

**Evaluasi Sistem Informasi Orang Terlantar (SIM-LONTAR)  
Melalui *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)  
di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur**

**Muhammad Nurhuda Syahroni Yaman**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[Nurhuda.sy@gmail.com](mailto:Nurhuda.sy@gmail.com)

**Eva Hany Fanida S.AP.,M.AP.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[efanida@yahoo.com](mailto:efanida@yahoo.com)

**Abstrak**

Teknologi mulai diterapkan di berbagai instansi pemerintahan seluruh Indonesia, salah satunya adalah Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, pada prakteknya Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur memadukan sistem informasi dengan sebuah layanan, layanan tersebut adalah Sistem Informasi Orang Terlantar (SIM-LONTAR). Layanan tersebut berfungsi untuk melayani orang terlantar di Jawa Timur, berfokus pada orang terlantar untuk kembali ke daerah asal dengan aplikasi. Sedangkan Tujuan penelitian ini adalah untuk deskripsikan tentang Evaluasi Sistem Informasi Orang Terlantar (SIM-LONTAR) Melalui *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Dalam hal ini jenis penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian tentang Evaluasi Sistem Informasi Orang terlantar (SIM-LONTAR) di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif menekankan proses analisis dari proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Hasil penelitian dari Evaluasi SIM-LONTAR di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur melalui model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) Venkatesh et al (2003: 447) dapat diketahui bahwa dari model evaluasi tersebut penulis mendapati beberapa kesimpulan di antaranya: (1). Harapan Kinerja pada proses pemulangan orang terlantar melalui aplikasi SIM-LONTAR dirasa sudah memenuhi harapan kinerja, terbukti ketika penerapan aplikasi tersebut terdapat penurunan jumlah orang terlantar yang dipulangkan mencapai 10% hingga 15% setelah aplikasi ini berjalan, (2) Harapan usaha, merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan untuk suatu tindakan yang memiliki tujuan, sedangkan tujuan dari SIM-LONTAR ini berupa perbaikan dari proses pemulangan orang terlantar sebelumnya, hingga aplikasi ini digunakan banyak data yang mulai terintegrasi dan terdata dengan baik, (3) Pengaruh sosial, Pengaruh sosial memberikan dampak bagi sekitar adapun dampak langsung dari aplikasi ini adalah dampak kemudahan penggunaan layanan pemulangan orang terlantar bagi Dinas Sosial Jawa Timur, selanjutnya adalah tingkat kepuasan pengguna layanan, dengan tingkat kepuasan 85% - 90% menyatakan puas setelah menggunakan layanan ini, (4) kondisi fasilitas untuk menunjang aplikasi SIM-LONTAR mulai dari pengadaannya yang menghabiskan APBD sebanyak Rp.43.000.000,- meliputi pemindai sidik jari, kamera dan Sistem Informasi Orang Terlantar / SIM-LONTAR. selain itu fasilitas penunjang lainnya seperti *shelter*/tempat istirahat dan konsumsi telah disediakan untuk fasilitas pemulangan orang terlantar.

**Kata Kunci:** Teknologi, Evaluasi Sistem Informasi, dan Pelayanan

**Abstract**

*Technology began to be applied in various government institutions throughout Indonesia, one of them is Social Service of East Java Province, in practice Social Service of East Java Province combine information system with a service, service is Information System of Displaced Person (SIM-LONTAR). The service serves to serve displaced persons in East Java, focusing on displaced people to return to their home areas with applications The purpose of this research is to describe Evaluation of Displaced Person Information System (SIM-LONTAR) using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) in East Java Provincial Social Office. In this case the type of research that is used to conduct research on Evaluation of Information System for Displaced Persons (SIM-LONTAR) in Social Service of East Java Province is descriptive qualitative research method. Research with a qualitative approach emphasizes the process of analysis of the inductive thinking process relating to the dynamics of relationships between observed phenomena, and perpetual use of scientific logic. The results of the evaluation of SIM-LONTAR in the Social Service of East Java Province through the model of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Venkatesh et al (2003:*

447) can be seen that from the evaluation model the authors found several conclusions: (1). Performance expectations on the return process of displaced persons through the SIM-LONTAR application are considered to meet performance expectations, when application of the application has decreased the number of displaced persons who returned to reach 10% to 15% after this application runs, (2) business expectation, the purpose of the SIM-LONTAR is the improvement of the process of returning previous displaced persons, until this application used a lot of data that began integrated and well-recorded, (3) Social influence, Social impacts have an impact for the immediate impact of this application is the impact of ease of use of the return service of neglected persons to the East Java Social Service, hereinafter is the level of service user satisfaction, with the satisfaction of 85% - 90% expressed satisfaction after using this service, (4) condition of facility support SIM-LONTAR applications starting from the board The funds that spend APBD as much as Rp.43.000.000, - include fingerprint scanner, camera and Displaced Person Information System / SIM-LONTAR. besides other supporting facilities such as shelters / rest areas and consumption has been provided for the return of displaced persons.

