

**PENERAPAN SIM-LONTAR DI DINAS SOSIAL  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**Nurma Nabila**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[nurmanabila7@gmail.com](mailto:nurmanabila7@gmail.com);

**Dida Rahmadanik**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[didarahma@untag-sby.ac.id](mailto:didarahma@untag-sby.ac.id);

**M. Kendry Widiyanto**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[kenronggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenronggo@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis penerapan SIM-LONTAR di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan beberapa narasumber. Penelitian ini menggunakan teori Indikator keberhasilan dari hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government pada buku Indrajit (2006) meliputi tiga indikator keberhasilan, yakni komunikasi; *support*; *capacity*; dan *value*. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya penerapan SIM-LONTAR dapat dikatakan berhasil, meskipun masih ditemukan kendala yang sedikit menghambat kinerja dalam memberikan pelayanan tetapi tidak berpengaruh sehingga masih dapat melayani pemulangan orang terlantar dengan baik dan penerapan aplikasi ini sangat memberi manfaat sehingga membantu pelayanan berjalan dengan efisien.

**Kata kunci:** *e-government*, SIM-LONTAR, pemulangan orang terlantar

**ABSTRACT**

The Purpose of this study is to describe and analyze the application of SIM-LONTAR in the East Java Province Social Service. This study uses qualitative research methods with data collection techniques through observation and interviews with several informants. This study uses the theory of success indicators from the results of studies and research by the Harvard JFK School of Government in Indrajit's book (2006) which includes three indicators of success, namely communication; supports; capacities; and values. The results of the study show that the implementation of SIM-LONTAR can be said to be successful,

although there are still obstacles that slightly impede performance in providing services but have no effect so that they can still serve the repatriation of displaced people properly and the application of this application is very beneficial so that it helps services run efficiently.

**Keywords:** *e-government, SIM-LONTAR, return of displaced persons*

## **A. PENDAHULUAN**

Pada masa saat ini dunia telah menghadapi kemajuan teknologi dan informasi yang telah berkembang sangat pesat dengan ditandai adanya mesin-mesin dalam industri. Sehingga dalam perkembangannya diharapkan baik pemerintah pusat ataupun daerah harus dapat beradaptasi melalui pengenalan inovasi-inovasi yang berbasis teknologi. Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pasal 1 dalam peraturan presiden yang dimaksud “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE” (Perpres No.95 Tahun 2018, 2018). Berdasarkan peraturan presiden tersebut, semua instansi pemerintah di Indonesia harus melakukan pelaksanaan *e-government* atau SPBE yang termasuk sebagai suatu langkah pembaharuan nyata pemerintah untuk memberikan inovasi pelayanan serta meningkatkan pelayanan publik secara transparan dan juga mencegah terjadinya praktik curang dalam birokrasi. Keharusan pembuatan situs web disetiap lingkup Pemerintahan Daerah Kota dan Kabupaten merupakan sesuatu yang sangat diperlukan untuk memudahkan, mempercepat pembaharuan informasi setiap saatnya. Hal tersebut merupakan langkah yang perlu diperhatikan secara serius bagi pemerintah dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi terutama ketika pelaksanaan pelayanan publik sebagai upaya menciptakan warga negara kita berdasar pada informasi yang terupdate.

Dari adanya kebijakan tersebut, maka dapat dilihat adanya inovasi oleh Pemerintah Indonesia untuk menerapkan *e-government* diseluruh pemerintahan. Dengan adanya inovasi yang berbasis teknologi pemerintah dapat mengimbangi perkembangan tersebut untuk tercapainya efektivitas serta efisiensi dalam memberikan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memudahkan dan mempercepat pelayanan. Seiring waktu berjalan birokrasi pemerintah harus dapat beradaptasi dengan zaman yang dihadapi sekarang, sehingga diharapkan dengan adanya implementasi *e-government* dapat menekan terjadinya mal-administrasi seperti suap-menyuap, pungutan liar (pungli), bahkan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). (Nur, 2014) mengungkapkan dengan adanya sistem teknologi informasi memungkinkan pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menghilangkan hambatan organisasi birokrasi dan membentuk jaringan sistem manajemen dan alur kerja yang memungkinkan lembaga pemerintah bekerja secara terintegrasi dan mempermudah akses. Segala informasi dan pelayanan publik yang wajib disediakan oleh negara. Dengan pemikiran ini, semua lembaga pemerintah,

publik, bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya dapat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah dengan sebaik-baiknya setiap saat.

