LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Wawancara Skripsi

Perubahan Sistem Pelayanan Publik di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

A. Proses Perubahan Sistem

1. Apa yang bapak/ibu ketahui tentang sistem pelayanan publik di YLKI?
2. Apakah bapak/ibu pernah mengoperasikan sistem pelayanan publik konvensional di YLKI?
3. Bagaimana alur kerja dari sistem pelayanan publik konvensional di YLKI?
4. Apakah bapak/ibu pernah mengoperasikan sistem pelayanan publik daring di YLKI?
5. Bagaimana alur kerja dari sistem pelayanan publik daring di YLKI?
6. Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait sistem pelayanan publik konvesional dengan sistem pelayanan publik daring?
7. Berapa biaya operasional yang dikeluarkan untuk perubahan sistem pelayanan publik tersebut?
8. Darimanakah sumber dana yang didapatkan untuk perubahan sistem pelayanan publik tersebut?

B. Faktor yang Mempengaruhi Perubahan Sistem

1. Siapa yang mengusulkan ide terkait perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?
2. Apa yang melatarbelakangi perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?
3. Apakah faktor pendidikan dari karyawan tersebut mempengaruhi terjadinya perubahan pada sistem pelayanan publik YLKI?
4. Apakah YLKI sendiri memiliki contoh atau meniru lembaga lain terkait perubahan dalam sistem pelayanan publik mereka?
5. Apakah ada faktor internal lain yang mempengaruhi perubahan sistem palayanan publik di YLKI?
6. Apakah ada faktor eksternal lain yang mempengaruhi perubahan sistem palayanan publik di YLKI?

C. Dampak Perubahan Sistem

1. Bagaimana keadaan kantor sebelum dan setelah adanya sistem pelayanan publik daring tersebut?
2. Bagaimana keadaan karyawan sebelum dan setelah adanya sistem pelayanan publik daring tersebut?
3. Apakah dengan adanya sistem pelayanan daring tersebut membantu atau mempersulit karyawan untuk melakukan pekerjaannya?
4. Apakah dengan adanya perubahan sistem pelayanan publik dapat meningkatkan intensitas pengaduan konsumen?

5. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem pelayanan publik konvensional maupun daring?
6. Apa harapan bapak/ibu dengan adanya perubahan dalam sistem pelayanan publik di YLKI?

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Lampiran 2

Transkrip Hasil Wawancara

Perubahan Sistem Pelayanan Publik di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

Hasil Wawancara No. 1

Hari/Tanggal : Kamis, 27 September 2018

Waktu : 13.00 s/d 13.45 WIB

Lokasi : Perpustakaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

Informan : Sekertaris I (Sudaryatmo)

Proses Perubahan Sistem		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa yang bapak/ibu ketahui tentang sistem pelayanan publik di YLKI?	Pada keluaran YLKI terdapat produk dan service. Produk sendiri terdiri dari majalah warta konsumen, goodiebag YLKI. Sedangkan service seperti layanan pengaduan, layanan informasi, layanan jasa konsultasi (konsumen dan pelaku usaha), layanan sengketa konsumen, layanan penelitian mahasiswa. Menurut saya semua layanan service yang disediakan oleh YLKI termasuk dalam sistem pelayanan publik yang sekarang sangat mudah di akses melalui www.pelayanan.ylki.or.id mulai pertengahan 2017 antara bulan Mei dan Juni
2.	Apakah bapak/ibu pernah mengoperasikan sistem pelayanan publik konvensional di YLKI?	Kalau mengoperasikan belum pernah tetapi jika ada permohonan surat dari mahasiswa untuk penelitian skripsi maka saya harus menjadwalkan kapan bisa dilakukan penelitian.
3.	Bagaimana alur kerja dari sistem pelayanan publik konvensional di YLKI?	Pelayanan konvensional di YLKI yaitu melalui datang langsung ke kantor, melalui telepon, sosial media, POS dan email. Selanjutnya di identifikasi outcome dari konsumen yang menghubungi YLKI untuk apa. Ada dua outcome yaitu hanya memberikan informasi dan

		berharap YLKI melakukan tindakan tertentu. Kalau hanya memberikan informasi semua jalur bisa digunakan tetapi jika mengharapkan tindakan dari YLKI harus mengirim surat/datang langsung. Jika datang langsung harus mengisi form. Dari form tersebut pihak YLKI bisa mempelajari apa yang harus dilakukan dan apa yang diharapkan konsumen. Setelah mengisi form akan diberikan kepada bidang pengaduan dan jika ada staf pengaduan di kantor maka konsumen dapat mengadu/bertanya langsung sehingga masalah bisa terselesaikan saat itu juga. Tetapi jika tidak ada staf bidang pengaduan, maka akan disampaikan form nya oleh resepsionis kepada staf tersebut dan akan dihubungkan kembali. Sama halnya dengan mengirim surat, pihak YLKI terlebih dahulu menganalisis surat tersebut apakah temasuk ranah YLKI. Jika iya YLKI akan memberikan surat klarifikasi kepada pelaku usaha.
4.	Apakah bapak/ibu pernah mengoperasikan sistem pelayanan publik daring di YLKI?	Tidak pernah karena sudah ada staf nya sendiri yang mengoperasikan.
5.	Bagaimana alur kerja dari sistem pelayanan publik daring di YLKI?	Terdapat admin pada situs www.pelayanan.ylki.or.id untuk mendistribusikan permohonan/pengaduan yang masuk di YLKI ke pada bagiannya masing-masing, seperti pengaduan konsumen akan diteruskan ke bagian pengaduan, dan permohonan mahasiswa akan diteruskan kepada saya sendiri untuk menjadwalkan penelitian dan menyiapkan informasi yang dibutuhkan mahasiswa.
6.	Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait sistem pelayanan publik konvesional dengan sistem pelayanan publik daring?	Tidak jauh beda lebih ke akses nya saja kalau online tidak harus datang langsung ke kantor, laporan ke YLKI nya pun lebih sistematis karena terekam dalam sistem, online tidak dibatasi jam kerja walaupun masih pasif.

		Kenapa sistemnya diubah? Memperluas akses sehingga konsumen bisa menghubungi YLKI dimanapun berada dengan adanya jaringan internet, mempermudah laporan untuk YLKI, proses pengaduan bisa dimonitor YLKI dan konsumen. Sistem online masih dalam proses improvement.
7.	Berapa biaya operasional yang dikeluarkan untuk perubahan sistem pelayanan publik tersebut?	Karena sistem tersebut termasuk Program YLKI maka dana berasal dari internal.
8.	Darimanakah sumber dana yang didapatkan untuk perubahan sistem pelayanan publik tersebut?	Dana internal YLKI.
Faktor yang Mempengaruhi Perubahan Sistem		
No.	Pertanyaan	Jawaban
9.	Siapa yang mengusulkan ide terkait perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Eksternal : Pihak diluar Jakarta yang ingin berinteraksi tetapi terkendala jarak Internal : Gagasan dari teman-teman internal YLKI untuk mereformasi layanan publik khususnya layanan pengaduan
10.	Apa yang melatarbelakangi perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Terinsipirasi dari layanan pengaduan online yang sudah diterapkan di beberapa kantor sehingga mempermudah dalam hal pelayanan mereka.
11.	Apakah faktor pendidikan dari karyawan tersebut mempengaruhi terjadinya perubahan pada sistem pelayanan publik YLKI?	Mempengaruhi karena staf yang menjalankan sistem pelayanan publik tersebut harus S1.
12.	Apakah YLKI sendiri memiliki contoh atau meniru lembaga lain terkait perubahan dalam sistem pelayanan publik	Hanya terinspirasi saja, tidak meniru sistemnya karena melihat hal apa saja yang seharusnya ada di sistem tersebut

	mereka?	
13.	Apakah ada faktor internal lain yang mempengaruhi perubahan sistem palayanan publik di YLKI?	Internal : Gagasan dari teman-teman internal YLKI untuk mereformasi layanan publik khususnya layanan pengaduan
14.	Apakah ada faktor eksternal lain yang mempengaruhi perubahan sistem palayanan publik di YLKI?	Eksternal : Pihak diluar Jakarta yang ingin berinteraksi tetapi terkendala jarak
Dampak Perubahan Sistem		
No.	Pertanyaan	Jawaban
15.	Bagaimana keadaan kantor sebelum dan setelah adanya sistem pelayanan publik daring tersebut?	Sebelum ada nya sistem online kantor ya ramai, karena hampir rata-rata pengaduan diakses melalui tatap muka. Dengan adanya sistem online jadi mempermudah orang untuk pengaduan, sistem pelaporan menjadi lebih mudah, semua terdokumentasi, data nya juga mudah diakses. Orang juga gaperlu jauh-jauh datang kesini
16.	Bagaimana keadaan karyawan sebelum dan setelah adanya sistem pelayanan publik daring tersebut?	Tidak ada penambahan SDM. Memang untuk permasalahan SDM sudah menjadi salah satu kekurangan YLKI terkait masalah karyawan. karena dengan adanya sistem online harus memberikan donasi kepada YLKI walaupun masih terjadi pro kontra terkait donasi tersebut. Kalau dari segi jumlah/intensitas pengaduan, kesibukan karyawan jauh lebih meningkat dikan dengan sistem yang lama.
17.	Apakah dengan adanya sistem pelayanan daring tersebut membantu atau mempersulit karyawan untuk melakukan pekerjaannya?	Mempermudah pekerjaan karyawan dalam menangani kasus pengaduan dan dalam pembuatan laporan

