

PENDAMPINGAN PELAYANAN ORANG TERLANTAR MENGGUNAKAN APLIKASI SIM LONTAR DI DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR

Wafi Rizqy Fairuzi¹, Anggraeny Puspaningtyas²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

wafifairuzi@gmail.com, anggraenypuspa@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi dalam pelayanan publik, termasuk pelayanan sosial bagi kelompok rentan seperti orang terlantar. Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah untuk mengamati pemanfaatan aplikasi SIMLONTAR dalam pelayanan orang terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Metode yang digunakan adalah pelaksanaan di Subbidang Bencana Sosial, serta dokumentasi. Penulis melakukan pendampingan pelayanan orang terlantar menggunakan SIMLONTAR. Penggunaan aplikasi menunjukkan bahwa SIMLONTAR mempercepat pendataan dan koordinasi pelayanan secara real-time, meningkatkan akurasi data, serta meminimalisir penyalahgunaan layanan. Petugas lapangan dapat melakukan input data secara langsung dan sistem mencatat histori layanan individu secara digital. Kesimpulannya, SIMLONTAR merupakan inovasi digital yang efektif dalam meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pelayanan orang terlantar. Meski demikian, keberhasilan implementasinya tetap membutuhkan peningkatan kapasitas SDM dan infrastruktur yang memadai.

Kata kunci: Pelayanan sosial, orang terlantar, SIMLONTAR, Dinas Sosial

ABSTRACT

*The development of information technology drives transformation in public services, including social services for vulnerable groups such as displaced people. The purpose of this community service activity is to observe the use of the SIMLONTAR application in displaced people services at the East Java Provincial Social Service. The method used is implementation in the Social Disaster Sub-Division, as well as documentation. The author provides assistance in displaced people services using SIMLONTAR. The use of the application shows that SIMLONTAR accelerates data collection and service coordination in real-time, increases data accuracy, and minimizes misuse of services. Field officers can input data directly and the system records individual service history digitally. In conclusion, SIMLONTAR is an effective digital innovation in increasing the efficiency and accountability of displaced people services. However, the success of its implementation still requires increased human resource capacity and adequate infrastructure. **Keywords:** Social services, displaced people, SIMLONTAR, Social Service*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai sektor pelayanan publik, termasuk dalam penyelenggaraan layanan sosial. Di era digital saat ini, instansi pemerintah dituntut untuk menghadirkan sistem yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk nyata dari transformasi ini adalah penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, serta integrasi layanan publik. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional (Arsitektur SPBE Nasional) sebagai acuan strategis dalam pembangunan sistem digital pemerintahan (Perpres No. 132, 2022). Arsitektur ini tidak hanya menekankan penggunaan teknologi semata, tetapi juga transformasi tata kelola, proses bisnis, serta integrasi data lintas sektor.

Salah satu sektor penting yang menjadi perhatian dalam implementasi SPBE adalah sektor pelayanan sosial. Salah satu kelompok masyarakat yang memerlukan perhatian khusus dari pemerintah Khususnya adalah orang terlantar. Yaitu individu yang hidup tanpa tempat tinggal tetap, tanpa dukungan keluarga, serta dalam kondisi sosial dan ekonomi yang sangat rentan. Keberadaan mereka memerlukan respons cepat, koordinasi antarlembaga, serta sistem pendataan yang akurat dan mudah diakses oleh pihak berwenang. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah dapat mengidentifikasi kebutuhan spesifik dari kelompok ini secara lebih cepat dan akurat, sehingga layanan yang diberikan dapat lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, sebagai lembaga pemerintah daerah yang bertugas menangani permasalahan kesejahteraan sosial, telah melakukan inovasi dengan mengembangkan sistem berbasis digital bernama SIM LONTAR (Sistem Informasi Manajemen Orang Terlantar). Aplikasi ini bertujuan untuk mempercepat proses pendataan, pelacakan, dan penanganan orang terlantar secara terstruktur dan real-time. Sistem ini memudahkan petugas lapangan dalam melakukan verifikasi data, koordinasi antarunit, serta pelaporan kasus yang lebih akurat dan efisien. Selain itu, SIM LONTAR memberikan akses data yang terpusat kepada seluruh instansi terkait, sehingga mempercepat respons dalam memberikan bantuan kepada orang terlantar. Dengan sistem ini, pemerintah daerah dapat meningkatkan kualitas layanan sosial yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel. Pemanfaatan teknologi ini juga berkontribusi dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih modern dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang rentan.