**Keywords:** Technology, Evaluation of Information Systems, and Services

## PENDAHULUAN

E-government mulai diterapkan di berbagai instansi pemerintahan seluruh Indonesia, salah satunya adalah Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, pada prakteknya Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur memadukan sistem informasi dengan sebuah layanan, layanan tersebut adalah Sistem Informasi Orang Terlantar (SIM-LONTAR). Layanan berbasis *Internet Technology (IT)* berfungsi untuk melayani orang terlantar di Jawa Timur, berfokus pada orang terlantar untuk kembali ke daerah asal dengan aplikasi, program yang sudah berdiri sejak Januari tahun 2015 lalu memberikan layanan bagi orang terlantar, seperti biaya transportasi, uang saku, tempat tinggal sementara, ruang istirahat dan masih banyak lagi. Program SIM-LONTAR didasari oleh Undang Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat (1) yang menjelaskan bahwa fakir miskin dan anak-anak terlantar ditanggung oleh negara, serta Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Penyelegaraan Kesejahteraan Sosial.

Setelah undang-undang tersebut diterbitkan, masih banyak ditemukan orang-orang terlantar khususnya di kota besar yang belum mendapat perhatian dari pemerintah, oleh karenanya banyak ditemukan orang-orang terlantar berkeliaran di pinggir jalan atau ditempat umum lainnya. Menteri Sosial Khofifah Indar Parawansa mengatakan bahwa ada sedikitnya sekitar puluhan ribu orang terlantar di 16 provinsi pada tahun 2017, dengan jumlah orang terlantar terbanyak berada di Jakarta sebanyak 7600 jiwa disusul oleh provinsi Jawa Tengah sebanyak 5000 jiwa dan Jawa Timr sebanyak 2000 jiwa (sumber: <http://majalahkartini.co.id> ). Dari jumlah yang telah disebutkan, Provinsi Jawa Timur menempati posisi ketiga terbanyak tingkat nasional sebanyak 2000 jiwa, hal tersebut membuat program SIM-LONTAR harus bekerja ekstra dalam menangani kasus orang terlantar, disebutkan bahwa pada tahun 2017 Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur memulangkan sedikitnya 1300 orang terlantar ke daerah asal, dimana 94% dari jumlah tersebut berasal dari lintas provinsi (sumber: <http://jatim.tribunnews.com> ).

Melihat banyaknya kasus orang terlantar di Jawa Timur, terdapat beberapa oknum yang

memanfaatkan program tersebut untuk mendapatkan layanan pulang gratis oleh Dinas Sosial, dengan berpura-pura terlantar mereka datang ke Dinas Sosial untuk mendapatkan fasilitas tersebut. Maka dari itu adanya SIM-LONTAR bertujuan untuk meminimalisir pelanggaran tersebut, sehingga bagi oknum yang berpura-pura terlantar dapat merasakan jera dan tidak kembali lagi sebelum mempunyai *skill* dan bekal, seperti yang diungkapkan oleh Dewan komisioner I Dinas Sosial Jawa Timur.

“Dulu sebelum ada program SIM-LONTAR banyak orang yang ngaku-ngaku terlantar mas, dulu masih bisa adu argumen tapi kalau sekarang kan yang sudah dipulangkan gratis tidak dapat mengulanginya lagi, soalnya database sudah kami simpan, seperti *fingerprint*, lensa, sketsa wajah dan lain-lain, jadi mereka tidak bisa mengelak atau berbohong” (wawancara dengan Bapak Maulana )

Dari permasalahan yang timbul semenjak program ini terealisasi dua tahun yang lalu, perlu adanya evaluasi mendalam terkait Evaluasi Sistem Informasi Orang Terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Evaluasi tersebut nantinya diharapkan mampu memerikan masukan-masukan terkait pengembangan SIM-LONTAR, adapun model evaluasi yang penulis pilih dalam penelitian ini adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* Venkatesh et al (2003: 447) model evaluasi tersebut dipilih karena evaluasi sistem informasi tersebut memiliki fokus-fokus penelitian khusus dalam mengidentifikasi masalah seperti harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial dan kondisi fasilitas. Selain itu model evaluasi sistem informasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* merupakan pengembangan dari model-model evaluasi sistem informasi sebelumnya, diantaranya *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology acceptance model (TAM)*, *motivation model (MM)*, *theory of planned behavior (TPB)*, *combined TAM & TPB*, *model of PC utilization (MPTU)*, *innovation diffusion theory (IDT)* dan *social cognitive theory (SCT)*. Model UTAUT dinilai lebih kompleks untuk

mengevaluasi sistem informasi khususnya dalam mengevaluasi Sistem Informasi Orang Terlantar, dan untuk memastikan bahwa program SIM-LONTAR ini berjalan dengan baik sesuai dengan model evaluasi yang dipilih, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Sistem Informasi Orang Terlantar (SIM-LONTAR) Melalui *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.