Salah satu penerapan yang memadukan sistem informasi dengan sebuah layanan yang telah diciptakan oleh salah satu instansi pemerintahan di Jawa Timur yaitu Dinas Sosial Prov. Jatim adalah SIM-LONTAR (Sistem Informasi Manajemen Layanan Orang Terlantar). Layanan tersebut merupakan layanan berbasis teknologi dan internet yang fokus untuk menangani Orang Terlantar di Jawa Timur untuk kembali ke daerah asal dengan penggunaan aplikasi, serta layanan pendukung lainnya dari Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur untuk menangani orang terlantar. Bentuk pelayanan SIM-LONTAR yakni berupa pemberian biaya transportasi kepulauan ke tempat asal, pemberian konsumsi, ruang istirahat, uang saku dan sebagainya. Klasifikasi orang terlantar yang mendapatkan pelayanan perlindungan dan jaminan sosial (pemulangan) diantaranya : (sumber : Dinas Sosial Prov. Jatim)

1. Korban pencopetan atau pencurian.
2. Tidak sedang menjalani atau dalam kasus hukum.
3. Manakala yang bersangkutan dalam kondisi sakit, maka dirujuk ke fasilitas kesehatan. Sedangkan manakala mengalami gangguan jiwa, maka dirujuk ke UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL).
4. Orang Terlantar dalam kondisi hamil tetap dipulangkan kecuali ada keterangan dari rumah sakit, atau puskesmas yang menyatakan boleh untuk melakukan perjalanan.
5. Orang Terlantar yang berstatus T4 (Tempat Tinggal Tidak Tetap) dirujuk ke UPT yang menangani.
6. Orang Terlantar eks warga binaan lembaga pemasyarakatan harus menunjukkan surat keterangan bebas dari lembaga pemasyarakatan.

Tabel 1.1 Data Rekap Tahunan Orang Terlantar yang dipulangkan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur

TAHUN	JUMLAH
2019	1262
2020	816
2021	708
2022	1037
Januari 2023 – Mei 2023	456
<b>TOTAL</b>	<b>4.279 ORANG</b>

Sumber : Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur

Berdasar pada tabel data pemulangan orang terlantar diatas yang telah dipulangkan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan penerapan SIM-LONTAR sejak tahun 2019 hingga bulan Mei tahun 2023 adalah 4.279 (Empat Ribu Dua Ratus Tujuh Puluh Sembilan) Orang. Berita yang dilansir dari website Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur selama bulan Januari 2023 melalui aplikasi SIM-LONTAR Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur sebanyak 117 OT (Orang Terlantar) telah dipulangkan dengan selamat. Data tersebut mengalami

peningkatan sebesar 77,27 % dibandingkan dengan bulan Januari 2022. Dari 117 Orang Terlantar yang sudah dipulangkan, sebanyak 91 Orang Terlantar berjenis kelamin laki-laki dan 26 orang lainnya perempuan. Sejumlah dari mereka didominasi berasal dari provinsi Jawa Barat sebanyak 25 orang, sedangkan sisanya berasal dari berbagai provinsi di Indonesia. Mayoritas alasan mengapa mereka bisa terlantar, mayoritas Orang Terlantar laki-laki karena mengalami penipuan kerja. Sementara, Orang Terlantar perempuan lebih banyak lari dari keluarga dikarenakan mengalami kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) (DinsosJatim, 2023).



Gambar 1.1 Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar oleh Dinas Sosial Jawa Timur