Aplikasi SIM LONTAR menjadi bukti nyata bahwa inovasi digital dapat berperan strategis dalam mendukung kesejahteraan sosial di tingkat regional. 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 kepulangan ke tempat asal, pemberian konsumsi, ruang istirahat, uang saku dan sebagainya. Terdapat beberapa klasifikasi orang terlantar yang mendapatkan pelayanan perlindungan dan jaminan sosial (Pemulangan) oleh Dinas Sosial Jawa Timur, yakni :

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 telah dipulangkan oleh Dinas Sosial**Provinsi Jawa Timur**

TAHUN	JUMLAH
2021	708
2022	1037
2023	1644
2024	1905

Sumber: (SIMLONTAR, 2025)

Total hingga awal 2024 menunjukkan bahwa lebih dari 5000 orang terlantar telah ditangani dan difasilitasi pemulangnya melalui koordinasi lintas sektor yang difasilitasi oleh sistem digital, salah satunya SIM LONTAR. Angka ini sekaligus mencerminkan urgensi penerapan sistem informasi terpadu seperti yang diamanatkan dalam Perpres 132/2022, di mana data dan pelayanan sosial tidak boleh lagi bersifat sektoral dan terpisah-pisah.

Sebelum hadirnya aplikasi SIMLONTAR, proses penanganan orang terlantar masih dilakukan secara manual dan rentan disalahgunakan. Terdapat sejumlah kasus di mana oknum masyarakat memanfaatkan program pemulangan gratis yang disediakan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dengan berpura-pura menjadi orang terlantar. Mereka melakukan rekayasa atau bersandiwara sebagai pengungsi agar dapat memperoleh fasilitas pemulangan tanpa biaya, padahal tidak termasuk dalam kategori yang seharusnya dibantu. Ketidakteraturan dalam sistem verifikasi dan pendataan menjadi celah yang dimanfaatkan, sehingga menimbulkan pemborosan anggaran dan mengganggu prioritas layanan bagi yang benar-benar membutuhkan.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur mengembangkan SIMLONTAR (Sistem Informasi Monitoring Orang Terlantar). Aplikasi ini berfungsi sebagai platform digital yang mencatat, memantau, dan mengelola proses pendataan serta pemulangan orang terlantar secara terpusat dan real-time. SIMLONTAR memudahkan petugas lapangan dalam melakukan input data, serta memungkinkan koordinasi yang lebih cepat antar pihak terkait, seperti Unit Pelaksana Teknis, shelter, dan dinas sosial kabupaten/kota. Implementasi teknologi ini menjadi langkah konkret dalam mewujudkan pelayanan sosial berbasis digital yang efisien, akurat, dan akuntabel.

Sebagai bagian dari kewajiban akademik, penulis menjalani kegiatan pengabdian selama 40 hari kerja di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, tepatnya pada Subbidang Bencana Sosial. Selama menjalani pengabdian, penulis mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi langsung dalam proses pelayanan terhadap orang terlantar, mulai dari tahap penerimaan hingga penginputan data ke dalam sistem SIMLONTAR. Dalam pelaksanaannya, penulis turut mendampingi petugas lapangan dalam melakukan verifikasi identitas dan penelusuran informasi yang dibutuhkan sebelum proses pemulangan dilakukan. Pengalaman ini memberikan wawasan praktis mengenai pentingnya ketepatan data dan kecepatan respons dalam pelayanan sosial

terhadap kelompok rentan. Selain itu, penulis juga menyaksikan bagaimana aplikasi SIMLONTAR membantu mempercepat proses koordinasi antara petugas dengan Unit Pelaksana Teknis (UPT) maupun instansi pendukung lainnya.