## METODE

Dalam hal ini jenis penelitian yang dipakai untuk melakukan penelitian tentang Evaluasi Sistem Informasi Orang terlantar (SIM-LONTAR) di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif menekankan proses analisis dari proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Pendekatan tidak berarti tanpa dukungan dari data kuantitatif, tetapi lebih ditekankan pada kedalaman berfikir formal dari peneliti untuk menjawab permasalahan yang dihadapi, dalam penelitian ini terkait evaluasi sistem informasi orang terlantar atau SIM-LONTAR penulis menemukan definisi antara penelitian deskriptif dan penelitian kualitatif yang disebutkan oleh para ahli, berikut adalah penjelasannya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Munculnya SIM-LONTAR didasari oleh beberapa faktor diantaranya, banyak penyalahgunaan kebijakan pemulangan orang terlantar, administrasi orang terlantar yang kurang baik, proses pemulangan orang terlantar yang memakan waktu yang lama dan masih banyak lagi, adanya SIM-LONTAR merupakan solusi dari masalah tersebut khususnya dari segi kualitas layanan di Dinas Sosial Jawa Timur. Aplikasi SIM-LONTAR didasari oleh Undang-undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat (1) yang menjelaskan bahwa fakir miskin dan anak-anak terlantar ditanggung oleh negara, serta Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. Inovasi yang sudah diterapkan sejak Januari 2015 tersebut telah melayani ribuan orang terlantar dengan daerah asal yang bervariasi, mulai dari lintas provinsi hingga antar pulau, program yang sudah berjalan hingga tahun ke dua ini tidak selamanya berjalan sesuai harapan, hal tersebut dilihat ketika terjadi kendala-kendala dan kekurangan dalam penerapannya, mulai dari layanan, penyalahgunaan program hingga fasilitas yang kurang sesuai dan masih banyak lagi. Kelemahan dari program tersebut bukan semata karena kesalahan penyelenggara dan pengguna, namun masih banyak faktor yang membuat program tersebut dirasa kurang sempurna. Sehingga pada akhirnya penulis mencoba untuk mengevaluasi dan menyesuaikan program tersebut dengan model evaluasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* Venkatesh et al (2003: 447)

Model evaluasi UTAUT menjadi fokus penelitian dari evaluasi program ini dengan minitikberatkan pada faktor-faktor krusial seperti harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial dan kondisi fasilitas, sesuai dengan apa yang penulis temukan di lapangan. Model evaluasi ini selain berfokus pada penyedia layanan juga berfokus pada pengguna dan pihak yang terkait dalam program ini, berikut adalah hasil dari evaluasi SIM-LONTAR di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur melalui model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* Venkatesh et al (2003: 447):