Sumber Gambar: Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur

Permasalahan sebelum adanya SIM-LONTAR adalah terdapat kejadian orang terlantar di Jawa Timur, berbagai oknum menggunakan program pemulangan tidak berbayar oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dengan bersandiwara seolah-olah menjadi pengungsi agar dapat manfaat dari fasilitas ini. Oleh sebab itu hadirnya SIM-LONTAR mempunyai tujuan untuk mengurangi pelanggaran yang pernah terjadi agar merasa jera dan tidak ada lagi oknum yang berpura-pura terlantar. Dalam penerapannya SIM-LONTAR hanya dapat dioperasikan oleh petugas pelayanan orang terlantar yang telah memiliki akses untuk masuk ke akun SIM-LONTAR. Namun masih terdapat permasalahan dalam penerapan SIM-LONTAR yang perlu membutuhkan perbaikan agar dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pemulangan orang terlantar, permasalahan tersebut yaitu antara FaceId dengan SIM-LONTAR tidak sinkron karena perbedaan server, sehingga untuk menginput menjadi 2 kali kerja. Berdasarkan survey wawancara pendahuluan yang dilakukan penulis pada tanggal 10 Maret 2023 dibidang penanganan bencana dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Layanan Orang Terlantar, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sandi Tri Wardhana selaku salah satu petugas aplikasi SIM-LONTAR bahwa sebelum adanya SIM LONTAR banyak oknum yang menipu dengan mengaku ngaku terlantar, tidak punya uang saku, kecopetan, lalu lebih dari satu kali dalam mendapatkan pelayanan. Tetapi semenjak adanya penerapan SIM-LONTAR proses pelayanan lebih cepat, efektif dan efisien hanya dengan face Id dan yang terbaru adanya webcam yang langsung nyambung dengan SIM-LONTAR. Dalam

pelayanan ini orang terlantar hanya sekali mendapatkan pelayanan pemulangan, sehingga nantinya mereka tidak kembali lagi dengan mengaku terlantar.

Mengikuti dengan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan SIM-LONTAR dengan judul “Penerapan SIM-LONTAR di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.”

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam (Indrajit, 2006), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut dalam adalah:

### 1.) Support

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan e-government perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep e-government dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana.

### 2.) Capacity

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

### 3.) Value

Elemen *value* (nilai) berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

## **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut John W. Creswell dalam (Samsu, 2017) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia berdasarkan pada penciptaan gambar holistik yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar ilmiah. Fokus dalam penelitian ini berdasarkan indikator keberhasilan penerapan e-Government menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam buku (Indrajit, 2006), ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki. Masing-masing elemen sukses

tersebut adalah : *Support, Capacity, Value*. Data penelitian ini bersumber dari data Primer dan Sekunder. Dimana data primer berasal dari hasil wawancara dengan Sub Koordinator Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial (PSKBS), pegawai pekerja sosial, petugas SIM-LONTAR dan juga orang terlantar yang menerima pelayanan pemulangan. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen dari Dinas terkait. Dalam proses penelitian, peneliti juga mendokumentasikan setiap kegiatan penelitian dalam bentuk foto. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman melalui tiga tahapan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dari data yang didapatkan. Reduksi merupakan proses pemilihan data yang diperlukan dalam proses penelitian yang kemudian data tersebut diolah dan disajikan dalam pembahasan penelitian yang kemudian dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan.

#### **D. PEMBAHASAN**

Dalam menganalisis penerapan aplikasi SIM-LONTAR di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, penulis dalam menganalisis menggunakan teori dari hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam (Indrajit, 2006) menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga indikator keberhasilan yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Ketiga indikator keberhasilan tersebut adalah: *Support, Capaity, dan Value*.

##### **Support**

Indikator *Support* menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* yang dikutip dari (Indrajit, 2006) merupakan elemen penting guna keberhasilan dalam penerapan *e-government*. Dengan kata lain *support* adalah dukungan, dukungan yang dimaksud adalah adanya unsur dukungan pemerintah atau pemimpin dengan menerapkan *political will* (keinginan politis) untuk mendukung pengembangan *e-government*. Tanpa unsur "*political will*" tidak akan mungkin dapat berjalan dengan baik dalam pengembangan *e-governmen*, *Support* yang dimaksud yakni berupa dukungan dari pemerintah untuk sungguh-sungguh menerapkan *e-government*. Tanpa adanya *political will* tidak mungkin proses pelaksanaan *e-government* di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dapat berjalan dengan baik. Adanya dukungan *political will* merupakan sebuah bukti keseriusan pemerintah dalam penerapan *e-government*.

Sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dalam penerapan SIM-LONTAR ini sudah mendapat dukungan dari seluruh pihak yang ada di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur terkhusus petugas di bidang penanganan bencana yang merupakan pengguna utama terkait penggunaan SIM-LONTAR ini, kemudian juga dukungan sudah disetujui oleh pimpinan yang sudah mendukung dengan diterapkannya SIM-LONTAR ini. Sebagai bukti bentuk dukungan yang diberikan oleh instansi dan pimpinan yaitu fasilitas yang diberikan berupa sarana dan prasarana, sumber daya manusia, anggaran, proses penerimaan orang terlantar (*assessment*) serta pengawasan (*monitoring*) lalu dengan adanya anggaran yang telah diberikan untuk anggaran SIM-LONTAR melalui anggaran biaya *hosting*, biaya *upgrade* dan *maintanance* aplikasi, dana untuk tiket pemulangan Orang Terlantar serta biaya SDM Operasional, dan beberapa kegiatan