18.	Apakah dengan adanya perubahan sistem pelayanan publik dapat meningkatkan intensitas pengaduan konsumen?	Dengan adanya online akses masyarakat menjadi mudah, pengaduan semakin banyak, dnegan staf yang ada istilahnya waktu tunggu menjadi berpengaruh, itu yang harus menjadi catatan YLKI bagaimana antara konsumen dengan staf YLKI harus sinkron. Dan YLKI harus memberikan konfirmasi kepada konsumen jika staf pengaduan terbatas.
19.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem pelayanan publik konvensional maupun daring?	Konvensional : jika ada konsumen yang datang langsung tetapi tidak ada staf bidang pengaduan Online : keterbatasan staf bidang pengaduan dengan banyak nya pengaduan. Kalau konsumennya jauh, katakakanlah di Cirebon dan membutuhkan mediasi nah itu kita repot. Paling kita sarankan untuk ke BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) terdekat, kita kasih alamat dan nomer telpon BPSK nya. Sehingga jika YLKI tidak bisa menangani karena masalah tertentu, konsumen bisa tau harus kemana membawa kasus ini.
20.	Apa harapan bapak/ibu dengan adanya perubahan dalam sistem pelayanan publik di YLKI?	Akses pengaduan jadi lebih mudah, walaupun kadang-kadang ada beberapa kasus yang tidak bisa diselesaikan melalui sistem online dengan kata lain harus melalui tatap muka.

Hasil Wawancara No. 2

Hari/Tanggal : Senin, 16 Oktober 2018

Waktu : 14.00 s/d 15.00 WIB

Lokasi : Ruang Pengurus Harian

Informan : Ketua Bidang Umum dan Aset (Agus Sujatno)

Proses Perubahan Sistem		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa yang bapak/ibu ketahui tentang sistem pelayanan publik di YLKI?	Pelayanan publik di YLKI adalah pelayanan yang diberikan untuk konsumen yang sedang bermasalah dengan pelaku usaha tetapi tidak semua masalah bisa ditangani YLKI, terkadang ada beberapa masalah yang ditolak seperti keluhan terhadap kinerja pemerintah. Maka pihak YLKI akan memberikan saran untuk mengadu kepada OMBUDSMAN. Akses pengaduan di YLKI yaitu bisa dengan online di website www.pelayanan.ylki.or.id , telepon, atau datang langsung. Di YLKI pelayanan publik dibagi menjadi dua bagian, pertama terdapat sistem pengaduan melalui website, yang biasa mengakses yaitu orang bidang pengaduan. Yang kedua website untuk edukasi yang berisikan tentang hasil penelitian YLKI, *press converence*, opini YLKI dan sebagainya yang bersifat informasi
2.	Apakah bapak/ibu pernah mengoperasikan sistem pelayanan publik konvensional di YLKI?	Di YLKI sendiri terdapat Bidang pengaduan, penelitian, edukasi sehingga tidak menutup kemungkinan semua staf di YLKI bisa menerima pengaduan tetapi hanya sebatas menerima bukan menangani pengaduan tersebut. Saya sendiri beberapa kali pernah menerima pengaduan secara konvensional yaitu konsumen datang langsung ke YLKI dan mengisi form pengaduan. Lalu form tersebut saya lanjutkan ke staf bidang pengaduan.

3.	Bagaimana alur kerja dari sistem pelayanan publik konvensional di YLKI?	Konsumen datang ke YLKI dan mengisi form tentang permasalahannya, kemudian bertemu dengan staf bidang pengaduan untuk menangani masalah tersebut. Konsumen mengadu melalui telepon yang akan langsung disambungkan ke staf bidang pengaduan untuk menceritakan masalahnya dan staf bidang pengaduan memberikan solusi atau saran untuk menyelesaikan masalah tersebut. Konsumen mengirim surat ke YLKI, staf bidang pengaduan mempelajari dahulu isi surat tersebut kemudian direspon isi surat tersebut dan dikirim kembali kepada konsumen. Pihak YLKI menseleksi terlebih dahulu apakah pengaduan tersebut bisa ditangani oleh YLKI. Jika bisa maka YLKI memberikan respon kepada konsumen dan memberikan surat klarifikasi kepada pelaku usaha. Sebelum proses klarifikasi kepada pelaku usaha, YLKI menanyai terlebih dahulu kepada konsumen apakah sudah mengadu permasalah tersebut kepada pelaku usaha, jika sudah maka jawaban dari pelaku usaha akan menjadi dasar bagi YLKI untuk menangani permasalahan tersebut. Klarifikasi dari pelaku usaha kepada YLKI akan disampaikan kembali ke konsumen, jika konsumen belum puas maka YLKI akan melakukan mediasi antara pelaku usaha dan konsumen untuk mencari jalan tengah tetapi jika deadlock maka YLKI akan menyarankan ke BPSK untuk ditindaklanjuti kembali.
4.	Apakah bapak/ibu pernah mengoperasikan sistem pelayanan publik daring di YLKI?	Kalau website pengaduan pernah tapi jarang, karena yang biasa mengakses sistem pengaduan konsumen hanya staf bidang pengaduan. Kalau saya hanya mengakses bidang edukasi melalui website untuk mengisi konten informasi dan editor sebelum mempublikasi sebuah penelitian.
5.	Bagaimana alur kerja dari sistem pelayanan publik daring	Sesuai dengan alur yang berada di banner resepsionis. Untuk pengaduan situs nya

	di YLKI?	pelayanan.ylki.or.id kalau untuk akses informasi dan edukasi ada di website ylki.or.id
6.	Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait sistem pelayanan publik konvesional dengan sistem pelayanan publik daring?	Karena sekarang zaman nya sudah digital dan anak muda nya sudah berada di kaum milenial yang menggunakan gadget, maka saya pikir YLKI harus menyesuaikan dengan perubahan zaman tersebut. Dengan berubah nya sistem pelayanan publik di YLKI memudahkan konsumen untuk mengadu sehingga tidak usah datang ke kantor YLKI. Seperti halnya dulu di YLKI ada warta konsumen tetapi dengan perkembangan zaman maka informasi terkait konsumen juga di publish dalam web www.ylki.or.id sehingga konsumen dengan mudah mendapatkan informasi.
7.	Berapa biaya operasional yang dikeluarkan untuk perubahan sistem pelayanan publik tersebut?	Kerjasama dengan web designer yang mempunyai kepedulian dengan LSM sehingga tidak meminta biaya yang besar.
8.	Darimanakah sumber dana yang didapatkan untuk perubahan sistem pelayanan publik tersebut?	Dana Internal dari YLKI.
Faktor yang Mempengaruhi Perubahan Sistem		
No.	Pertanyaan	Jawaban
9.	Siapa yang mengusulkan ide terkait perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Sebenarnya YLKI sudah lama mempunyai website sekitar tahun 2008 sudah ada tetapi belum tertangani dengan baik dan belum terdapat informasi atau pelayanan di web tersebut bahkan terkadang domainnya sering mati. Pada akhirnya di rapat Pengurus Harian mengusulkan untuk mengaktifkan kembali website YLKI pada tahun 2017 dengan mengikuti perkembangan zaman yang ada.
10.	Apa yang melatarbelakangi perubahan sistem pelayanan	Perkembangan zaman yang terjadi dan mencari solusi terkait permasalahan dalam bidang