### 1. Harapan Kinerja

Harapan kinerja merupakan keinginan dimana pengguna dapat merasakan keuntungan dalam menggunakan aplikasi tersebut, Selain itu dari hasil temuan penulis tentang profil SIM-LONTAR dijelaskan bahwa terdapat beberapa kelebihan SIM-LONTAR diantaranya: a) Penyelesaian administrasi seperti identifikasi, rujukan, administrasi keuangan dapat dikerjakan sekaligus dengan menggunakan dukungan aplikasi SIM-LONTAR. Sesuai dengan temuan penulis di lapangan, aplikasi tersebut menghasilkan surat keluaran yang dibutuhkan oleh pengguna, seperti kwitansi penyerahan dana, surat jalan dan perizinan tembusan langsung dari Kepala Bidang. b) Tersedianya Standar Operasional Prosedur yang sinergis dan mendukung pelaksanaan pelayanan. Penerapan SIM-LONTAR di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur memiliki SOP yang jelas, seperti yang dilampirkan oleh penulis pada Bab Lampiran bahwa terdapat 12 langkah pemulangan orang terlantar dengan estimasi waktu yang telah disebutkan, adapun SOP pemulangan orang terlantar sebelum adanya SIM-LONTAR tidak tersedia, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Bantuan dan Perlindungan Sosial. c) Proses identifikasi selain pengampilan foto secara terintegrasi, juga setiap orang telantar diidentifikasi dengan menggunakan *finger print*, dan salahsatu kelebihan dari SIM-LONTAR adalah kelengkapan data melalui *finger print*, proses seleksi calon pengguna melalui *finger print* ini dirasa cukup efektif ketika banyak permohonan yang ditolak atas dasar kesamaan data *finger print*, adapun dokumentasi melalui foto dirasa kurang maksimal karena untuk merubah tampilan tidaklah sulit dan pengguna banyak yang melakukan hal tersebut guna mengelabui petugas, namun hal tersebut tidak berlaku untuk merubah sidik jari. d) Pengesahan dokumen bisa dilakukan *on the spot* langsung oleh Kepala Bidang atau Kepala Seksi yang ada dengan surat pendelagsian sehingga mempercepat pelayanan. Sesuai apa yang penulis temui di kantor bahwa untuk proses pengesahan dokumen dapat dilakukan dalam satu aplikasi, sehingga petugas yang bertanggungjawab terkait pengesahan dokumen tidak dipersulit oleh alur tersebut. e) Fasilitasi pemulangan orang terlantar berkerja sama dengan penyedia operator transportasi dalam penyediaan tiket, sehingga pelayanan lebih cepat. Dalam hal ini Bidang Bantuan dan Perlindungan

Sosial telah bekerjasama dengan pihak penyedia transportasi laut, sehingga dapat mempercepat proses pemulangan. f) Mekanisme kerja ini membuktikan bahwa pelayanan administrasi dapat diselesaikan dengan jaminan 1 jam selesai dan 3 jam untuk pemulangan lintas pulau, kecuali pemulangan yang harus mengikuti jadwal pelayaran, maka waktu menyesuaikan. Untuk kepastian bahwa pengguna dapat pulang ke daerah asal hanya membutuhkan waktu 1 jam, namun untuk jadwal kepulangan khususnya diluar Pulau Jawa yang penulis temukan dilapangan adalah lebih dari 3 jam, hal tersebut dikarenakan adanya beberapa rute perjalanan laut yang hanya ada 2 kali dalam sehari untuk keberangkatan ke Pulau Sulawesi. g) *Database* penanganan langsung di *upload* secara *online* dan bisa di akses oleh semua pihak. Adapun kelebihan ini tidak ditemukan di lapangan, hal tersebut diperkuat oleh Kepala Bidang Bantuan dan Perlindungan Sosial bahwa aplikasi SIM-LONTAR tidak dan belum bisa di proses secara *online*. h) Terbentuk Tim penanganan Orang Telantar. Yang dimaksud tim penanganan orang terlantar disini adalah anggota Bidang Bantuan dan Perlindungan Sosial yang terdiri dari 4 aparatur sipil negara, dibawah oleh Kepala Bidang Bantuan dan Perlindungan Sosial. i) Tersedianya *shelter* penampungan sementara yang terpadu antara pelayanan anak telantar pekerja migran bermasalah dan orang telantar. Adapun untuk penampungan sementara atau *shelter* yang tersedia di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dirasa kurang layak untuk penampungan sementara orang terlantar, dilihat dari kondisi dan fasilitas masih banyak yang harus diperbaiki, terutama dari segi penampilan dan fasilitas *shelter*.

## 2. Harapan Usaha

Harapan usaha menurut Venkatesh, et al (2003: 428-436) adalah tingkat kemudahan suatu sistem dalam penerapannya, dalam hal ini penulis mencoba menggali tentang kemudahan yang didapat setelah adanya SIM-LONTAR sesuai temuan yang penulis dapatkan di lokasi. Dari hasil wawancara dengan penyedia aplikasi, dijelaskan bahwa SIM-LONTAR mengintegrasikan data orang terlantar untuk selanjutnya dilakukan assesmen, selanjutnya dari proses tersebut pihak penyedia layanan akan dapat dengan mudah mencegah penyalahgunaan kebijakan pemulangan orang terlantar, dengan begitu anggaran untuk pemulangan orang terlantar dapat ditekan. Aspek keintegrasian data memang sudah berjalan dengan baik, namun dalam aspek integrasi jaringan masih dirasa kurang, melihat bahwa aplikasi SIM-LONTAR belum terhubung ke internet dan dari hasil wawancara penulis terhadap pihak penyedia dikatakan bahwa, aplikasi SIM-LONTAR akan dilakukan pengembangan-pengembangan dan perbaikan untuk selanjutnya dengan perbaikan tersebut aplikasi SIM-LONTAR akan terhubung internet untuk tahun yang akan datang, adapun untuk sementara penggunaan aplikasi hanya sebatas lingkungan di Dinas Sosial Jawa

