

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMULANGAN ORANG TERLANTAR
BERBASIS SIM-LONTAR DI DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan
Nasional “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

MITSAL FADHIL TSANY DASUKI

NPM: 1641010075

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2021**

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMULANGAN ORANG

TERLANTAR BERBASIS SIM-LONTAR DI DINAS

SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR

Disusun Oleh:

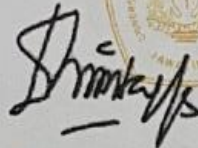
Mitsal Fadhil Tsany Dasuki

NPM. 1641010075

Telah Disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing



Dr. Diana Hertati, M.Si

NIP. 196601031989032001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



DR. DRS. EC. GENDUT SUKARNO, MS. CHRA

NIP.195907011987031001

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMULANGAN ORANG TERLANTAR
BERBASIS SIM-LONTAR DI DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR**

Oleh:

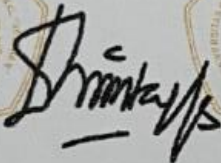
MITSAL FADHIL TSANY DASUKI
NPM. 1641010075

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program
Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Pada Tanggal : 18 Januari 2021

Menyetujui,

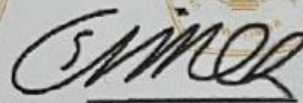
PEMBIMBING



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

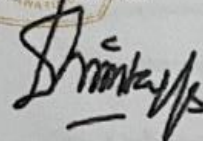
Tim Penguji

1. Ketua



Dr. Ertien Rining Nawangsari M.Si
NIP. 196902101993032001

2. Sekretaris



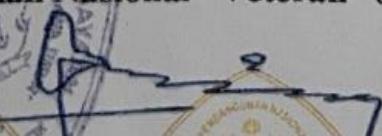

Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

3. Anggota



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMULANGAN ORANG TERLANTAR
BERBASIS SIM-LONTAR DI DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR**

NAMA MAHASISWA : MITSAL FADHIL TSANY DASUKI

NPM : 1641010075

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

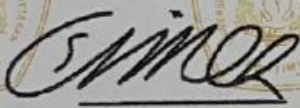
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Menyatakan bahwa skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada tanggal: 18 Januari 2021

Mengetahui/Menyetujui:

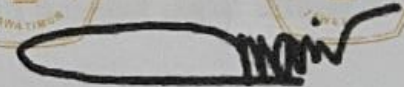
Dosen Penguji 1



Dosen Penguji 2



Dosen Penguji 3



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196902101993032001

Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

ABSTRAKSI

MITSAL FADHIL TSANY DASUKI, EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMULANGAN ORANG TERLANTAR BERBASIS SIM-LONTAR DI DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR

Penelitian ini berdasarkan pada fenomena yang ada di Provinsi Jawa Timur dengan populasi yang terbesar di Indonesia juga perlu melakukan upaya pelayanan pemulangan orang terlantar. Salah satu hak dari Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur adalah memberikan pelayanan untuk pemulangan orang terlantar. Dinas Sosial sebagai dinas memiliki tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan umum bagi masyarakat untuk melengkapi kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini dinas sosial dibantu oleh bidang perlindungan jaminan sosial mengenai pelayanan pemulangan orang terlantar berbasis simlontar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan pemulangan orang terlantar berbasis simlontar di dinas sosial provinsi jawa timur.

Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif dengan Teknik Pengumpulan Data Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Penelitian ini berdasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial

Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan program pelayanan pemulangan orang terlantar dilakukan dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan harapan agar memberikan perlindungan bagi mereka yang terlantar agar dapat pulang ke rumahnya baik ke provinsi Jawa Timur maupun ke luar Provinsi Jawa Timur. Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila pelayanan yang diberikan masyarakat dilaksanakan dengan proses atau prosedur yang tepat, cepat dan pasti sehingga hasil dari pelayanan tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat yang membutuhkan.