	publik di YLKI?	pengaduan yang menerima pengaduan terlalu banyak bahkan tidak bisa tersaring
11.	Apakah faktor pendidikan dari karyawan tersebut mempengaruhi terjadinya perubahan pada sistem pelayanan publik YLKI?	Ada, karena terjadi transfer ilmu dari sebelumnya konvensional menjadi online. staf bidang pengaduan minimal Sarjana sehingga bisa dan sanggup mengopersikan sistem yang baru dan menangani pengaduan yang ada di YLKI. Staf bidang pengaduan pun terlebih dahulu di training oleh web designer bagaimana cara menggunakan web tersebut.
12.	Apakah YLKI sendiri memiliki contoh atau meniru lembaga lain terkait perubahan dalam sistem pelayanan publik mereka?	Sistem pelayanan publik YLKI ini mencontoh OMBUDSMAN, jadi web designer nya sendiri menyarankan YLKI mencontoh web yang sudah ada karena kalau membuat yang baru akan banyak perubahan tetapi ada beberapa hal yang berbeda, karena kalau di YLKI komoditasnya banyak, tampilannya juga melihat dari CI (Consumen International) tetapi tidak sepenuhnya meniru.
13.	Apakah ada faktor internal lain yang mempengaruhi perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Hanya karena perkembangan zaman yang ada sehingga semua pengurus harian dan staf YLKI menginginkan perubahan sistem pelayanan publik yang lebih mudah untuk di akses konsumen.
14.	Apakah ada faktor eksternal lain yang mempengaruhi perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Sebelum ada web pengaduan, YLKI mempunyai Fans Page Facebook YLKI. Setiap ada postingan terkait informasi atau kegiatan YLKI, konsumen banyak yang mengadu melalui comment atau pun postingan di Facebook YLKI. Artinya konsumen lebih nyaman dan mudah untuk mengadu permasalahannya melalui online. Banyak konsumen yang mengadu melalui media sosial lainnya seperti twitter dan instagram YLKI tapi pihak YLKI hanya menanggapi sebagai masukan bukan pengaduan untuk di tindak lanjuti karena jika mengadu melalui sosial media terkadang ada yang memakai akun palsu. Maka dari itu YLKI berpikir membuat website

		pengaduan konsumen.
Dampak Perubahan Sistem		
No.	Pertanyaan	Jawaban
15.	Bagaimana keadaan kantor sebelum dan setelah adanya sistem pelayanan publik daring tersebut?	Sebelum : Kantor lebih ramai karena konsumen yang akan mengadu banyak yang memilih datang langsung ke kantor. Rata-rata 1 staf pengaduan menangani 3 konsumen dalam sehari, dan untuk staf pengaduan terdapat 3 orang jadi dalam satu hari YLKI bisa kedatangan konsumen sebanyak 3 orang, belum lagi yang melalui telepon. Setelah : Sudah lebih berkurang tingkat kedatangan konsumen karena lebih banyak yang mengadu lewat website tetapi untuk grafik konsumen yang mengadu ke YLKI tetap sama atau tidak ada penurunan.
16.	Bagaimana keadaan karyawan sebelum dan setelah adanya sistem pelayanan publik daring tersebut?	Kesibukan masih tetap sama sebelum dan setelah adanya pelayanan publik daring karena staf bidang pengaduan masih harus menindaklanjuti pengaduan tersebut bahkan boleh dibilang lebih sibuk karena selain menangani pengaduan online, staf bidang pengaduan juga harus melayani konsumen yang masih datang ke YLKI karena akses pelayanan publik konvensional tidak sepenuhnya dihapus.
17.	Apakah dengan adanya sistem pelayanan daring tersebut membantu atau mempersulit karyawan untuk melakukan pekerjaannya?	Tidak membebani atau mempersulit, menurut saya sama karena misalkan dengan sistem konvensional rata-rata konsumen yang datang ke YLKI sekitar 5 orang sedangkan dengan sistem daring staf bidang pengaduan harus menangani pengaduan online sebanyak 4 tetapi konsumen yang datang langsung ke kantor hanya 1.
18.	Apakah dengan adanya perubahan sistem pelayanan publik dapat meningkatkan intensitas pengaduan	Menurut saya sama saja hanya akses nya lebih mudah dengan adanya sistem pelayanan publik daring. (Minta data pengaduan konsumen)

	konsumen?	
19.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem pelayanan publik konvensional maupun daring?	Konvensional : Aduan yang sifat nya massal, YLKI tidak ada ruang untuk menfasilitasi konsumen tersebut Daring : Tidak punya orang IT khusus yang kemudian bisa memilah atau memfilter setiap pengaduan yang masuk.
20.	Apa harapan bapak/ibu dengan adanya perubahan dalam sistem pelayanan publik di YLKI?	Dengan adanya sistem yang sekarang ini agar YLKI lebih dekat dengan konsumen. Akses pengaduan publik sangat luas sehingga konsumen bisa mengadu kemana saja tidak hanya ke YLKI tetapi konsumen tidak mengetahui mekanisme pengaduan secara benar, saya berharap dengan sistem sekarang ini bisa mengedukasi dan menginformasikan konsumen bagaimana cara mengadu yang baik dan benar.

Hasil Wawancara No. 3

Hari/Tanggal : Kamis, 20 Desember 2018

Waktu : 13.00 s/d 14.00 WIB

Lokasi : Kantor Komisi Aparatur Sipil Negara

Informan : Staf Bidang Pengaduan dan Hukum (Abdul Baasith)

Proses Perubahan Sistem		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa yang bapak/ibu ketahui tentang sistem pelayanan publik di YLKI?	Pelayanan public di YLKI tidak hanya sebatas pengaduan saja, tetapi ada penelitian juga. Misalnya penelitian tentang obat, pangan yang hasil outputnya berupa data yang dibutuhkan oleh instansi terkait.
2.	Apakah bapak/ibu pernah mengoperasikan sistem pelayanan publik konvensional di YLKI?	Pernah, kebetulan saya dibagian pengaduan. Sistem pengaduan konvensional saya alami pertama kali ketika masuk YLKI. Pengaduan saat itu kebanyakan melalui telpon, email, pos dan datang langsung.
3.	Bagaimana alur kerja dari sistem pelayanan publik konvensional di YLKI?	Banyak modelnya. Pertama, untuk konsumen yang datang langsung itu ada dua jenis. Mereka yang ada cuma mau curhat atau sharing aja untuk pelajaran bagi konsumen lain, ada yang untuk pengaduan terkait membantu mediasi permasalahan. Sistemnya mereka yang datang ke kantor mengisi formulir pengaduan dilengkapi dengan data-data pendukung. Sementara akses lewat email maupun pos juga sama. Namun, terkadang suka tidak lengkap. Ada juga via telpon langsung, ini sih yang susah karena kita ga bisa liat dokumen paling juga cuma dengerin konsumen cerita aja.
4.	Apakah bapak/ibu pernah mengoperasikan sistem pelayanan publik daring di YLKI?	Ya pernah, sistem itu mulai beroperasi sekitar pertengahan 2017

5.	Bagaimana alur kerja dari sistem pelayanan publik daring di YLKI?	Alurnya tertera di website. Mereka yang belum punya akun bisa buat akun dulu, kalau sudah ada akun ya tinggal buat tiket, dengan memasukan jenis kebutuhan apakah konsumen perlu data, pengaduan, atau wawancara terkait tugas mahasiswa semuanya ada di website.
6.	Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait sistem pelayanan publik konvesional dengan sistem pelayanan publik daring?	Pelayanan pengaduan di YLKI sampai dengan pertengahan 2017 dilakukan dengan cara datang langsung, surat langsung, telepon, dan e-mail. Namun, di YLKI yang lebih sering ditindaklanjuti adalah yang datang langsung dan surat langsung, karena terdapat bukti/dokumen yang harus di serahkan, sedangkan untuk telepon dan e-mail masih terhambat pada bukti/dokumen pendukung. Selanjutnya, pada pertengahan Mei 2017, mulailah pelayanan publik pengaduan konvensional beralih menjadi pelayanan publik pengaduan online untuk memudahkan dalam pengumpulan data sehingga tidak ada pengaduan yang terlewat dan juga konsumen dari luar kota tidak perlu lagi datang ke YLKI untuk mengadu dengan adanya sistem pengaduan online dalam bentuk web. Setelah adanya sistem pengaduan online, mulailah banyak pengaduan yang masuk ke YLKI karena rata-rata kami sudah penutup pengaduan lewat telepon, tetapi yang menjadi hambatan yaitu SDM nya kurang sehingga fokus untuk menangani pengaduan sedikit terhambat karena sebenarnya ada 2 isu yang harus YLKI lakukan yaitu *case to case* dan isu yang lebih besar yang harus ditangani ke media agar terjadi pencegahan dan tidak terulang lagi masalah yang lebih besar. *Case to case* itu sebenarnya seperti pengaduan belanja online yang barang tidak dikirim dan jaringan lemot untuk wifi sehingga menurut kami ini bukan masalah besar yang harus diangkat. Namun jika pengaduan online dalam seminggu sudah semakin banyak maka bisa ditindak lanjuti lagi menjadi kasus yang besar seperti kasus penipuan travel umroh. Jadi