Timur. Selain itu aplikasi SIM-LONTAR juga merupakan langkah Dinas Sosial Jawa Timur dalam meningkatkan akuntabilitas layanan, terbukti ketika penulis mencoba merekap data dari tahun dan tanggal tertentu semua dapat diproses dan dipertanggungjawabkan, namun terdapat kekurangan yang penulis temukan dalam perekapan data, yakni kurangnya jenis kelamin dalam data jumlah orang terlantar, tidak tersedianya grafik jumlah orang terlantar berdasarkan gender, namun hasil dari akuntabilitas tersebut disambut baik oleh inspektorat dengan mengapresiasi langkah akuntabilitas tersebut, selain itu penulis juga menemukan adanya pencadangan data secara manual yang ditulis pada buku khusus perekapan data, hal tersebut dilakukan untuk menghinari *trouble* dari suatu sistem sehingga dalam aspek ini aplikasi SIM-LONTAR dapat dikatakan cukup baik.

Orang-orang terlantar yang mengajukan permohonan untuk kembali ke daerah asal memiliki alasan dan sebab akibat mereka terlantar, penulis melakukan wawancara terkait hal tersebut dengan beberapa pengguna SIM-LONTAR, diantaranya sebagian dari mereka adalah korban kriminal, dan sebagian lagi berasal dari masalah ekonomi, kehabisan ongkos dan lain-lain. Hal tersebut diperkuat oleh data SIM-LONTAR tahun 2016 dimana jumlah tertinggi adalah korban kriminal yang mendominasi pengguna sebanyak 497 pengguna atau sekitar 40,56% dari total pengguna SIM-LONTAR, selanjutnya yaitu masalah ekonomi dengan jumlah 474 pengguna atau 38,7%, selanjutnya perdagangan manusia atau *human trafficking* sebanyak 173 pengguna atau 14,15% dan korban penipuan/korban kekerasan sebanyak 81 pengguna atau 6,6% dari total pengguna SIM-LONTAR, dengan jumlah dari keseluruhan orang terlantar pada tahun 2016 yang dipulangkan oleh Dinas Sosial Jawa Timur sebanyak 1.225 OT.

## 3. Pengaruh Sosial

Selanjutnya pada aspek pengaruh sosial aplikasi SIM-LONTAR juga telah bekerjasama dengan Kepolisian Daerah Jawa Timur melalui Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur bekerjasama dalam hal pemulangan orang terlantar, bentuk kerjasama tersebut tertera dalam MoU yang penulis dapatkan dalam penelitian di Kepolisian Daerah Jawa Timur, berikut adalah bentuk kerjasamanya: Pelayanan yang diberikan oleh PIHAK KESATU (SPKT Polda Jatim) kepada orang terlantar meliputi : a), Pelayanan penerimaan pelaporan orang terlantar; pada layanan penerimaan orang terlantar dilakukan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Daerah (POLDA) Jawa Timur, gedung tersebut terletak di pintu masuk POLDA Jatim sehingga bagi penulis maupun pengguna dapat dengan mudah menemukannya; b), Pelayanan penginputan data dilaksanakan secara akurat dan tepat sehingga dapat jaminan pelayanan dari dinas sosial; dalam hal

