

OPTIMALISASI PELAYANAN ORANG TERLANTAR OLEH DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR DALAM PENANGANAN BENCANA SOSIAL

Yohanes Christofel¹, Radjikan²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ychristofel123@gmail.com, radjikan@untag-sby.ac.id)

ABSTRAK

Kegiatan magang di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, khususnya pada bidang Penanganan Bencana Sosial bagian Pelayanan Orang Terlantar, memberikan pengalaman langsung dalam proses assessment terhadap individu yang mengalami keterlantaran. Mayoritas kasus yang ditemukan berasal dari masyarakat luar daerah yang merantau ke Jawa Timur dengan harapan mendapatkan pekerjaan, namun justru menjadi korban penipuan lowongan kerja secara daring. Kondisi ini mengakibatkan mereka kehilangan tempat tinggal, identitas, dan akses terhadap kebutuhan dasar. Metode pelaksanaan magang meliputi observasi lapangan, wawancara langsung dengan penyintas, dan dokumentasi proses pelayanan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa pelayanan sosial terhadap orang terlantar tidak hanya menuntut ketepatan dalam pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga empati dan pemahaman terhadap latar belakang sosial-psikologis korban. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan literasi digital masyarakat serta penguatan sistem pengawasan terhadap penyalahgunaan informasi di internet. Kegiatan magang ini memperkaya perspektif mahasiswa dalam melihat realitas sosial dan memperkuat peran Dinas Sosial sebagai garda terdepan dalam perlindungan kelompok rentan.

Kata kunci : Orang Terlantar, Pelayanan Sosial, Dinas Sosial, Jawa Timur

ABSTRACT

Internship activities at the East Java Provincial Social Service, especially in the Social Disaster Management section of the Displaced Persons Service, provided direct experience in the assessment process for individuals who were displaced. The majority of cases found came from people from outside the region who migrated to East Java in the hope of getting a job, but instead became victims of online job vacancy fraud. This condition resulted in them losing their homes, identities, and access to basic needs. The internship implementation method included field observation, direct interviews with survivors, and documentation of the service process. The results of this activity showed that social services for displaced people not only require accuracy in meeting basic needs, but also empathy and understanding of the victim's socio-psychological background. This finding emphasizes the importance of increasing digital literacy in the community and strengthening the monitoring system against misuse of information on the internet. This internship activity enriches students' perspectives in viewing social realities and strengthens the role of the Social Service as the front line in protecting vulnerable groups.

Keywords : Displaced Persons, Social Services, Social Services, East Java

PENDAHULUAN

Permasalahan masyarakat atau masalah sosial seringkali terjadi di seluruh dunia dan masalah sosial ini memerlukan perhatian khusus dari berbagai stakeholder. Negara Indonesia pun berbagai daerahnya mengalami lonjakan jumlah penduduk yang tentu akan berdampak pada keterbatasan akses kebutuhan dasar seperti tempat tinggal, jaminan sosial dan juga lapangan pekerjaan. Banyak masyarakat yang berjuang dalam menghidupi kehidupanya dimulai dari tempat tinggal hingga merantau untuk mencari pekerjaan. Banyak di antara mereka merupakan perantau dari daerah yang mencari pekerjaan di kota besar namun gagal bertahan karena menjadi korban penipuan, pemutusan kerja sepihak, atau kehilangan tempat tinggal akibat konflik keluarga dan sosial. peristiwa penipuan lowongan kerja daring menjadi salah satu penyumbang terbesar keterlantaran, terutama bagi individu dengan latar belakang pendidikan rendah dan kemampuan digital yang terbatas.

Di Dinas Sosial Provinsi Jawa timur melalui bidang penanganan bencana sosial bagian pelayanan orang terlantar seringkali melayani masyarakat dengan permasalahan sosial tersebut. Dari permasalahan yang diakibatkan banyak masyarakat menjadi salah faktor penyebab meningkatnya angka orang terlantar. Orang terlantar didefinisikan sebagai individu yang tidak memiliki tempat tinggal tetap, kehilangan

dukungan keluarga, tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar, dan berada dalam kondisi sosial yang memerlukan pertolongan segera. dengan berbagai program yang diberikan dinas sosial provinsi jawa timur yang meliputi penjangkauan dan pendataan orang terlantar, penyediaan tempat penampungan sementara, serta pemberian layanan rehabilitasi sosial untuk membantu mereka untuk kembali mandiri.

Dari dinas sosial dapat mengetahui permasalahan permasalahan yang dialami masyarakat ataupun orang terlantar ini melalui prosedur assesment awal untuk mengetahui identitas, kondisi kesehatan, riwayat keluarga, dan penyebab keterlantaran. baru berdasar data yang ada mayoritas karena penipuan lowongan pekerjaan. Banyak masyarakat luar pulau datang ke kota untuk bekerja ditipu oleh oknum diiming gaji yang tinggi dan kehidupan yang terjamin. Namun yang didapatkan adalah banyak dari mereka malah dalam perjalanan banyak di palak preman, dicopet hingga ditinggal oleh oknum penipu tersebut tanpa membawa apa apa.