Pengalaman langsung selama pengabdian ini menjadi dasar utama dalam penyusunan artikel yang bertujuan untuk menggambarkan praktik implementasi aplikasi SIMLONTAR dalam penanganan orang terlantar di Provinsi Jawa Timur. Artikel ini bertujuan mendokumentasikan pemanfaatan teknologi informasi sebagai upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan pendekatan digital, penanganan terhadap orang terlantar menjadi lebih terstruktur, mudah ditelusuri, dan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif. Penulis memandang bahwa SIMLONTAR merupakan bagian dari strategi transformasi layanan sosial yang relevan dengan semangat e-Governance di era digital. Oleh karena itu, penting untuk terus mengembangkan sistem ini agar dapat menjawab tantangan sosial secara adaptif dan berkelanjutan

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan ini dilaksanakan di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, tepatnya pada Subbidang Bencana Sosial, selama 40 hari kerja sejak 1 Februari hingga pertengahan Maret 2025. Sebelum kegiatan dimulai, dilakukan tahapan persiapan administratif berupa pengajuan surat tugas dari perguruan tinggi, koordinasi dengan pihak instansi, serta pembekalan awal dari pembimbing akademik. Persiapan ini bertujuan agar kegiatan dapat dilaksanakan dengan tertib, sesuai dengan aturan birokrasi pemerintahan daerah, serta mendukung pencapaian tujuan pembelajaran lapangan.

Selama kegiatan berlangsung, peserta ditempatkan di bagian pelayanan orang terlantar yang menjadi salah satu fokus kerja Subbidang Bencana Sosial. Aktivitas yang dilakukan meliputi keterlibatan dalam proses penerimaan, pencatatan data individu, verifikasi identitas, serta bantuan dalam pengisian informasi ke dalam sistem aplikasi SIMLONTAR. Peserta juga mendampingi petugas dalam proses pemulangan ke daerah asal serta mendokumentasikan alur layanan secara administratif. Seluruh rangkaian kegiatan dilaksanakan dengan mengikuti prosedur kerja instansi dan arahan dari petugas pendamping di lapangan. Artikel ini disusun sebagai bentuk pelaporan atas keterlibatan aktif dalam mendukung pelaksanaan layanan berbasis teknologi informasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama kegiatan magang yang dilaksanakan di Subbidang Bencana Sosial Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, penulis mengamati secara langsung proses pelayanan sosial terhadap kelompok rentan, khususnya orang terlantar. Mitra kegiatan ini merupakan unit teknis yang menangani penjangkauan, pemulangan, dan pemberian bantuan sementara kepada individu yang tidak memiliki tempat tinggal, keluarga, atau identitas yang jelas di wilayah Jawa Timur. Karakteristik orang terlantar yang menjadi subjek pelayanan sangat beragam, mulai dari korban pencopetan, kehilangan kontak keluarga, mantan warga binaan, hingga individu yang mengalami gangguan psikis ringan. Mereka umumnya ditemukan oleh masyarakat umum, satuan keamanan, atau petugas sosial, lalu dibawa ke Dinas Sosial untuk dilakukan proses assesmen dan tindak lanjut. Situasi darurat dan ketidakteraturan data pada kelompok ini

menjadikan pelayanan terhadap mereka bersifat dinamis, responsif, dan memerlukan koordinasi cepat antarlembaga.

Berdasarkan observasi lapangan, pelayanan terhadap orang terlantar tidak hanya dilakukan secara administratif, tetapi juga melibatkan pendekatan kemanusiaan. Petugas di Subbidang Bencana Sosial tidak hanya mengurus pendataan dan pemulangan, tetapi juga menyediakan kebutuhan dasar seperti makanan, tempat istirahat sementara, hingga rujukan medis jika diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat holistik dan menyentuh aspek kemanusiaan yang mendalam. Dalam konteks ini, keberadaan sistem informasi seperti SIMLONTAR sangat membantu mempercepat penanganan, mengingat jumlah kasus yang terus meningkat setiap tahun. Berdasarkan data rekapitulasi yang penulis amati, lebih dari 1.900 orang terlantar telah dipulangkan pada tahun 2024, menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dari tahun-tahun sebelumnya.