		kita juga harus melihat kasus yang *case to case* dan kasus yang memiliki dampak besar namun yang kita kurang itu dengan staf yang ada belum bisa memaksimalkan penanganan pengaduan yang masuk. Setelah beralih ke sistem pengaduan online pun masih banyak konsumen yang datang karena pertama konsumen ingin ada solusi cepat, kedua masalahnya sudah mendesak jadi harus ada solusi sesegera mungkin seperti kartu debit nya di bobol orang ataupun konsumen yang di kejar-kejar debt collector, jadi untuk masalah-masalah yang tidak terlalu urgent konsumen tidak akan datang langsung. Terkait masalah ini hambatannya adalah staf ingin mengerjakan *case to case* tetapi masih terhalang dengan konsumen yang datang langsung, sebenarnya hal tersebut wajar-wajar saja dalam pelayanan publik karena masih banyak konsumen yang gagap teknologi atau bahkan mereka mengerti teknologi tetapi ingin cepat mendapatkan solusi dan hanya sekedar ingin berbagai cerita masalah yang sedang dihadapai walaupun masalahnya tidak bisa terselesaikan.
7.	Berapa biaya operasional yang dikeluarkan untuk perubahan sistem pelayanan publik tersebut?	Kurang tau
8.	Darimanakah sumber dana yang didapatkan untuk perubahan sistem pelayanan publik tersebut?	Sumber dana setau saya YLKI pribadi, Coba tanyakan pada bagian keuangan.
Faktor yang Mempengaruhi Perubahan Sistem		
No.	Pertanyaan	Jawaban
9.	Siapa yang mengusulkan ide terkait perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Internal YLKI. Eksternal dari masyarakat juga ada dorongan sih, karena banyak dari mereka yang memanfaatkan kolom komentar di grup

		facebook maupun twitter untuk mengadukan permasalahan. Jadi YLKI akhir nya membuat sebuah sistem baru yang mengikuti perkembangan jaman Menurut saya faktor pendorong terjadinya perubahan sistem pengaduan konvensional ke online adalah adanya orang yang mengetahui sistem pelayanan online tersebut. Kalau tidak salah yang memberikan masukan terkait sistem pengaduan online ini adalah mba nataly dan mba eva selaku staf bidang penelitian dan mereka dekat dengan orang yang mengerti terkait sistem pelayanan online tersebut. Kemudian staf pengaduan merespon dengan baik ide tersebut karena sesuai dengan kebutuhan kita, tetapi jika kita tidak mengetahui orang yang mengerti sistem tersebut akan menjadi sulit untuk menjangkau perubahan itu.
10.	Apa yang melatarbelakangi perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Sebenarnya terkait perubahan sistem pengaduan konvensional ke online menurut saya adalah tuntutan karena zaman sekarang itu masyarakat maupun media itu membutuhkan data. Kemudian kebanyakan masyarakat mengadu lewat e-mail tetapi hampir tidak kepegang oleh staf pengaduan YLKI karena terkait data yang kurang lengkap berbeda dengan pengaduan online yang sudah terdapat kolom-kolom tentang komoditasnya apa, waktu kejadian, tempat kejadian, deskripsi masalah, sampai bukti/dokumen pendukung bisa di upload pada sistem pengaduan online tersebut sehingga data yang kita perlukan untuk memberikan solusi kepada konsumen menjadi jelas. Dengan sistem pengaduan online ini saya rasa menjadi kebutuhan untuk staf dan juga konsumen karena akan memudahkan kita semua dalam mengadu dan memberikan solusi dari pengaduan tersebut.
11.	Apakah faktor pendidikan dari karyawan tersebut mempengaruhi terjadinya	Menurut saya sih iya. Karena hampir semua karyawan YLKI itu lulusan S1. Belum lagi mereka juga punya teman-teman diluar yang

	perubahan pada sistem pelayanan publik YLKI?	lebih paham dengan teknologi-teknologi yang lebih canggih jadi semacam ada *sharing* gitu.
12.	Apakah YLKI sendiri memiliki contoh atau meniru lembaga lain terkait perubahan dalam sistem pelayanan publik mereka?	Kalau meniru sih ngga, Cuma mencontoh beberapa lembaga yang udah lebih dulu menerapkan sistem online melalui website tersebut.
13.	Apakah ada faktor internal lain yang mempengaruhi perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Menurut saya faktor pendorong terjadinya perubahan sistem pengaduan konvensional ke online adalah adanya orang yang mengetahui sistem pelayanan online tersebut. Kalau tidak salah yang memberikan masukan terkait sistem pengaduan online ini adalah mba nataly dan mba eva selaku staf bidang penelitian dan mereka dekat dengan orang yang mengerti terkait sistem pelayanan online tersebut. Kemudian staf pengaduan merespon dengan baik ide tersebut karena sesuai dengan kebutuhan kita, tetapi jika kita tidak mengetahui orang yang mengerti sistem tersebut akan menjadi sulit untuk menjangkau perubahan itu.
14.	Apakah ada faktor eksternal lain yang mempengaruhi perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Iya jelas, karena kita juga dipermudah oleh adanya sistem tersebut terutama dalam bagian data-data yang kita butuhkan. Belum lagi kita bisa menjangkau masyarakat dari luar pulau jawa yang sekedar ingin sharing atau melakukan pengaduan.
Dampak Perubahan Sistem		
No.	Pertanyaan	Jawaban
15.	Bagaimana keadaan kantor sebelum dan setelah adanya sistem pelayanan publik daring tersebut?	Suasana kantor ketika sistem pengaduan konvensional lebih ramai karena rata-rata masyarakat banyak yang datang langsung ke kantor untuk mengadu ataupun hanya sekedar ingin berkonsultasi. Sedangkan ketika sistem pengaduan online sudah tidak terlalu ramai karena masyarakat sudah di arahkan untuk beralih ke sistem pengaduan online. Sebenarnya

		ini tidak akan berubah kalau kita masih menerima orang yang datang langsung. Namun, kalau orang yang sudah tua dan datang dari daerah masih akan kami terima jika datang langsung ke kantor untuk mengadu. Intinya untuk efektifitas waktu yaitu kebijakan karena dari beberapa personil YLKI masih ada yang menerima pengaduan langsung dan menurut saya itu tidak efektif.
16.	Bagaimana keadaan karyawan sebelum dan setelah adanya sistem pelayanan publik daring tersebut?	Kalau untuk keadaan staf di YLKI ketika sistem pengaduan konvensional dengan online masih sama-sama sibuk tapi berbeda di kegiatannya. Kalau konvensional masih banyak orang yang datang langsung ke kantor sehingga pengaduan lewat surat, telepon, dan e-mail tidak tertangani secara maksimal karena keterbatasan SDM, sedangkan untuk sistem pengaduan online staf bisa fokus untuk menangani pengaduan lewat sistem tersebut karena sudah jarang orang yang datang langsung maupun melalui e-mail/telepon karena semua sudah dialihkan untuk ke sistem pengaduan online tetapi pengaduan lebih banyak dengan adanya sistem online ini.
17.	Apakah dengan adanya sistem pelayanan daring tersebut membantu atau mempersulit karyawan untuk melakukan pekerjaannya?	Dampak setelah terjadinya perubahan adalah memudahkan staf pengaduan dalam melihat data-data pendukung, namun tetap saja terdapat kendala jika pengaduannya banyak dan staf tidak di tambah maka akan kesulitan dalam menangani pengaduan secara maksimal. Dampak lainnya juga memudahkan masyarakat di luar kota untuk melakukan pengaduan.
18.	Apakah dengan adanya perubahan sistem pelayanan publik dapat meningkatkan intensitas pengaduan konsumen?	Menurut saya sih meningkat, Cuma tidak terlalu signifikan. Kan soalnya akses pengaduan dipermudah, dengan gadget saja masyarakat sudah bisa melakukan pengaduan.
19.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem pelayanan publik konvensional	Menurut saya sih kekurangan SDM untuk dibidang pengaduan, kalau sistem online nya

	maupun daring?	paling server down aja sih
20.	Apa harapan bapak/ibu dengan adanya perubahan dalam sistem pelayanan publik di YLKI?	Harapan setelah adanya perubahan penambahan staf sehingga tujuan di bidang pengaduan tercapai dan penyelesain *case to case* itu nantinya ada suatu data yang menjadi bahan penelitian penting untuk kajian dan mengetahui permasalahan yang terjadi. Kasus besar perlu juga karena dampaknya benar-benar besar bagi masyarakat seperti kasus umroh, meikarta, reklamasi, dll, tapi kalau hanya ada 2 staf tidak bisa menangani ataupun menutup masalah yang terjadi. Menurut saya harusnya ada 3-4 staf yang fokus di bidang masing-masing seperti menerima telepon, menerima pengaduan langsung, menerima pengaduan lewat web sehingga kajian bisa jalan dengan adanya data dari *case to case* tersebut dan untuk ke LBH aktif di lapangan juga sehingga tidak ada pengaduan yang tercecer.