proses pelayanan dengan sudah menggunakan SIM-LONTAR yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Dukungan lainnya juga seperti adanya fasilitas infrastruktur teknologi, ruang *Shelter*, makanan gratis. Dengan adanya dukungan yang telah diberikan oleh instansi untuk penggunaan SIM-LONTAR melalui beberapa kegiatan tentunya memberi dampak positif dari diterapkannya SIM-LONTAR ini pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian dan perbandingan antara hasil penerapan yang dilakukan dengan teori indikator keberhasilan yang disampaikan oleh *Harvard JFK School of Government* dalam (Indrajit, 2006) pada indikator *Support* ini, dapat disimpulkan bahwasannya dukungan yang diberikan instansi maupun pimpinan dalam memberikan pelayanan pemulangan dapat dikatakan cukup baik dan proses dukungan ini telah disesuaikan dengan SOP yang ada pada Dinas terkait.

### **Capacity**

Berdasar pada indikator keberhasilan menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* yang dikutip (Indrajit, 2006) dalam penerapan *e-government* perlu adanya *Capacity* (kemampuan atau ketersediaan) dari pemerintah tersebut untuk mewujudkan *e-government* menjadi nyata, sehingga meminimalisir terjadinya mal-administrasi dalam hal ini instansi memberikan pelatihan bimbingan teknologi pada para pegawai dan petugas sehingga tidak terjadi kesenjangan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Kemampuan yang dimaksud dalam hal ini terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki oleh instansi pemerintah yaitu sumber daya finansial, sumber daya infrastruktur serta sumber daya manusia. Dalam penerapan *e-government* perlu adanya ketersediaan sumber daya finansial yang berguna untuk menunjang pelaksanaan pemulangan berbasis *e-government*. Lalu ketersediaan sumber daya infrastruktur informasi juga harus dimiliki oleh pemerintah karena ketersediaan infrastruktur teknologi informasi ini menyangkut 50% kunci keberhasilan dalam penerapan *e-government*. Dan ketersediaan sumber daya manusia adalah salah satu komponen penting dalam menunjang pelayanan sesuai dengan tujuan pelayanan. Sumber daya dilihat berupa kompetensi pegawai dalam melayani orang terlantar yang telah dilayani menggunakan SIM-LONTAR, kecakapan dalam memberikan informasi kepada orang terlantar agar dapat melakukan proses pemulangan dari staff pelayanan pemulangan orang terlantar, serta sikap pegawai dalam melayani orang terlantar.

Sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa bahwa sumber dana yang dianggarkan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan terkelola dengan cukup baik, melalui anggaran biaya *hosting*, biaya *upgrade* dan *maintanance* aplikasi, dana untuk tiket pemulangan Orang Terlantar serta biaya SDM Operasional dan untuk orang terlantar yang mendapat layanan pemulangan berbasis SIM-LONTAR tidak diminta biaya apapun sehingga mampu mendukung adanya penerapan SIM-LONTAR dengan baik.

Dari hasil wawancara yang dilakukan diketahui bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada Orang Terlantar sudah cukup terpenuhi meskipun belum memadai secara

sempurna, karena antara Face Id dengan SIM-LONTAR tidak sinkron. Sehingga kedepannya perlu diperbaiki dan di update menu dalam aplikasi tersebut.

Sesuai hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dalam kemampuan sumber daya manusia meliputi sikap petugas dan pegawai, dari hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap orang terlantar sebagai informan mengatakan sikap petugas dan pegawai cukup baik (ramah) dan sangat menghargai orang terlantar. Meskipun pegawai belum kompeten dalam menerapkan aplikasi SIM-LONTAR tetapi sudah ada petugas untuk pengaplikasian SIM-LONTAR sehingga pelayanan pemulangan tetap berjalan dengan yang diharapkan.

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian dan perbandingan antara hasil penerapan yang dilakukan dengan teori indikator yang disampaikan oleh *Harvard JFK School of Government* dalam (Indrajit, 2006) pada indikator *Cappacity* ini, dapat disimpulkan bahwasannya proses ketersediaan sumber daya finansial, sumber infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia ini telah memadai dan cukup, meskipun terdapat sedikit kendala dalam infrastruktur teknologi tetapi tidak berpengaruh sehingga tetap dapat melayani orang terlantar dengan baik.