Keyword: Efektivitas, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul :

“EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMULANGAN ORANG TERLANTAR BERBASIS SIM-LONTAR DI DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR”.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, nasehat dan motivasi kepada penulis, serta semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan lancar, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dra. Ertien Rining N, M.Si selaku koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, UPN “Veteran” Jawa Timur serta Dosen Pembimbing penulis.
4. Bapak Dr. Alwi M.Hum selaku Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan kesempatan untuk mengizinkan penulis melakukan penelitian.
5. Ibu Dra. Restu Novi Widiani MM selaku Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial yang memberi kesempatan penulis untuk memperoleh segala informasi yang dibutuhkan.

6. Seluruh pegawai Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang telah membantu penulis untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan, mendukung, dan memotivasi penulis agar cepat menyelesaikan proposal penelitian.
8. Sahabat penulis Ayunda Nabila M beserta keluarganya yang mensupport penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
9. Kawan kawan penulis Desra Rokhindra, Ecky Dwi, Tegar Anugerah, Syahrul Fitroni, Biyan Ady, Dennisia Galang, M. Taqiyuddin, Asif Rachman, Febri Suwandar, Thirafi Ari, Lala Tri, Wulan Aristya, Priantina Ocatvia, Kharisma Dinda, Loveika yang membantu mentoring penulis dalam menyusun proposal penelitian
10. Seluruh teman sejawat Administrasi Publik angkatan 2016 yang sama sama sedang berjuang dan saling support dalam menyelesaikan proposal penelitian. Akhirnya penulis dapat berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan laporan ini.

Surabaya, 18 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMULANGAN ORANG TERLANTAR BERBASIS SIM-LONTAR DI DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR	i
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I.....	11
PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Rumusan Masalah	23
1.3 Tujuan Penelitian	23
1.4 Manfaat Penelitian	23
BAB II.....	25
TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 Penelitian Terdahulu	25
2.2 Landasan Teori.....	35
2.2.1 Konsep Efektivitas	35
2.2.2. Ukuran Efektivitas	36
2.2.3 Faktor–Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas.....	39
2.2.4 Pelayanan	41
2.2.5 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	43
2.2.6 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	44
2.2.7 Pelayanan Orang Terlantar.....	45
2.3 Kerangka Berfikir	47
BAB III.....	49
METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Lokasi Penelitian.....	50
3.3 Fokus Penelitian.....	51
3.4 Sumber Data.....	53

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6	Teknik Analisis Data.....	56
3.7	Teknik Keabsahan Data	58
BAB IV		61
HASIL DAN PEMBAHASAN		61
4.1.	Gambaran Umum Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	61
4.1.1.	Sejarah Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	61
4.1.2.	Visi, dan Misi Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	62
4.1.3.	Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	64
4.1.4	Komposisi Pegawai Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.....	70
4.2.	Hasil Penelitian.....	73
4.3	Pembahasan	94
BAB V		101
KESIMPULAN DAN SARAN		101
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....		105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kasus Orang Terlantar yang datang ke Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur Tahun 2018 dan Tahun 2019	8
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu Denga Penelitian Sekarang.....	19
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Pegawai.....	66
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat Golongan	66
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
Tabel 4.4 Daftar Sarana Dan Prasarana Untuk Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	75
Tabel 4.5 Jumlah Data Orang Terlantar Yang Dilayani Menggunakan SIM- LONTAR Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.....	80
Tabel 4.6 Durasi Waktu Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	83
Tabel 4.7 Alur Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar Berbasis SimLontar Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Penduduk Provinsi Jawa Timur Tahun 2016-2020	6
Gambar 1.2 Data orang Terlantar di Provinsi Jawa Timur Tahun 2018.....	10
Gambar 1.3 Data orang Terlantar di Provinsi Jawa Timur Tahun 2019.....	10
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Efektivitas Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar Berbasis Sim Lontar Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.....	39
Gambar 4.1 Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.....	56
Gambar 4.2 Penampilan Petugas dalam melayani orang terlantar.....	71
Gambar 4.3 Ruang Pelayanan Orang Terlantar	76
Gambar 4.4 Ruang Tunggu Orang Terlantar	77
Gambar 4.5 Ruang Shelter Bagi Orang Terlantar	78