Hasil Wawancara No. 4

Hari/Tanggal : Jum'at, 21 Desember 2018

Waktu : 13.00 s/d 14.00 WIB

Lokasi : Perpustakaan YLKI

Informan : Staf Bidang Pengaduan dan Hukum (Rio Priambodo)

Proses Perubahan Sistem		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa yang bapak/ibu ketahui tentang sistem pelayanan publik di YLKI?	Pernah, kebetulan saya staf bidang pengaduan jadi sering melayani masyarakat melalui sistem tersebut
2.	Apakah bapak/ibu pernah mengoperasikan sistem pelayanan publik konvensional di YLKI?	Pernah, kebetulan saat ini formulir pengaduan diberlakukan lagi untuk keadaan-keadaan mendesak.
3.	Bagaimana alur kerja dari sistem pelayanan publik konvensional di YLKI?	Alur kerja sistem pelayanan publik pengaduan yaitu kalau konsumennya datang langsung maka resepsionis memberikan form pengaduan lalu kami analisis terlebih dahulu, jika kasus nya bisa ditangani YLKI atau terdapat pelanggaran hak konsumen maka staf pengaduan akan menemui konsumen tersebut setelah itu membuat surat pertama untuk yang jangka waktunya 14-21 hari, lalu kita berikan kepada pelaku usaha untuk ditanggapi dalam jangka waktu 7-14 hari, setelah terdapat tanggapan dari pelaku usaha kami kembalikan lagi kepada konsumen dan konsumen menanggapinya seperti apa lalu kita olah kembali, selanjutnya terbit surat kedua untuk pelaku usaha kalau pada surat kedua belum juga ditemukan jalan keluar maka akan kita lakukan mediasi. Mediasi itu juga terjadi karena kesepakatan dua belah pihak, apakah mau dilakukan mediasi dan kita tidak bisa memaksa karena dalam UUD, YLKI tidak untuk menyelesaikan, yang berwenang menyelesaikan

		masalah adalah BPSK. YLKI hanya membantu kepada konsumen untuk konsultasi, memberikan edukasi, tindak lanjut kepada pelaku usaha seperti mengirimkan surat.
4.	Apakah bapak/ibu pernah mengoperasikan sistem pelayanan publik daring di YLKI?	Pernah, kebetulan sekarang sistem online yg utamanya
5.	Bagaimana alur kerja dari sistem pelayanan publik daring di YLKI?	Sebenarnya tidak jauh beda dari yang konvensional, tetapi lebih detail dan memudahkan masyarakat agar tidak perlu jauh-jauh kekantor. Cukup buka website nya lalu buat tiket pengaduan dengan memlih komoditas pengaduan, ceritakan kejadian perkaranya, lalu lengkapi bukti-bukti dokumen yang dibutuhkan. Setelah itu baru kita analisis apakah masuk dalam kategori pelanggaran hak konsumen atau bukan. Untuk yang belum memiliki akun pengaduan YLKI bisa membuat akun terlebih dahulu
6.	Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait sistem pelayanan publik konvesional dengan sistem pelayanan publik daring?	Setelah adanya sistem pengaduan online, menurut saya sangat memudahkan pekerjaan dan banyak hal positifnya contoh untuk mencari data lebih mudah dengan sistem online. Dengan adanya sistem online ini pastinya pengaduan di YLKI menjadi lebih meningkat karena masyarakat dengan jarak jauh bisa melakukan pengaduan melalui web tersebut. Dahulu pun konsumen ketakutan untuk mengadu karena takut di tuntut balik oleh pelaku usaha dan sekarang mungkin budaya konsumen untuk datang langsung agak rendah. Kalau sekarang sudah ada sistem pelayanan publik online melalui website, tidak hanya untuk pengaduan saja tapi juga bisa untuk proses melakukan penelitian seperti skripsi ataupun mencari data. Ada beberapa tahapan di web yang harus di lakukan oleh konsumen, hampir samalah dengan mengisi form pengaduan tetapi

		data-data yang dibutuhkan bisa langsung di upload dan juga memudahkan staf dalam menangani pengaduan. selanjutnya dengan adanya sistem ini kita juga harus bisa menjamin kerahasiaan identitas masyarakat yang melakukan pengaduan
7.	Berapa biaya operasional yang dikeluarkan untuk perubahan sistem pelayanan publik tersebut?	Kurang tau
8.	Darimanakah sumber dana yang didapatkan untuk perubahan sistem pelayanan publik tersebut?	Kalau itu setahu saya pake dana YLKI sendiri
Faktor yang Mempengaruhi Perubahan Sistem		
No.	Pertanyaan	Jawaban
9.	Siapa yang mengusulkan ide terkait perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Teman-teman Internal YLKI
10.	Apa yang melatarbelakangi perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Latar belakang terjadinya sistem pengaduan online menurut saya dilihat dari konsumen yang berada di luar kota sehingga memudahkan konsumen dalam menyampaikan pengaduannya. Dan juga memudahkan konsumen lainnya yang sudah melek teknologi karena sekarang era digital sehingga tidak perlu datang langsung hanya memanfaatkan gadget/computer dan jaringan internet untuk menyampaikan pengaduan dan lebih efektif serta efisien.
11.	Apakah faktor pendidikan dari karyawan tersebut mempengaruhi terjadinya perubahan pada sistem pelayanan publik YLKI?	Menurut saya sih iya, karena kita kan berfikir untuk mencari cara agar kinerja kita efektif dan efisien. Terlebih lagi hampir semua karyawan disini S1 dan punya teman yang memiliki kemampuan untuk membangun sistem tersebut.
12.	Apakah YLKI sendiri memiliki	Kalau misalkan untuk itu mungkin YLKI ada

	contoh atau meniru lembaga lain terkait perubahan dalam sistem pelayanan publik mereka?	sedikit peniruan dari pelayanan publik instansi/lembaga lain. Karena kalau dilihat rata-rata pelayanan publik sekarang sudah menggunakan sistem online.
13.	Apakah ada faktor internal lain yang mempengaruhi perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Pasti ada karena memudahkan kami di bidang pengaduan yang banyak menangani pengaduan setiap hari. Dari pengalaman saya kalau sistemnya masih konvensional yang banyak menghabiskan kertas dalam mencari data akan susah.
14.	Apakah ada faktor eksternal lain yang mempengaruhi perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Ada karena banyak konsumen dari luar kota yang mengusulkan untuk di buat sistem pengaduan online untuk memudahkan mereka yang dari jarak jauh.
Dampak Perubahan Sistem		
No.	Pertanyaan	Jawaban
15.	Bagaimana keadaan kantor sebelum dan setelah adanya sistem pelayanan publik daring tersebut?	Kalau kantor sih menurut saya ya sama saja sih
16.	Bagaimana keadaan karyawan sebelum dan setelah adanya sistem pelayanan publik daring tersebut?	Ya sebetulnya juga sama aja mau online mau konvensional pengaduan setiap hari ada, Cuma dengan menggunakan sistem online kita dibuat lebih gampang aja untuk mencari dokumen-dokumen pengaduan. Kita juga lebih terbantu untuk mensortir kategori pengaduan misalnya ini pengaduan tentang komoditas pinjaman online, yang ini kasus umroh jadi lebih terorganisir lah tidak berantakan
17.	Apakah dengan adanya sistem pelayanan daring tersebut membantu atau mempersulit karyawan untuk melakukan pekerjaannya?	Cukup membantu
18.	Apakah dengan adanya	Kalau untuk intensitas ga beda jauh ya, Cuma ya

