumers Foundation.** Thesis. Jakarta: Sociology Study Program, Faculty of Social Sciences, Jakarta State University. 2020.

*This research describe the transformation in the public service system that was previously conventionally carried out and now has changed to an online system.*

*This research uses a qualitative approach with a case study method. Data collection is done by interviewing, observing, documenting and studying literature. The subjects of this study were 7 people that is 1 Secretary I of the Leader, 1 Head of General Affairs and Assets, 2 Legal Staff, 1 Research Staff and 2 Communities (Consumers). This study also uses primary and secondary data. The concepts used in this study are public services and the concepts of knowledge and technology.*

*The results of this study indicate that the process of changing public services is centered on changing the use of conventional systems to internet-based online systems. This transformation was made to facilitate staff performance in carrying out public services and the consumer complaints process. Transformation system happen because of internal factors and external factors. Some internal factors that affect transformation system are lack of effectiveness and efficiency in responding to consumer complaints in conventional systems, the influence of mindset and employee interaction, and lack of human resources in managing conventional complaints systems. Meanwhile external factors are related to barriers to consumers who want to make complaints and modernize through technological developments.*

**Key Word:** *Public Service, LSM, YLKI*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial



No.	Nama	TTD	Tanggal
1.	<u>Abdul Rahman Hamid, S.H., M.H</u> NIP. 19740504 200501 1 002 Koordinator		07 - 02 - 2020
2.	<u>Achmad Siswanto, M.Si</u> NIDK. 8846100016 Sekretaris		06 - 02 - 2020
3.	<u>Dr. Robertus Robet, MA</u> NIP. 19710516 200604 1 001 Anggota/Pengaji Ahli		04 - 02 - 2020
4.	<u>Rakhmat Hidayat, Ph.D</u> NIP. 19800413 200501 1 001 Anggota/Dosen Pembimbing I		05 - 02 - 2020
5.	<u>Syaifudin, M. Kesos</u> NIP. 19880810 201404 1 001 Anggota/Dosen Pembimbing II		06 - 02 - 2020

Tanggal Lulus: 31 Januari 2020

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Bagas Januarinaldi Dwiputra

Nomor Registrasi : 4825140987

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Perubahan Sistem Pelayanan Publik Di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia”** ini sepenuhnya karya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Jakarta, Januari 2020



Bagas Januarinaldi Dwiputra



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bagas Januarinaldi Dwiputra  
NIM : 4825140987  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial / Sosiologi  
Alamat email : Bagasjanuarinaldiid@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Perubahan Sistem Pelayanan Publik Di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Februari 2020

Penulis

( Bagas Januarinaldi Dwiputra )  
nama dan tanda tangan

## MOTTO DAN PERSEMPAHAN

**Kesabaran adalah akhlak mulia, yang denganya setiap orang dapat menghalau segala rintangan.**

Oleh : Imam Syafi'i

**Hiduplah seakan kamu akan mati besok, belajarlah seakan kamu hidup selamanya.**

Oleh : Mahatma Gandhi

Skripsi ini, ku persembahkan untuk keluarga tercinta, Bapak Moch. Nasir (Alm), Ibu Sulistyowati dan Mas Bayu yang selalu support diriku. Terimakasih banyak atas doa yang selalu diberikan dan kerja kerasnya untuk memberikan segala yang terbaik untuk diriku. Berterima kasihlah kepada yang memberi kehidupan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Perubahan Sistem Pelayanan di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Umasih, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan fasilitas kemudahan selama peneliti menempuh pendidikan;
2. Abdul Rahman Hamid, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Sosiologi Universitas Negeri Jakarta dan Ketua Sidang Skripsi atas segala ilmu pendidikan, moral, masukan, dan motivasi yang diberikan;
3. Rakhmat Hidayat, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi, baik berupa saran, kritik, arahan dan masukkan selama penelitian ini berlangsung;