Masalah ini menjadi masalah serius bagi kita semua jika sudah menyangkut tingginya angka orang terlantar, eksplorasi anak dibawa umur hingga pelaku kekerasan karena semua sudah melanggar HAM. Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur menjadi garda terdepan untuk mereka yang terlantar, mereka yang ingin balik ke tempat asal tapi tentu harus tetap mengikuti prosedur yang ada salah satu yang penting adalah identitas.

Melalui kegiatan magang di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam proses pelayanan sosial terhadap orang terlantar, sekaligus mengamati secara nyata permasalahan sosial yang kompleks. Hal ini merupakan salah satu aspek pengabdian kepada masyarakat yang tidak hanya meningkatkan kualitas layanan sosial tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan wawasan dan keterampilan mahasiswa. Oleh karena itu, penting untuk mendokumentasikan dan menjelaskan secara menyeluruh permasalahan ini dalam format tulisan ilmiah dengan memberikan contoh-contoh faktual tentang tantangan, potensi solusi, dan urgensi keterlantaran penanganan.

METODE PELAKSANAAN

Pengalaman magang yang dilakukan oleh penulis di Dinass Sosial Provinsi Jawa Timur mulai tanggal 03 Februari 2025 hingga 28 Maret 2025 yang dilaksanakan selama 40 hari merupakan sebuah kesempatan berharga yang memungkinkan penulis untuk menerapkan teori dan praktik yang telah dipelajari selama masa perkuliahan ke dalam situasi nyata. Dalam konteks ini, kegiatan magang dilakukan di bawah supervisi langsung dari Bidang Penanganan Bencana Sosial bagian Pelayanan Orang Terlantar, dengan fokus utama pada asesmen, pelayanan, serta penjangkauan terhadap individu yang mengalami keterlantaran di wilayah Jawa Timur.

Metode pelaksanaan magang melibatkan beberapa tahapan, yaitu orientasi instansi, observasi partisipatif, keterlibatan langsung dalam kegiatan pelayanan, serta refleksi dan evaluasi berkala. Pada tahap awal, mahasiswa mengikuti orientasi mengenai struktur organisasi, program kerja, serta mekanisme penanganan orang terlantar yang dijalankan oleh instansi. Selanjutnya, dilakukan observasi lapangan terhadap proses asesmen yang mencakup identifikasi masalah, pengumpulan data identitas, serta kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Penulis juga terlibat secara aktif dalam wawancara langsung dengan orang terlantar guna memahami latar belakang sosial, penyebab keterlantaran, dan kondisi psikososial yang dihadapi.

HASIL dan PEMBAHASAN

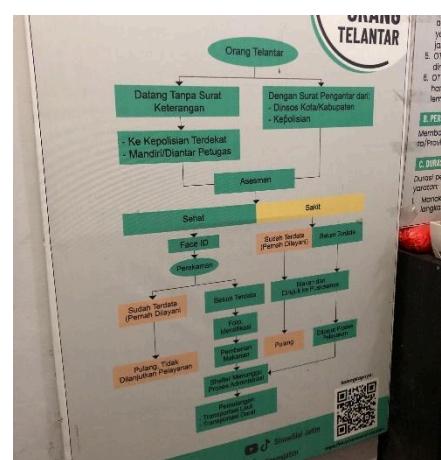
Selama kegiatan magang yang dilaksanakan di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur pada bidang Penanganan Bencana Sosial bagian Pelayanan Orang Terlantar, mahasiswa magang mendapatkan

kesempatan untuk terlibat langsung dalam proses penanganan orang terlantar yang dilakukan melalui serangkaian tahapan, diawali dengan proses assesment. Awal proses assesment untuk mengetahui identitas, kondisi kesehatan, riwayat keluarga, dan penyebab keterlantaran. Petugas kemudian menentukan bentuk intervensi yang sesuai, apakah berupa pemulangan kepada keluarga, rujukan ke lembaga rehabilitasi sosial, atau pemberian bantuan sementara seperti makanan, pakaian, dan layanan kesehatan. Berdasarkan assesment yang sudah dilakukan banyak latar belakang bagaimana orang bisa terlantar, karena masalah internal dengan keluarga yang mengakibatkan harus keluar dari rumah, merantau, kecopetan, hingga penipuan lowongan pekerjaan yang paling banyak.