	perubahan sistem pelayanan publik dapat meningkatkan intensitas pengaduan konsumen?	karena skrng pelayanan kita bisa diakses dimana saja ya cukup untuk mempermudah pengaduan masyarakat
19.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem pelayanan publik konvensional maupun daring?	Konvensional itu sering tercecer dokumen-dokumen pengaduan, terus kadang konsumen suka lupa membawa dokumen pendukung jadi agak terhambat, terus kita mesti milihin lagi jenis komoditas yang diadukan oleh masyarakat Kalau untuk online paling server down sih.
20.	Apa harapan bapak/ibu dengan adanya perubahan dalam sistem pelayanan publik di YLKI?	Harapan saya agar sistem pengaduan online diterapkan secara maksimal karena kalau masih menerapkan sistem pengaduan konvensional secara langsung akan membuang-buang waktu dan juga dalam pengumpulan data akan sulit atau bisa jadi hilang karena bentuknya dalam kertas. Serta dalam pengiriman surat ke pelaku usaha juga diterapkan sistem online karena kalau pakai cara manual sampai nya bisa 3-7 hari, kalau pakai yang sehari biayanya mahal. Dan untuk kedepannya saya mengharapkan adanya aplikasi pengaduan di play store yang di dalamnya sudah terkategori pengaduan yang diterima oleh YLKI, jadi memudahkan konsumen dan juga staf pengaduan.

Note: Keterangan dari Mas Rio, Sekitar bulan Juni 2018 Formulir pengaduan konvensional diadakan kembali karena waktu itu banyak terjadi kasus kredit online, perumahan dan leasing yang sangat mendesak dan harus diselesaikan secepat mungkin. Selain itu, jalan satu-satunya penyelesaian kasus tersebut harus melalui tatap muka dengan konsumen. Sampai saat ini formulir pengaduan konvensional diberlakukan lagi dengan kriteria-kriteria khusus (lansia, gagap teknologi, dan domisili diluar JABODETABEK dan diluar Pulau Jawa).

Hasil Wawancara No. 5

Hari/Tanggal : Selasa/22 Januari 2019

Waktu : 13.00 s/d 15.00 WIB

Lokasi : Rumah Natalya Jl. Raya Pasir Putih, Gang Manggis No. 71, RT 006/ RW 01, Kel. Pasir Putih, Kec. Sawangan - Depok

Informan : Staf Bidang Penelitian (Natalya Kurniawati)

Proses Perubahan Sistem		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa yang bapak/ibu ketahui tentang sistem pelayanan publik di YLKI?	Sedikit banyak saya tahu sih, apa lagi dalam membangun kanal online itu ada campur tangan saya dibantu juga sama teman saya yang paham terkait pembuatan website.
2.	Apakah bapak/ibu pernah mengoperasikan sistem pelayanan publik konvensional di YLKI?	Pernah, kebetulan aku di bidang penelitian. Dan udah cukup lama juga di YLKI jadi merasakan periode sebelum adanya kanal online.
3.	Bagaimana alur kerja dari sistem pelayanan publik konvensional di YLKI?	Untuk pengaduan kasus ya masyarakat tatap muka langsung ke kantor YLKI, kalau untuk akses informasi biasa nya lewat warta konsumen, siaran radio dll.
4.	Apakah bapak/ibu pernah mengoperasikan sistem pelayanan publik daring di YLKI?	3 bidang YLKI tercakup dalam sistem itu, pertama pengaduan, kedua penelitian dan ketiga pendidikan. 3 bidang ini saling bersinergi, misalnya dari bidang penelitian meneliti tentang kasus barang SNI terus bidang penelitian buat semacam realease atau apapun itu dengan menggandeng bidang pengaduan dengan tujuan untuk mengadvokasi. Hasil dari penelitian dan advokasi ini nanti diterjemahkan oleh tim pendidikan untuk bisa di publish ke masyarakat. Begitu juga sebaliknya.
5.	Bagaimana alur kerja dari sistem pelayanan publik daring	Ya buka website, kalau mau akses berita-berita tinggal dilihat-lihat aja, kalau mau pengaduan

	di YLKI?	tinggal buat tiket, terus tinggal tunggu deh untuk tindak lanjut
6.	Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait sistem pelayanan publik konvesional dengan sistem pelayanan publik daring?	Sebenarnya proses untuk melakukan perubahan untuk pengaduan itu udah berjalan terlalu lama sehingga performa kita untuk pelayanan publik terutama pengaduan berjalan semakin lambat. Kita juga udah berfikir dampak positif dan buruk terutama dalam segi internal di YLKI itu sendiri. Kita juga harus mempersiapkan, ketika kita buka kanal online itu akan beresiko terhadap intensitas pengaduan yang akan meningkat karena akses yang lebih mudah, orang darimana pun yang mau memasukan pengaduan menjadi lebih mudah dan beragam. Disatu sisi positif nya untuk YLKI jadi semakin dikenal oleh masyarakat. Tapi negatif nya kita itu orang YLKI bukan call center yang setiap waktu harus siap melayani masyarakat, kita juga ga expert bisa untuk menangani segala permasalahan konsumen, permasalahan hukumnya gabisa kita selesain gitu aja. Karena sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) kalau YLKI itu kita LPKSM sifatnya bukan untuk menyelesaikan sengketa lebih ke yang mediator, edukator konsumen dan mengawal si konsumen nya itu supaya mereka menindaklanjuti kasusnya itu enak nya kemana gitu dengan kata lain kita membantu menjembatani kesana. Jadi baiknya kanal online itu bisa membawa kita maju tapi dengan resiko kita juga harus udah siap segala macemnya terutama dalam SDM YLKI itu sendiri.
7.	Berapa biaya operasional yang dikeluarkan untuk perubahan sistem pelayanan publik tersebut?	Uang kas YLKI, tidak ada sponsor dari luar. Hanya sebesar 4.500.000 Untuk menjadikan sistem itu secara utuh ada beberapa proses panjang seperti design, bagaimana membangunnya, terus ada training SDM juga. Training SDM itu misalnya yang jadi super admin di bidang pengaduan, pendidikan, dan penelitian. Terus ada staf untuk kontrol,

		terus ada maintenance juga. Terus misalnya ada staf yang megang salah satu bagian penting dari sistem lalu dia resign, dia juga harus bertanggung jawab untuk mendelegasikan keorang lain yang dipercaya untuk melanjutkan pekerjaannya. Jadi dalam struktur nya harus berkelanjutan. Kebetulan developer sistem online itu temen baik aku, si developer itu punya usaha dibidang IT. kebetulan ada program pembangunan sistem untuk LSM yang membutuhkan jasa IT profesional dengan harga terjangkau. Dia pengen project program pendanaan untuk membangun sistem ini jadi nilai plus tersendiri. Jadi mereka semacam belajar CSR di perusahaannya
8.	Darimanakah sumber dana yang didapatkan untuk perubahan sistem pelayanan publik tersebut?	Uang kas YLKI
Faktor yang Mempengaruhi Perubahan Sistem		
No.	Pertanyaan	Jawaban
9.	Siapa yang mengusulkan ide terkait perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Internal maupun eksternal
10.	Apa yang melatarbelakangi perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Menurutku untuk memacu performa kerja. Jadi selama ini kita punya keluhan banyak pengaduan masuk tertumpuk dalam waktu yang lama karena diproses dari analisis sampai selesai itu memang membutuhkan waktu yang lama, terus banyak konsumen yang berharap banyak pada YLKI untuk sekedar bisa didengerin curhatnya punya masalah apa. Lalu kemudian kita punya masalah untuk merekap semua data masuk. Sebelum adanya sistem kita tuh kerepotan untuk merekap semua data masuk diakhir, terlebih lagi pekerjaan kita bukan Cuma merekap data eksternal maupun internal aja kita juga ngurusin

