

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan mengenai pelayanan pemulangan orang terlantar berbasis SIM-LONTAR di Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa :

1. Sumber daya pada Pelayanan dikatakan Efektif karena sudah memberikan pelayanan pemulangan orang terlantar berbasis Simlontar di Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur secara tepat dan cepat telah memberikan kepastian kepada orang terlantar untuk pulang agar berkumpul kembali dengan keluarganya tidak menunggu waktu lama untuk ditangani. petugas juga mampu memberikan respon secara realtime melalui SIM-LONTAR dan memberikan informasi dengan sabar dalam melayani orang terlantar. Petugas juga berpenampilan rapi dan tidak berlebihan dalam bertugas menangani orang terlantar sehingga tidak ada jarak, dan disertai memiliki keilmuan profesi pekerja sosial. Sehingga sangat tepat melayani orang terlantar yang mana secara psikologis memerlukan pendampingan.

Sarana dan Prasarana penunjang pelayanan yang disediakan untuk penunjang pelayanan pemulanga masih kurang kotak pengaduan dan untuk shelter masih belum memadai belum ada sekat yang memadai pemisah laki dan perempuan serta belum tersedia shelter khusus untuk yang rentan ( lanjut usia, anak kecil) Untuk Ruang makan masih menjadi satu dengan karyawan/karyawati dan belum tersedia kotak pengaduan, hanya berupa nomor telepon yang bisa

dihubungi apabila ada keluhan pelayanan menempel di banner depan ruang layanan.

2. Jumlah dan Mutu Pelayanan yang dihasilkan pada Pelayanan pemulangan orang terlantar berbasis Simlontar di Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur, Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan sudah efektif. Sebab meskipun pada malam hari, kemudian hari libur tetap orang terlantar dilayani sebagaimana hari kerja efektif.
3. Batas Waktu dalam Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar berbasis Simlontar di Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur, Batas waktu yang diperlukan dalam melayani serta menangani pasien sudah efektif apabila orang terlantar tidak mengalami hambatan fisik dan psikologis. Petugas Pelayanan pemulangan orang terlantar berbasis Simlontar di Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur mampu melayani dan menangani seluruh orang terlantar yang datang sebagaimana waktu yang ditetapkan selama orang terlantar tidak mengalami gangguan fisik dan psikis. Pada yang Sakit (gangguan fisik) akan diobati terlebih dahulu, pada gangguan psikis akan dilakukan assesman secara mendalam dan memerlukan waktu agak lama .
4. Tata Cara Pelayanan yang Harus Ditempuh  
Tata cara yang ditempuh pada pelayanan Pemulangan Orang Terlantar berbasis Simlontar di Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur, sudah efektif sebab tata cara pelayanan yang dibuat cukup jelas, dan mudah sehingga mempercepat pelayanan pemulangan orang terlantar. Namun untuk yang kondisi penerima

layanan sakit , tidak memiliki tujuan belum dibuat pedoman yang jelas yang dapat diketahui masyarakat.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan penarikan kesimpulan tersebut diatas, maka penulis mencoba memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Sarana prasarana dilengkapi dengan menyediakan kotak pengaduan, sehingga dapat diketahui secara tertulis kekurangan pelayanan. Ruang Shelter dicukupi sekat pemisah laki dan perempuan serta shelter khusus untuk penerima layanan rentan (disabilitas, anak, lanjut usia).
2. Perlu diperjelas tata cara pelayanan pemulangan orang terlantar pada kondisi tertentu (sakit fisik, psikis, tidak memiliki tujuan). Hal ini perlu dimasukkan dalam pedoman pelayanan pemulangan orang terlantar berbasis SIM-LONTAR dan pada Bagan yang terpampang di dinding ruang pelayanan pemulangan orang terlantar.
3. Untuk pelayanan pemulangan orang terlantar khususnya pada usia produktif apabila tidak menghendaki pulang/tidak memiliki tujuan yang jelas perlu diberlakukan kesempatan bagi mereka untuk memiliki keterampilan dan mencari solusi agar yang bersangkutan dapat mandiri /mendapat pekerjaan sehingga tidak akan menjadi gelandangan atau pengemis.
4. Perlu dipertahankan dan ditingkatkan kerjasama melalui pembuatan aplikasi online antara pihak/instansi terkait dalam hal ini pihak Kepolisian, pihak puskesmas, perhubungan dan seluruh Dinas /Instansi Sosial baik di kabupaten

/Kota maupun di Propinsi Seluruh Indonesia sehingga lebih terkendali lagi pemulangan orang terlantar agar pelayanan tidak saja cepat dan tepat tetapi juga pasti tertangani sesuai permasalahannya.