pengimputan data pihak SPKT menggunakan aplikasi SKOT; c), Melakukan identifikasi dan *asement* kepada orang terlantar terkait keterangan yang ada apakah orang terlantar masuk kedalam daftar pencarian orang hilang, daftar pencarian orang pelaku pidana atau pernah melaporkan diri sebelumnya dalam pelayanan orang terlantar sehingga dapat dilakukan tindak lanjut terhadap orang tenantar tersebut; d), Pelayanan penerbitan Surat Pernyataan orang terlantar; surat tersebut nantinya digunakan untuk diajukan pada dinas sosial, c), Pelayanan penerbitan SKOT; surat tersebut merupakan syarat kelengkapan dalam proses pengajuan SIM-LONTAR, penerbitan surat tersebut sekaligus proses seleksi bagi orang terlantar untuk mengetahui bahwa yang bersangkutan terlibat tindak kriminal atau tidak, d), Pelayanan bersama Organda untuk melakukan sosialisasi aplikasi online SKOT kepada awak armada angkutan; e), Pelayanan penghantaran orang terlantar ke Dinas Sosial/ORGANDA; setelah proses identifikasi melalui aplikasi SKOT pengguna diatur pada Dinas Sosial Jawa Timur untuk diteruskan pada aplikasi SIM-LONTAR, f), Pelayanan penghantaran orang terlantar dari kantor Dinsos ke terminal keberangkatan bersama petugas Dinas Sosial; g), Pelayanan penjemputan orang terlantar dari terminal kedatangan ke tempat tinggal oleh petugas SPKT; h), Pelayanan penerbitan surat keterangan RT/RW; pada proses ini pihak kepolisian mengantarkan orang terlantar tersebut sampai rumah, namun pada proses tersebut pihak SPKT Polda Jatim hanya berlaku pada proses pemulangan orang terlantar di wilayah Jawa Timur, dikerenakan pihak Kepolisian Daerah Jawa Timur belum bekerjasama dengan Kepolisian Daerah di Provinsi lainnya, sehingga proses pemulangan orang terlantar diluar Jawa Timur hanya sampai pada pelabuhan/terminal terdekat, untuk itu kedepannya perlu adanya kerjasama antara Kepolisian Daerah Jawa Timur dengan Kepolisian Daerah di provinsi lainnya, i), Pelayanan pendokumentasian; proses tersebut merupakan dokumentasi dan bukti bahwa yang bersangkutan telah sampai pada tujuan, j), Penerbitan SKOT untuk orang terlantar sebanyak 1 kali dengan orang yang sama, jika dalam waktu kurun tertentu orang tersebut melaporkan diri sebagai orang terlantar maka akan dilakukan verifikasi kembali dengan mempertimbangkan aspek tertentu (hal *urgent/darurat*).

### 3. Kondisi Fasilitas

Kondisi fasilitas merupakan keadaan dan infrastruktur pendukung dari aplikasi SIMLONTAR, Sedangkan fasilitas yang didapatkan oleh pengguna SIM-LONTAR meliputi, a), layanan advokasi, bantuan informasi, dan layanan bimbingan konseling. Dalam hal ini penulis menemukan layanan advokasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Jawa Timur terhadap pengguna aplikasi SIM-LONTAR dilakukan oleh Kepala Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial langsung, dan jika yang bersangkutan berhalangan hadir maka bimbingan konseling akan

diberikan oleh bagian Umum Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial. Pemberian layanan advokasi tersebut sudah berjalan sesuai dengan tujuan, namun hal tersebut dirasa kurang maksimal karena layanan advokasi tidak diberikan oleh staff ahli di bidang tersebut, oleh karenanya untuk kedepan nanti perlu adanya ruangan khusus untuk layanan tersebut. b), Tempat Istirahat *Shelter*, pada fasilitas ini penulis mencoba meninjau langsung ke lokasi peristirahatan/*Shelter* dan melakukan wawancara oleh beberapa pengguna fasilitas tersebut, penulis mendapati fasilitas yang disediakan kurang memadai, melihat bahwa hanya tersedia kasur, kipas angin dan tempat minum. Selain itu penulis melakukan wawancara oleh pengguna maupun penyedia layanan tersebut, oleh Kepala Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial dibenarkan bahwa fasilitas tersebut memang kurang layak untuk sebuah *Shelter*, berikutnya menurut pengguna SIM-LONTAR bahwa telah menggunakan *Shelter* sebelumnya di Dinas Sosial Jakarta Pusat memberikan tanggapan bahwa, fasilitas yang didapatkan tidak seperti yang ia rasakan di Jakarta Pusat, disebutkan bahwa fasilitas *Shelter* di Jakarta Pusat meliputi AC, TV, kasur, dapur, dan fasilitas lainnya. Maka perlu adanya perbaikan dari segi fasilitas tempat istirahat/*shelter* di Dinas Sosial Jawa Timur agar sesuai dengan harapan pengguna layanan. c), Konsumsi. Konsumsi diberikan kepada pengguna SIM-LONTAR yang telah melalui proses verifikasi dan pendataan, dari pihak Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial memberikan kupon untuk selanjutnya ditukarkan konsumsi di kantin Dinas Sosial Jawa Timur, adapun tempat konsumsi bagi orang terlantar merupakan kantin bersama bagi pegawai Dinas Sosial Jawa Timur, sehingga tidak ada perbedaan antara pegawai dan pengguna layanan, selain itu dari segi kebersihan dirasa kurang, terbukti ketika penulis melakukan studi lapangan masih terdapat bagian-bagian kantin yang kurang tertib dan rapih. d), Dana dan Uang Saku. Selanjutnya bagi pengguna aplikasi SIM-LONTAR untuk kembali ke daerah asal, besaran dana yang diberikan sesuai dengan jarak kabupaten kota dan tujuan asal yang dibagi menjadi 4 area di seluruh Indonesia. Dari fasilitas yang didapatkan oleh pengguna SIM-LONTAR, besaran dana yang diberikan oleh Dinas Sosial Jawa Timur sudah *mengcover* seluruh transportasi pengguna aplikasi SIM-LONTAR. e), Transportasi. Layanan transportasi yang diberikan oleh Dinas Sosial Jawa Timur bertujuan untuk memastikan bahwa yang bersangkutan benar-benar telah menggunakan dana tersebut untuk kembali pulang, pihak Dinas Sosial Jawa Timur mengantarkan yang bersangkutan hingga terminal/pelabuhan tujuan. Adapun fasilitas transportasi yang diberikan bagi orang terlantar dirasa sudah sesuai dengan apa yang diterapkan di lapangan, terbukti ketika penulis dipersilahkan untuk ikut berpartisipasi menghantar OT ke terminal/pelabuhan tujuan.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari Evaluasi SIM-LONTAR di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur melalui model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) Venkatesh et al (2003: 447) dapat diketahui bahwa dari model evaluasi tersebut penulis mendapati beberapa kesimpulan. Mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian tentang bagaimana Evaluasi Sistem Informasi Orang Terlantar (SIM-LONTAR) Melalui *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang dirangkum dalam empat fokus evaluasi UTAUT di antaranya: Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial dan Kondisi Fasilitas. berikut adalah kesimpulan yang penulis sajikan secara detail terkait empat fokus evaluasi tersebut.