		project-project lain. Nah pas ada sistem ini ya terbantu banget. Sistem ini kan robotik gitu ya jadi udah secara otomatis direkap sesuai dengan kriterianya. Misalnya dari statistik akhir tahun tuh keliatan ada pengaduan apa, yang paling banyak tentang pengaduan apa, range umur berapa dengan contoh kasus seperti apa, si pengadu juga terlihat paling banyak dari daerah mana, topik tahun ini yang lagi rame apa. Kita juga didukung untuk lebih cepat untuk mengabil keputusan diakhir tahun, lebih cepat untuk menarik kesimpulan. Dibidang pendidikan kan juga membuka tuh untuk mahasiswa yang mau penelitian skripsi, magang dan sebagainya lewat sistem, kita juga tau kampus mana yang sering bekerja sama dengan kita nanti bisa kita ajak untuk kolaborasi. Misalnya butuh dosen tamu untuk FGD kita bisa masuk dalam mata kuliah apa terkait perlindungan konsumen. Jadi ya kita bisa memperluas skup kerjanya YLKI untuk menjalankan tugasnya
11.	Apakah faktor pendidikan dari karyawan tersebut mempengaruhi terjadinya perubahan pada sistem pelayanan publik YLKI?	Kalau menurut ku berpengaruh juga, kita pengguna dan yang menjalankan sistem ini. Tapi karena SDM dikantor kita keterbatasan orang yang paham IT jadi masih banyak lah kekurangan yang didapatkan dari sistem tersebut.
12.	Apakah YLKI sendiri memiliki contoh atau meniru lembaga lain terkait perubahan dalam sistem pelayanan publik mereka?	Terinspirasi sih ada tapi beberapa aja, itu juga tidak semuanya kita meniru. Seperti registrasi, pengumuman pelayanan sudah sampai mana,tracking, dan alur penyimpanan keamanan data pribadi konsumen. kita liat siswaspk (siswaspk.kemendag.go.id) punya kementerian perdagangan, terus kita liat punya nya litbangkes (litbang.depkes.go.id) dia kan sistem registrasinya ketauan, jadi misalkan kita mau mengajukan penelitian skripsi untuk meminta data yang dia punya kita harus ikutin prosedur nya, kita masukin data untuk keperluan apa dulu. Keterbukaan masalah data menjadi inspirasi buat

		kita
13.	Apakah ada faktor internal lain yang mempengaruhi perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Sebetulnya program ini tidak sepenuhnya didukung oleh semua kelompok di YLKI ya ada yang mau perubahan ini terjadi dengan tujuan tidak membatasi ruang dan waktu kerja kita, tapi ada juga yang nyaman dengan sistem yang lama takut perubahan dan segala macam tantangannya.
14.	Apakah ada faktor eksternal lain yang mempengaruhi perubahan sistem pelayanan publik di YLKI?	Ada, contohnya lembaga kementerian diluar tuh suka nanya dengan YLKI, simple nya deh mau kirim undangan. Kalau mau kirim undangan tuh biasanya pake surat terus. Nah kurang nya kantor kita tuh untuk maintenance aja tuh masih kurang. Fax nya aja mati, line telfon tuh suka sibuk misalnya pengaduan udah pake telpon front office pake telpon ada telpon masuk jadi ga bisa. Terus sebelum sistem ini dibuka email kita masih pake @rad.net. nah di rad.net itu kapasitas nya dikit banget cuma 3gb apa berapa gitu, jadi terbatas banget. Kalau ada email masuk suka ketumpuk karena banyak banget yang ngirim email ke YLKI jadi ke geser otomatis. Jadi kalau ada lembaga luar yang mau kirim undangan ke kita, kita mesti cek manual lagi. Jadi intinya tidak ke rekap dengan baik. Dengan ada sistem ini jadi si super admin bisa ngingetin ke penanggung jawab yang bersangkutan. Suka ada notifikasi terkait jadwal pengaduan, misalnya ada tiket pengaduan yang belum terselesaikan lalu ada notif pengingat gitu.
Dampak Perubahan Sistem		
No.	Pertanyaan	Jawaban
15.	Bagaimana keadaan kantor sebelum dan setelah adanya sistem pelayanan publik daring tersebut?	Kalau kantor kayanya tidak perubahan ya, soalnya kan suka ada temen-temen media liputan juga, jadi susah bedainnya. Masih, terutama untuk generasi-generasi senior yang masih belum mengerti sistem online, baru

		kenalan sama *smartphone*.
16.	Bagaimana keadaan karyawan sebelum dan setelah adanya sistem pelayanan publik daring tersebut?	Menurut saya yang sekarang lebih sibuk sih. Kalau sistem lama kan jelas, misalnya ada orang ngadu tapi sebelum nya mereka udah ngadu ke lembaga lain yaudah bisa langsung kita tolak karena sesuai SOP yang berlaku. Nah kalu sekarang itu harus ada SDM yang mensortir dulu pengaduan yang masuk baru keliatan jelas.
17.	Apakah dengan adanya sistem pelayanan daring tersebut membantu atau mempersulit karyawan untuk melakukan pekerjaannya?	Positif : kita ada pemincu untuk meningkatkan performa kerja, karena semua bisa mantau misalnya "tiket masuk udah banyak nih ayo buruan diselesaikan". Selain itu kita juga mudah untuk melihat peluang diluar YLKI, meningkatkan kreatifitas, dan bekerja secara multitasking. Jadi pengurus harian itu ada dua orang yang menjadi super admin, pak tulus dan pak agus. Kalau mereka mau dan ga sibuk sebenernya bisa untuk memantau grafik performa kerja dari masing-masing staf yang bertanggung jawab sesuai dengan masing-masing tema. Negatif : mungkin kita melihat adanya konflik diawal pembaharuan sistem, dimana ada proses pengeluaran dari zona nyaman ke zona yang baru. Sempet waktu itu kaya ada permasalahan "elu-elu gua-gua" (masing-masing) ini kan sistem elu yang mau, gua kan belum siap. Pada saat itu masih banyak penganut sistem yang lama (cara konvensional) (Di kumpulin dulu, dibaca satu-satu dulu, di print dulu) sedangkan dengan sistem ini kita bisa mengupayakan setiap pengaduan yang masuk meminimalisir penggunaan kertas (paper less). Kecuali kalau mendesak dan benar-benar membutuhkan kertas. Sebenernya di sistem yang baru juga ada dampak negatif nya. Jadi gini, di sistem itu kita pasang semacam kaya deadline, jadi masing-masing tiket itu di deadline berapa lama harus kita respon tanggapan dulu, kemudian baru deadline penyelesaian nah itu malah rata-rata ga selesai

		sesuai target dan akhirnya banyak tiket pengaduan numpuk. Pernah sampai 200 lebih tiket numpuk setengahnya lagi ditangani dan memang butuh proses lama. Karena masing-masing tiket pengaduan memiliki tingkat kesulitan yang berbeda. Jadi itu salah satu dari contoh negatif nya sistem online.
18.	Apakah dengan adanya perubahan sistem pelayanan publik dapat meningkatkan intensitas pengaduan konsumen?	Mungkin karena sudah mudah diakses jadi siapapun, kapanpun dan dimanapun masyarakat bisa akses website itu
19.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem pelayanan publik konvensional maupun daring?	Mungkin awal diberlakukan sistem online ya. Masalah dengan masyarakat diawal berlakunya sistem selain donasi, ya ribet mesti daftar akun, scan dokumen jadi mempersulit. Tapi kalau sama orang yang udah biasa mah mempermudah. Jadi niat nya dateng ke YLKI mau curhat dulu kok malah dipersulit dengan syarat-syarat seperti ini.
20.	Apa harapan bapak/ibu dengan adanya perubahan dalam sistem pelayanan publik di YLKI?	Harapan aku sebagai staf di YLKI, ada perubahan tidak hanya sekedar dalam sistem aja tapi semuanya mulai dari segi SDM nya, etos kerja nya, semangat kerjanya. Sekarang sistem itu kan cuma alat ya yang diciptakan untuk membantu mempermudah cara kerja kita. Nah untuk bisa memaksimalkan sumberdaya yang kita miliki itu pengennya semuanya itu saling bersinergi dengan punya semangat yang sama untuk memaju YLKI dengan didukung oleh sistem itu. Tidak hanya salah satu bidang saja yang terspesialisasi dengan adanya sistem itu yang lainnya juga bisa ikutan kok bisa support juga untuk saling bersinergi disitu. Dari situ juga kita dituntut untuk kreatifitas nya, kita harus berfikir *out of the box* untuk memanfaatkan peluang yang ada untuk mengembangkan lembaga yang udah tidak muda lagi. Usia lembaga kita udah sangat dewasa harus nya SDM nya juga bersikap dewasa ketika

		menyikapi masalah yang ada di internal maupun eksternal lebih bijak juga untuk mengembangkan. Lembaga ini tidak hanya besar namanya diluar tetapi di dalam kita harus punya semangat yang besar juga.