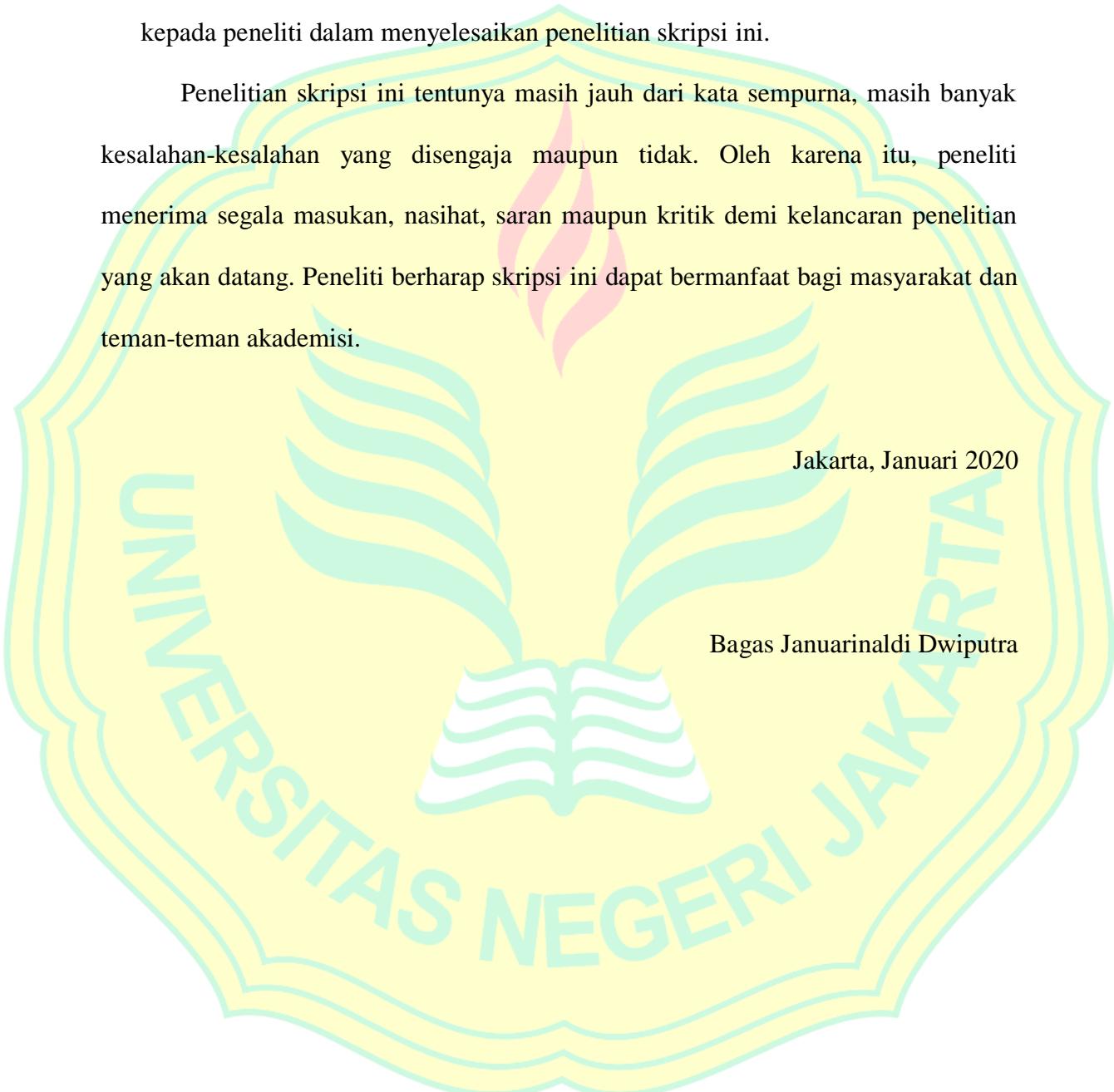
4. Syaifudin, M.Kesos., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi, baik berupa saran, kritik, arahan dan masukkan selama penelitian ini berlangsung;
5. Dr. Robertus Robet, MA., Selaku Penguji Ahli sidang skripsi yang memberikan masukan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;
6. Achmad Siswanto, M.Si., Selaku Sekretaris sidang skripsi yang memberikan masukan dan arahan terkait sistematika penulisan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan;
7. Seluruh Dosen Program Studi Sosiologi yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu pengetahuan baik di bidang akademik maupun non akademik kepada peneliti;
8. Tulus Abadi, S.H., selaku Ketua Umum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian skripsi di YLKI;
9. Seluruh Staf Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini;
10. Keluarga peneliti yaitu Moch. Nasir (alm), Sulistyowati, Bayu Budi Prasetyo, S.T., dan Elna Tanti Kartika Putri, S.Pd yang telah memberikan semangat dan dorongan untuk selalu menyelesaikan penelitian skripsi;

11. Teman-teman mahasiswa Prodi Sosiologi Pembangunan, khususnya angkatan 2014 serta teman-teman DPR yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Penelitian skripsi ini tentunya masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kesalahan-kesalahan yang disengaja maupun tidak. Oleh karena itu, peneliti menerima segala masukan, nasihat, saran maupun kritik demi kelancaran penelitian yang akan datang. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan teman-teman akademisi.