Gambar 2. Pendampingan Pelayanan Orang Terlantar , 2025

Sumber: dokumentasi pribadi

Subbidang Bencana Sosial merupakan bagian dari Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang memiliki mandat dalam penanganan dampak situasi darurat yang mengganggu ketertiban dan kesejahteraan sosial masyarakat. Subbidang ini dibagi menjadi dua fokus utama, yaitu penanganan bencana sosial akibat bencana alam (seperti banjir, tanah longsor, gempa bumi), dan bencana sosial kemasyarakatan, yaitu situasi sosial yang menyebabkan individu atau kelompok mengalami keterlantaran, konflik horizontal, atau kehilangan dukungan sosial. Pelayanan terhadap orang terlantar termasuk dalam kategori bencana sosial kemasyarakatan, karena melibatkan individu yang berada dalam kondisi tidak berdaya secara sosial dan ekonomi, tanpa identitas maupun tempat tinggal yang jelas. Dalam pelaksanaannya, subbidang ini bertugas melakukan asesmen, pendampingan, pemberian bantuan sementara, serta pemulangan bagi orang terlantar, dengan berkoordinasi bersama Unit Pelaksana Teknis (UPT), shelter, dan dinas sosial kabupaten/kota. Salah satu inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh subbidang ini adalah pemanfaatan aplikasi SIMLONTAR untuk memastikan pendataan dan penanganan dilakukan secara cepat, terintegrasi, dan akuntabel.

Implementasi aplikasi SIMLONTAR yang digunakan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur menjadi bagian sentral dalam proses pelayanan orang terlantar. Berdasarkan hasil

pengamatan, aplikasi ini memiliki fitur utama seperti input data pribadi, status kepulangan, klasifikasi kondisi, serta pelacakan histori layanan setiap individu. Petugas yang bekerja di lapangan dapat langsung mengakses dan mengisi data melalui perangkat laptop atau ponsel yang telah terhubung ke sistem, baik di kantor maupun saat berada di lokasi penjangkauan. Salah satu keunggulan aplikasi ini adalah kemampuannya dalam menyinkronkan data secara real-time, sehingga koordinasi antarunit seperti shelter, UPT, dan dinas sosial kabupaten/kota menjadi lebih cepat dan terintegrasi.

Penulis juga menemukan bahwa SIMLONTAR sangat berperan dalam meningkatkan akurasi pendataan. Sebelum adanya sistem ini, proses pendataan dilakukan secara manual menggunakan formulir fisik, yang tidak jarang menimbulkan duplikasi data dan kesalahan informasi. Dengan aplikasi SIMLONTAR, setiap data individu dicatat dengan identitas unik dan histori layanan yang terdokumentasi, sehingga memudahkan proses verifikasi dan mencegah penyalahgunaan fasilitas. Contoh kasus yang berhasil dicegah adalah ketika seorang individu mencoba dua kali mengakses fasilitas pemulangan dengan identitas berbeda, namun berhasil terdeteksi melalui histori sistem. Hal ini menunjukkan bahwa sistem digital bukan hanya alat bantu administrasi, tetapi juga alat pengendalian dan pengawasan pelayanan publik yang efektif.