Harapan kinerja, harapan kinerja pada proses pemulangan orang terlantar melalui aplikasi SIM-LONTAR dirasa sudah memenuhi harapan kinerja, terbukti ketika penerapan aplikasi tersebut terdapat penurunan jumlah orang terlantar yang dipulangkan, sesuai dengan hasil temuan penulis di lapangan yang diungkapkan oleh kepala Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial bahwa penurunan orang terlantar mencapai 10% hingga 15% setelah aplikasi ini berjalan, penurunan jumlah pengguna tersebut merupakan dampak dari seleksi dan filterisasi pengguna yang benar-benar membutuhkan layanan ini. Selain itu pemangkasan birokrasi bagi Dinas Sosial Jawa Timur terkait pemulangan orang terlantar dirasa cukup optimal melihat proses pemulangan orang terlantar yang sebelumnya memakan waktu yang cukup lama, dan proses yang panjang namun sekarang hanya membutuhkan waktu 15 menit untuk kepastian pemulangan orang terlantar. Terkait proses pemulangan orang terlantar tersebut penulis menilai sudah tidak ada kendala, namun pada proses pemulangan baik perjalanan darat belum terdapat pengawasan pengguna secara optimal, karena pengawasan hanya melalui supir / kernet Bus.

Harapan usaha, Harapan usaha merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan untuk suatu tindakan yang memiliki tujuan, sedangkan tujuan dari SIM-LONTAR ini berupa perbaikan dari proses pemulangan orang terlantar sebelumnya, hingga aplikasi ini digunakan banyak data yang mulai terintegrasi dan terdata dengan baik, namun terdapat kekurangan dari aplikasi SIM-LONTAR, aplikasi tersebut belum terkoneksi dengan internet, sehingga penggunaannya masih sebatas lingkungan Dinas Sosial Jawa Timur, serta untuk bagian perekapan data penulis belum menemukan kelengkapan data, berupa pengguna berdasarkan jenis kelamin dan grafik penggunaan SIM-LONTAR berdasarkan gender.

Pengaruh sosial, Pengaruh sosial bagi SIM-LONTAR adalah dampak yang ditimbulkan dari sistem informasi tersebut, baik dampak langsung maupun tidak langsung, baik dampak pengguna maupun instansi lain, adapun dampak langsung dari aplikasi ini adalah dampak kemudahan penggunaan layanan pemulangan orang terlantar bagi Dinas Sosial Jawa Timur, selanjutnya adalah tingkat kepuasan pengguna layanan, dengan tingkat kepuasan 85% - 90% menyatakan puas setelah menggunakan layanan ini. Selanjutnya pengaruh sosial di luar instansi, yaitu kerjasama dengan Kepolisian Daerah Jawa Timur, melalui aplikasi SKOT POLDA Jatim pemulangan orang terlantar terbantu dengan alur dan proses pemulangan orang terlantar. Mulai dari penerbitan surat jalan hingga penghantaran orang terlantar ke daerah asal hingga RT/RW di rumah asal mereka untuk wilayah Jawa Timur.