Jakarta, Januari 2020

Bagas Januarinaldi Dwiputra



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SKEMA .....</b>	<b>xiv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Tinjauan Penelitian Sejenis .....	10
1.6 Kerangka Konseptual .....	22
1.6.1 Perubahan Pelayanan Publik .....	22
1.6.2 <i>E-government</i> .....	25
1.6.3 Konsep Pengetahuan dan Teknologi .....	33
1.7 Kerangka Penelitian .....	37
1.8 Metode Penelitian .....	39
1.8.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	39
1.8.2 Subjek Penelitian .....	39
1.8.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
1.8.4 Peran Peneliti .....	41
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data .....	42
1.8.6 Triangulasi Data .....	43
1.8.7 Teknik Analisis Data.....	44
1.9 Sistematika Penulisan .....	46
 <b>BAB II YLKI DALAM PETA LSM DI INDONESIA</b>	
2.1 Perkembangan LSM di Indonesia.....	49
2.2 Sejarah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.....	55
2.3 Visi dan Misi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia .....	60
2.4 Struktur Organisasi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.....	62
2.5 Sistem Pelayanan Publik Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia .....	66
2.5.1 SOP Sistem Pelayanan Publik YLKI .....	67

### **BAB III PROSES PERUBAHAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA**

3.1 Pengantar .....	71
3.2 Faktor Terjadinya Perubahan Pelayanan Publik.....	72
3.2.1 Faktor Internal: Kurangnya Efektivitas dan Efisiensi Dalam Merespons Pengaduan Konsumen Secara Konvensional .....	74
3.2.2 Faktor Internal: Pengaruh Pola Pikir dan Interaksi Karyawan YLKI .....	75
3.2.3 Faktor Internal: Kurangnya Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Sistem Pengaduan Konvensional.....	77
3.2.4 Faktor Eksternal: Hambatan Konsumen Dalam Melakukan Pengaduan Secara Konvensional .....	79
3.2.5 Faktor Eksternal: Modernisasi Melalui Perkembangan Teknologi Berbasis Online .....	81
3.3 Proses Terjadinya Perubahan Pelayanan Publik YLKI.....	83
3.3.1 Bentuk Perubahan Pelayanan Publik Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia .....	86
3.4 Mekanisme Pelayanan Publik Sistem Konvensional dan Online .....	91
3.5 Dampak Perubahan Pelayanan Publik Berbasis Digital.....	103
3.5.1 Dampak Perubahan Bagi YLKI.....	103
3.5.2 Dampak Perubahan Bagi Penerima Manfaat.....	105
3.6 Penutup .....	110

### **BAB IV PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DI ERA DIGITAL DALAM INTERNAL ORGANISASI**

4.1 Pengantar .....	113
4.2 Perkembangan Teknologi Digital Atas Pelayanan Publik Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik .....	114
4.3 YLKI Sebagai Organisasi Fasilitasi Atas Permasalahan Yang Dihadapi Masyarakat Konsumen.....	122
4.4 Manfaat Penggunaan Teknologi dan Sistem Online Bagi YLKI.....	127
4.5 Perubahan Pelayanan Publik di Era Digital .....	136
4.5.1 Pelayanan Publik untuk Kepentingan Publik .....	136
4.5.2 Digitalisasi Pelayanan Publik.....	140
4.5.3 Komparasi Model Pelayanan Negara, Swasta, dan LSM; Sebuah Refleksi Dunia Berubah .....	143
4.6 Penutup .....	154