Dalam kegiatan lapangan, penulis turut membantu proses input data serta berinteraksi dengan petugas operator SIMLONTAR. Salah satu temuan penting adalah bahwa tidak semua petugas memiliki kecepatan yang sama dalam mengoperasikan aplikasi, terutama bagi yang belum terbiasa dengan perangkat digital. Namun, secara umum sistem ini sudah cukup user-friendly dan dapat dipelajari dalam waktu singkat. Kegiatan pelayanan berjalan lebih sistematis karena setiap tahapan memiliki alur yang jelas, mulai dari penerimaan, assesmen, verifikasi, hingga keputusan pemulangan. Di sinilah penulis melihat bagaimana teknologi mampu mendisiplinkan alur kerja birokrasi sosial yang sebelumnya sering berjalan tidak seragam di setiap kasus.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan magang yang dilaksanakan oleh penulis di Subbidang Bencana Sosial Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur selama 40 hari kerja telah memberikan pengalaman langsung dalam memahami proses pelayanan terhadap orang terlantar. Melalui kegiatan ini, penulis tidak hanya terlibat dalam aspek administratif, tetapi juga menyaksikan secara langsung dinamika kerja birokrasi sosial, mulai dari proses penjangkauan, asesmen, pendataan, hingga pemulangan orang terlantar ke daerah asal. Implementasi aplikasi SIMLONTAR menjadi inti dari inovasi pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Sosial. Aplikasi ini terbukti mempermudah proses pendataan secara digital, mempercepat koordinasi antarunit, serta memperkecil peluang terjadinya kesalahan atau penyalahgunaan layanan. SIMLONTAR bukan sekadar alat bantu teknologi, tetapi telah menjadi instrumen kontrol yang mendukung sistem pelayanan sosial yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Berdasarkan hasil pengamatan dan keterlibatan langsung, dapat disimpulkan bahwa SIMLONTAR telah berhasil mengatasi berbagai kendala pelayanan manual yang sebelumnya sering dihadapi, seperti keterlambatan pencatatan, duplikasi data, dan lambatnya proses verifikasi. Sistem ini juga memungkinkan pelacakan histori kasus secara lebih akurat dan terdokumentasi, sehingga membantu petugas dalam mengambil keputusan yang cepat dan tepat. Meskipun demikian, pelaksanaan di lapangan juga menunjukkan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan

dukungan infrastruktur. Tantangan seperti keterbatasan pemahaman petugas terhadap aplikasi dan hambatan sinyal di lapangan menjadi catatan penting yang perlu dibenahi untuk memastikan keberlangsungan pelayanan yang optimal. Keseluruhan pengalaman ini memperlihatkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan sosial harus dibangun secara terintegrasi antara teknologi, manusia, dan kelembagaan. SIMLONTAR menjadi representasi nyata bahwa teknologi informasi dapat menjadi penggerak perubahan dalam sistem pelayanan publik, khususnya dalam menjangkau kelompok masyarakat yang paling rentan seperti orang terlantar.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur terus mengembangkan kapasitas petugas melalui pelatihan intensif dan pendampingan teknis dalam penggunaan aplikasi SIMLONTAR. Selain itu, diperlukan perbaikan infrastruktur, terutama dalam memastikan koneksi internet yang stabil di seluruh titik layanan, baik di kantor pusat maupun lapangan. Evaluasi rutin terhadap performa sistem dan umpan balik dari pengguna lapangan juga penting dilakukan guna memastikan sistem tetap relevan dan responsif terhadap dinamika pelayanan. Lebih lanjut, aplikasi SIMLONTAR dapat dijadikan sebagai model pengembangan pelayanan digital di sektor sosial lainnya, sehingga pengalaman baik yang telah diterapkan dalam penanganan orang terlantar dapat direplikasi secara luas untuk mendukung pelayanan publik yang inklusif dan adaptif di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny Puspaningtyas, S. AP. , M. A., Dr. Endang Indartuti, M. S., Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M., Dida Rahmadanik, S. AP. ,M. A., Muhammad Roisul Basyar, S. A. M. K., & Yusuf Hariyoko, S. AP. , M. A. (2022). *Buku_Pedoman_Magang*. [https://publik.untag-sby.ac.id/uploads/downloadfile/Buku_Pedoman_Magang_new_\(1\).pdf](https://publik.untag-sby.ac.id/uploads/downloadfile/Buku_Pedoman_Magang_new_(1).pdf)
- Perpres. (2022). *Peraturan Presiden Indonesia Tentang Asitektur SPBE Nasional, No. 132 Tahun 2022*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/233483/perpres-no-132-tahun-2022>
- SIMLONTAR. (2025). <https://dinsos.jatimprov.go.id/simlontar>