#### **Value**

Berdasarkan indikator keberhasilan menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* yang dikutip (Indrajit, 2006) elemen *value* atau nilai adalah indikator yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan serta masyarakat sebagai penerima layanan *e-government* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government*. Pelaksanaan *e-government* tidak akan ada gunanya apabila tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukan hanya dari kalangan pemerintah saja, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan langsung oleh masyarakatnya.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis di lapangan, diketahui bahwa indikator terkait dalam penerapan SIM-LONTAR bagi Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur sangat mempermudah proses pelayanan sehingga data-data Orang Terlantar yang hendak kembali ke daerah asal langsung masuk ke aplikasi dan guna menghindari terjadinya orang terlantar yang kembali dengan mengaku-ngaku terlantar. Dan bagi Orang Terlantar dengan pelayanan pemulangan berbasis SIM-LONTAR ini sangat membantu mereka yang hendak balik ke daerah asal yaitu mendapat kejelasan untuk kembali pulang, serta mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan benar.

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian dan perbandingan antara hasil penerapan yang dilakukan dengan teori indikator yang disampaikan oleh *Harvard JFK School of Government* dalam (Indrajit, 2006) pada indikator *Value* ini, keberadaan SIM-LONTAR sangat membantu dan mempercepat terhadap proses pemberian pelayanan pemulangan kepada Orang Terlantar untuk kembali ke daerah asalnya sehingga dapat dikatakan cukup efisien.



## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dideskripsikan dapat disimpulkan bahwa penerapan SIM LONTAR di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, dari hasil analisis pembahasan fokus penelitian, penulis menarik kesimpulan bahwa penerapan SIM-LONTAR di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur pada bidang penanganan bencana, dilihat dari indikator *support* (dukungan) sebagai bukti bentuk dukungan yang diberikan oleh instansi dan pimpinan yaitu dengan respon yang tepat cepat sehingga memberikan kepastian kepada orang terlantar untuk segera pulang ke daerah asalnya, dan dukungan lainnya juga seperti adanya fasilitas yang diberi sehingga dapat dikatakan cukup baik. Meskipun masih ditemukan kendala yang sedikit menghambat kinerja dalam memberikan pelayanan tetapi tidak berpengaruh sehingga masih dapat melayani pemulangan orang terlantar dengan baik. Selanjutnya dalam indikator *capacity* dapat dikatakan dalam hal sumberdaya finansial sudah memadai dan terkelola dengan cukup baik serta untuk orang terlantar yang mendapat layanan pemulangan berbasis SIM-LONTAR tidak diminta biaya apapun sehingga mampu mendukung adanya penerapan SIM-LONTAR dengan baik. Untuk infrastruktur teknologi dirasa masih belum memadai secara sempurna karena masih terdapat kendala yaitu antara Face Id dengan SIM-LONTAR tidak sinkron. Pada sumber daya manusia sikap petugas dan pegawai dalam memberi pelayanan cukup baik (ramah) dan sangat menghargai orang terlantar sehingga tidak ada jarak. Dan pegawai serta petugas memiliki pengetahuan profesi pekerja sosial sehingga sangat tepat melayani orang terlantar yang secara psikologis perlu pendampingan. Meskipun pegawai belum kompeten dalam menerapkan aplikasi SIM-LONTAR namun sudah ada petugas untuk pengaplikasian SIM-LONTAR sehingga pelayanan pemulangan tetap berjalan seperti yang diharapkan. Dari segi indikator *value* dapat dirasakan oleh pemerintah terutama Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dan juga petugas SIM-LONTAR sebagai pemberi layanan serta orang terlantar yang menerima layanan dapat disimpulkan banyak kemudahan yang di dapatkan dalam memberi pelayanan pemulangan orang terlantar seperti penerapan SIM-LONTAR bagi Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur sangat mempermudah dalam proses pelayanan, dan bagi orang terlantar dengan pelayanan pemulangan berbasis SIM-LONTAR ini sangat membantu mereka yang hendak balik ke daerah asal yaitu mendapat kejelasan untuk kembali pulang, serta mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan benar, sehingga pelayanan ini tercipta efisiensi dan juga efektifitas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government “Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi.”* Jakarta: Aptikom.
- Samsu. (2017). *Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development. In Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).*