Setelah dilakukan asesmen dan diketahui bahwa individu yang bersangkutan masih memiliki keluarga di daerah asal, maka dilakukan proses pemulangan. Mekanisme pemulangan ini mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang meliputi verifikasi identitas, pengumpulan informasi kontak keluarga, koordinasi dengan Dinas Sosial kabupaten/kota asal, serta pemberian surat pengantar dan bantuan transportasi. Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur juga menyediakan pendampingan selama proses pemulangan. Proses ini menekankan pentingnya kerja sama antarlembaga, dan dapat dijelaskan melalui Teori Sistem Sosial (Pincus & Minahan, 1973), yang melihat penyelesaian masalah sosial sebagai hasil kerja kolektif dari berbagai institusi dengan peran masing-masing yang saling melengkapi.

Dalam proses pendataan seringkali mengalami kendala Banyak orang terlantar tidak membawa ataupun kehilangan identitas diri seperti KTP. Dengan keadaan seperti ini menyulitkan proses verifikasi wilayah asal ataupun keluarga untuk bisa dipulangkan. Beberapa orang terlantar juga mengalami gangguan psikis karena kejadian yang dialaminya, seperti perbudakan, tppo hingga kdrt dalam keluarga. Sejauh itu Selain itu, meskipun pemulangan bisa dilakukan, masih belum tersedia program pencegahan yang menyentuh akar persoalan, seperti minimnya literasi digital masyarakat terhadap modus penipuan kerja di internet.

Kondisi ini menggambarkan bahwa pelayanan terhadap orang terlantar tidak hanya membutuhkan solusi administratif, tetapi juga pendekatan empati dan kemanusiaan. Teori Interaksi Simbolik membantu menjelaskan bahwa setiap individu memiliki makna tersendiri atas pengalaman hidupnya, sehingga petugas sosial perlu memahami konteks sosial dan psikologis masing-masing orang terlantar, bukan hanya sekadar mencatat dan memulangkan. Oleh karena itu, pelayanan sosial terhadap orang terlantar harus disertai keterampilan komunikasi, empati, serta pemahaman atas kompleksitas masalah sosial yang dihadapi



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang telah dilakukan selama 40 hari di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, dapat disimpulkan bahwa permasalahan orang terlantar merupakan isu sosial yang kompleks dan

dinamis. Mayoritas kasus keterlantaran disebabkan oleh kegagalan dalam migrasi kerja, terutama karena menjadi korban penipuan lowongan pekerjaan daring. Proses penanganan yang dilakukan oleh Dinas Sosial meliputi asesment langsung terhadap individu terlantar, pemberian layanan dasar sementara, serta mekanisme pemulangan ke daerah asal yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Seluruh proses ini menunjukkan bahwa pelayanan terhadap orang terlantar menuntut koordinasi antarlembaga, empati sosial, serta pendekatan yang menyeluruh, baik dari sisi administratif maupun psikososial. Kegiatan magang ini memberikan pemahaman mendalam kepada pemagang mengenai pentingnya kerja sosial yang berbasis kemanusiaan, responsif, dan solutif.

Saran

Untuk meningkatkan efektivitas penanganan orang terlantar, diperlukan penguatan program preventif yang mampu mencegah keterlantaran sejak dini. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan literasi digital masyarakat, khususnya dalam mengenali ciri-ciri penipuan lowongan kerja di internet. Dinas Sosial diharapkan tidak hanya bersifat responsif terhadap kasus yang sudah terjadi, tetapi juga proaktif dalam memberikan edukasi publik tentang migrasi aman dan bekerja dengan informasi terpercaya. Selain itu, penting untuk memperkuat kolaborasi lintas sektor, terutama antara Dinas Sosial dan Dinas Ketenagakerjaan, dalam menyusun program terpadu yang berfokus pada mitigasi risiko kerja palsu secara daring. Kolaborasi ini dapat diwujudkan melalui kegiatan penyuluhan bersama, verifikasi portal lowongan kerja, serta pembentukan sistem pengaduan terpadu untuk masyarakat. Dengan demikian, upaya penanganan keterlantaran dapat dilakukan tidak hanya secara kuratif, tetapi juga secara preventif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA). (2014). *World Urbanization Prospects: The 2014 Revision*. United Nations.
- Turok, I. (2018). *Urbanization and the challenges of development in the Global South*. Development Policy Review, 36(1), 5-23.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2020). *Laporan Tahunan Penanganan Orang Terlantar dan Pekerja Migran Indonesia*. Jakarta: Kementerian Sosial Republik Indonesia.
- Marzuki, I., & Sulaiman, F. (2019). *Fenomena Penipuan Lowongan Kerja Online dan Implikasinya pada Keterlantaran Pekerja Migran Indonesia*. Jurnal Sosial Indonesia, 8(2), 45-60.
- Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. (2021). *Laporan Kegiatan Pelayanan Orang Terlantar di Jawa Timur*. Surabaya: Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.
- Nugroho, S. (2020). *Pencegahan dan Penanganan Keterlantaran di Jawa Timur: Studi Kasus pada Migran yang Tertipu Lowongan Kerja Online*. Jurnal Kebijakan Sosial, 12(3), 34-48.