### **BAB V PENUTUP**

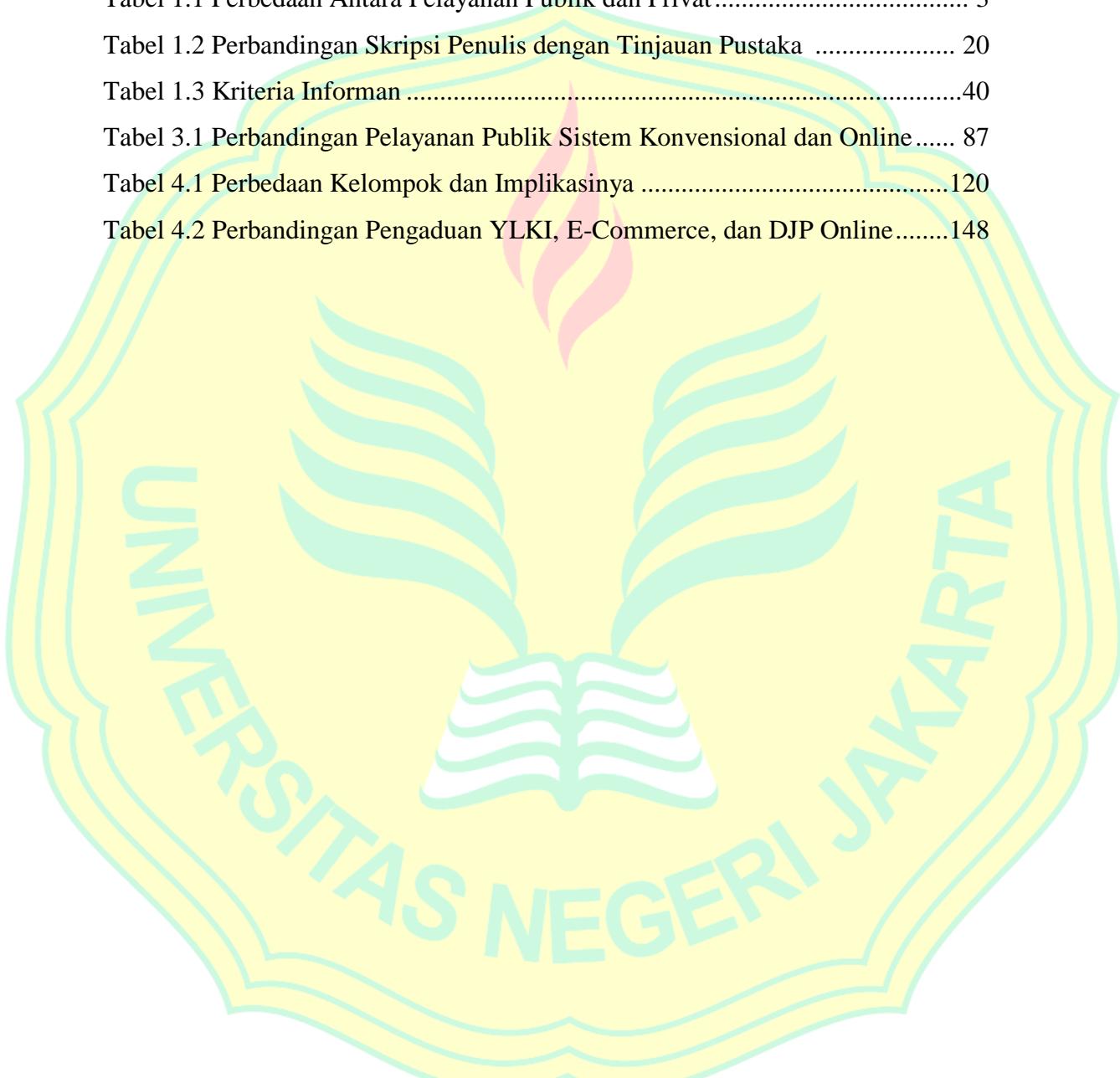
5.1 Kesimpulan .....	156
5.2 Saran .....	158

DAFTAR PUSTAKA .....	160
LAMPIRAN.....	163
RIWAYAT HIDUP .....	202



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Perbedaan Antara Pelayanan Publik dan Privat.....	3
Tabel 1.2 Perbandingan Skripsi Penulis dengan Tinjauan Pustaka .....	20
Tabel 1.3 Kriteria Informan .....	40
Tabel 3.1 Perbandingan Pelayanan Publik Sistem Konvensional dan Online.....	87
Tabel 4.1 Perbedaan Kelompok dan Implikasinya .....	120
Tabel 4.2 Perbandingan Pengaduan YLKI, E-Commerce, dan DJP Online .....	148



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia .....	59
Gambar 2.2 Tampilan Halaman Utama Website YLKI.....	68
Gambar 2.3 Tampilan Website Pelayanan Publik YLKI .....	69
Gambar 3.1 Form Pengaduan Konvensional .....	94
Gambar 3.2 Tampilan Web <i>Sign-In</i> Pengaduan Online.....	96
Gambar 3.3 Tampilan Web Registrasi Akun Baru .....	97
Gambar 3.4 Tampilan Web Buka Tiket Baru .....	97
Gambar 3.5 Tampilan Web Form Bidang Informasi dan Edukasi.....	98
Gambar 3.6 Tampilan Web Form Bidang Pengaduan .....	99
Gambar 3.7 Pertanyaan Publik dari Google (Pertanyaan bulan Juni).....	107
Gambar 4.1 <i>The 3-phase Framework of Social-Ecological System Transformation</i> .....	117
Gambar 4.2 Informasi Publik YLKI .....	124
Gambar 4.3 Penelitian Analisis BBM di Pertamina.....	127
Gambar 4.4 Kampanye Hak Konsumen.....	138
Gambar 4.5 Grafik Tingkat Kepercayaan Publik.....	153

## **DAFTAR SKEMA**

Skema 1.1 Kerangka Penelitian .....	37
Skema 2.1 Struktur Organisasi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia .....	62
Skema 3.1 Faktor Pendorong Perubahan Pelayanan Publik .....	73
Skema 3.2 <i>Timeline</i> Perubahan Sistem Pelayanan Publik di YLKI .....	86
Skema 3.3 Alur Pengaduan Online Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.....	101
Skema 4.1 Fungsi YLKI sebagai Fasilitator .....	127
Skema 4.2 Skema Pelayanan Publik .....	140
Skema 4.3 Proses Pengembangan Nilai Publik.....	143
Skema 4.4 Komponen Organisasi .....	150