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Hasil Wawancara No. 6

Hari/Tanggal : Rabu/18 Desember 2019

Waktu : 13.00 s/d 14.00 WIB

Lokasi : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

Informan : RN (Konsumen)

RN adalah seorang karyawan swasta yang bekerja di daerah Sudirman. Pada bulan februari 2019, RN melaporkan mengenai masalah belanja online di situs T********. Pada bulan januari, RN membeli barang elektornik dari sebuah toko di T********. Barang elektronik yang dimaksud adalah Kulkas dan TV dengan jumlah total mencapai 9 juta rupiah. RN membayar menggunakan transfer secara penuh ke T********. RN mengggunakan jasa kurir W***** dengan durasi 7 hari pengiriman dengan biaya kirim mencapai 300 ribu rupiah. Setelah memproses pembeliannya, barangpun dikirim oleh penjual. Sayangnya, setelah menunggu hampir 7 hari lamanya, barang tak kunjung sampai. Akhirnya RN melakukan pengecekan resi yang dikirimkan oleh sistem. Di sistem W*****, tidak tertera resi yang dimaksud. Lalu RN melakukan pengaduan kepada sistem T********, sayangnya respons yang diberikan T******** tidak mampu menjawab kendala yang dihadapi oleh RN. RN hanya dioper-oper oleh pihak T******** untuk berkomunikasi dengan penjual, sayangnya penjual tidak merespons apapun. Hingga satu bulan berlalu, barang yang dijanjikan tidak kunjung sampai. Proses komunkasi dengan pihak T******** juga terus menerus dilakukan karena T******** hanya bisa menjadi jembatan untuk berkomunikasi dengan penjual. Padahal penjual sama sekali tidak merespons atau

sekedar membalas pertanyaan dari RN. Bahkan RN juga sudah berkomunikasi dengan W***** selaku jasa kirim. Sayangnya, website bahkan twitter dari W***** tidak berfungsi dan tidak ada respons sama sekali. Hingga sampai saat ini (saat wawancara dilangsungkan) RN masih belum mendapatkan barang yang dimaksud.

Kemudian, RN di bulan februari mengadukan keluhannya di www.pelayanan.ylki.com. RN mengadukan kejadiannya dengan harapan bisa mendapatkan bantuan dari YLKI untuk mendapatkan kepastian dari barang yang dibelinya. Menurut RN, ia cukup kesulitan dalam melakukan pelayanan online, karena ia tidak memahami proses yang ia lakukan. Kemudian RN melakukan pengaduan lewat layanan online karena ia sedang mencari orang atau institusi yang bisa membantunya. Ia kemudian mencoba mencari cara untuk mengakses layanan meskipun cukup kebingungan akhirnya ia berhasil mendapatkan tiket. RN kemudian kebingungan dengan proses selanjutnya karena tidak ada informasi apapun lagi setelah ia mendaftarkan diri. Setelah 2 minggu lebih diambang ketidakpastian, RN akhirnya mendapatkan email dari YLKI bahwa aduannya diterima dan ia menjelaskan kejadian lebih detil lagi. Setelah ia menjelaskan lebih detil, respons dari YLKI adalah ia perlu menunggu karena isu yang terjadi bukan hanya terjadi pada RN namun lebih dari 10 orang telah mengadukan kejadian yang serupa namun berbeda e-commerce. Setelah informasi tersebut, RN tidak melakukan tindakan apapun lagi karena ia merasa sudah sia-sia untuk memperjuangkan haknya.

Hasil Wawancara No. 7

Hari/Tanggal : Rabu/20 Desember 2019

Waktu : 14.00 s/d 15.00 WIB

Lokasi : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

Informan : RR (Konsumen)

RR adalah ibu rumah tangga dengan 2 anak. Ia tinggal di depok. Suaminya adalah pengusaha. Selain menjadi ibu rumah tangga, ia juga memiliki usaha jual beli property yang menjadi pekejraan sampingannya. Sementara anak pertamanya adalah seorang mahasiswa di depok. dan anak keduanya adalah siswa SMA di depok. kedua anaknya masih belum bekerja dan RR memegang seluruh ATM dan bank dari anak-anaknya.

Pada bulan Juni 2019, ia mendapatkan pesan dari nomer yang menyatakan bahwa anak pertamanyanya meminjam uang dengan jumlah 2 jt rupiah ke A******. Pengirim pesan tersebut bukan hanya mengirimkan SMS, namun juga menelpon dan mengirim pesan di Whatsapp. Pesan-pesan yang dikirimkan juga sangat kasar dengan mengatakan "An**g anak lu pinjem uang …. Buruan balikin, tukang ngutang, nanti gw samperin rumah lu" . Ia juga memberikan foto, KTP dari anaknya. Sementara, ia dengan sangat mengetahui apa saja transaksi yang ada di rekening anaknya tersebut dan telah mengkonfirmasi melalui pihak bank. Keluarga RR adalah keluarga yang cukup berada, ia merasa uang 2 jt bukanlah hal yang signifikan, anaknya tentu bisa meminta orang tuanya jika membutuhkan uang tersebut. Karena sangat terganggu

dengan terror ang dilaksanakan oleh pihak penagih, ia merasa perlu melakukan sesuatu.

RR kemudian membuka pusat pengaduan di YLKI. Setelah ia mendaftarkan diri dan mendapatkan tiket. Kemudian pihak YLKI menjelaskan bahwa kejadiannya bukanlah pelanggaran hak konsumen karena ia tidak menjadi konsumen dari penyedia layanan dari pinjaman uang tersebut. Kemudian, YLKI menjelaskan bahwa mungkin hal tersebut adalah bentuk baru penipuan.

Surat Keterangan Penelitian

YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA
JL. PANCORAN BARAT VII NO.1 DUREN TIGA - JAKARTA SELATAN 12760
PHONE : (62-021) - 7971378, 7981858, FAX. (62-021) - 7981038
E-mail : konsumen@ylki.or.id
http://www.ylki.or.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR: 39 / PH/ YLKI/VI/2019

Berdasarkan surat Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian, dan Kemahasiswaan, Universitas Negeri Jakarta. Nomor 13860/UN39.12/KM/2018, perihal Penelitian, maka dengan ini kami **Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)** menyatakan bahwa

Nama	: Bagas Januarinaldi Dwiputra
NIM	: 4825140987
Jurusan	: Sosiologi Pembangunan
No Telepon/email	: 081617174562 / bagasjanuarinaldid@gmail.com
Judul Skripsi	: "Transformasi Sistem Pelayanan Publik (Studi Kasus: Sistem Pengaduan Konsumen di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia)

Benar telah melakukan penelitian dalam bentuk wawancara dan dokumentasi di Instansi kami **Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)** dari bulan **September 2018 – Februari 2019.**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 12 Juni 2019
Hormat kami,
Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

Tulus Abadi
Ketua Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) adalah organisasi nirlaba dan swadaya masyarakat yang bertujuan utama untuk memperjuangkan kepentingan masyarakat konsumen di Indonesia. Didirikan pada tahun 1973, YLKI kini melaksanakan kegiatannya dalam bidang-bidang penelitian, pengujian, pengaduan, pendidikan, informasi dan dokumentasi, dan penerbitan, disamping kegiatan advokasi dan bermitra dengan lembaga swadaya masyarakat lainnya. YLKI memiliki mitra sejawat di beberapa kota propinsi, seperti Yogyakarta, Bandung, Surabaya, Semarang, Ujungpandang, Medan, Padang, Lampung, Aceh, Riau, Pontianak, Banjarmasin, Palu, dan lain-lain. YLKI adalah anggota Consumers International (CI) yang berpusat di 24 Highbury Crescent London N51 RX, United Kingdom, Telp. : (+44-171) 226-6663. Fax. : (+44-171) 354-0607. E-mail : consint@consint.org.uk

RIWAYAT HIDUP

Bagas Januarinaldi Dwiputra. Lahir di Bekasi, 11 Januari 1996 merupakan anak ke 2 dari 2 bersaudara dari pasangan Alm. Bapak Moch. Nasir dan Ibu Sulistyowati. Bertempat tinggal di Perumahan Harapan Baru I Jalan Salak V. Telah menyelesaikan studi formal di SDIT TAHTA SYAJAR Bekasi, SMPN 7 Jakarta, SMAN 11 Jakarta, dan tahun 2014 diterima melalui jalur SNMPTN di Universitas Negeri Jakarta Program Studi Sosiologi Pembangunan.

Selama kuliah aktif dalam Organisasi Pemerintah Mahasiswa (OPMAWA) Divisi PSDM di BEMP Sosiologi UNJ pada tahun 2016/2017. Peneliti juga telah mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Serta pengalaman kerja selama kuliah yaitu menjadi surveyor di beberapa survey yang diadakan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Dari tahun 2018-sekarang peneliti bekerja di PT. Waste4Change Alam Indonesia yang bergerak dalam bidang lingkungan.