Dan yang terakhir adalah kondisi fasilitas, kondisi fasilitas untuk menunjang aplikasi SIM-LONTAR mulai dari pengadaannya yang menghabiskan APBD sebanyak Rp.43.000.000,- meliputi pemindai sidik jari, kamera dan Sistem Informasi Orang Terlantar / SIM-LONTAR. selain itu fasilitas penunjang lainnya seperti *shelter*/tempat istirahat dan konsumsi telah disediakan untuk fasilitas pemulangan orang terlantar. Dari hasil penelitian di lapangan penulis menemukan kekurangan pada perangkat pendukung SIM-LONTAR, seperti kamera untuk mendokumentasikan orang terlantar yang dirasa kurang maksimal untuk kamera tersebut, selanjutnya pada ruang istirahat/*shelter* dirasa kurang memenuhi standar kualitas *shelter* tersebut, melihat fasilitas yang minim dan keadaannya yang kurang baik. Dan tempat konsumsi bagi pengguna SIM-LONTAR dirasa sangat terbatas, melihat tempat makan pengguna dan pegawai Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, Fasilitas pendukung lainnya seperti layanan advokasi dirasa kurang maksimal, karena layanan bimbingan tersebut tidak dilakukan oleh staff ahli di bidang psikologi, dan tidak tersediannya ruang khusus untuk bimbingan konseling bagi pengguna SIM-LONTAR, adapun dana dan uang saku dirasa sudah cukup untuk kembali ke daerah asal, pembagian uang saku dan transportasi dibagi menjadi 4 area di seluruh Indonesia, dan transportasi dirasa sudah mencukupi standar pelayanan untuk memulangkan orang terlantar.

### Saran

Dari hasil penelitian ini penulis mencoba untuk memberikan saran terkait Evaluasi Sistem Informasi Orang Terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur melalui model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) Venkatesh et al (2003: 447) dari hasil temuan penulis di lapangan terkait evaluasi tersebut, penulis menemukan beberapa kekurangan yang dirasa perlu diperbaiki agar program tersebut berjalan dengan baik, berikut adalah saran dari point evaluasi:

### 1. Harapan Kinerja

Dari harapan kinerja penulis menemukan bahwa terdapat pengurangan jumlah orang terlantar yang dipulangkan hingga 15%, namun dari jumlah data tersebut perlu adanya data konkrit terkait jumlah pengguna, baik dari data jumlah pengguna berdasarkan usia, umur dan bentuk grafik, sehingga dalam pertanggungjawabannya dapat diketahui dengan jelas jumlah keseluruhan dengan data yang lengkap. Selain itu perlu adanya pengembangan layanan seperti pengawasan orang terlantar yang dipulangkan ke daerah asal, sehingga tidak terjadi penyalahgunaan di tengah jalan, sehingga orang terlantar yang dipulangkan benar-benar sampai pada tujuan.

### 2. Harapan Usaha

Harapan usaha dalam aspek ini adalah tingkat kemudahan bagi pengguna maupun penyedia layanan, dalam hal ini perlu adanya pengembangan aplikasi sesuai kebutuhan saat ini, dari hasil temuan penulis terkait harapan usaha, penulis menemukan belum adanya koneksi sambungan aplikasi dengan internet, hal ini menyebabkan penggunaan aplikasi hanya sebatas lingkungan Dinas Sosial Jawa Timur, dan dari kekurangan tersebut perlu adanya pengembangan aplikasi ke jaringan internet untuk memperluas pengguna aplikasi tersebut.

### 3. Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial merupakan dampak yang ditimbulkan dari layanan aplikasi tersebut, berangkat dari harapan usaha terkait konektivitas internet, setelah adanya internet perlu adanya sinkronisasi data dengan instansi yang telah terikat kerjasama tersebut, tujuan dari sinkronisasi tersebut adalah untuk menghindari kesalahan data dari instansi dinas sosial dan instansi yang telah bekerjasama. Dan perlu adanya kerjasama Dengan Jasa Angkutan Umum Berbasis Online untuk memaksimalkan layanan SIM-LONTAR melihat masih banyaknya pengguna yang kesulitan untuk menuju Terminal/Pelabuhan tujuan keberangkatan.

### 4. Kondisi Fasilitas

Dari segi kondisi fasilitas perlu adanya perbaikan dan kelengkapan untuk menunjang performa aplikasi SIM-LONTAR, seperti kamera, tempat pemindai sidik jari yang layak. Adapun untuk tempat istirahat/*shelter* perlu adanya perbaikan khusus, seperti pengecatan ulang dan melengkapi peralatan *shelter* agar lebih layak digunakan. dan dari segi fasilitas aplikasi perlu adanya peningkatan fasilitas aplikasi seperti ketersediaan kamera yang memampuni untuk pendataan pengguba, selain itu perlu adanya perbaikan dari kotak kepuasan agar penyedia layanan dapat mengetahui seberapa baik program tersebut terlaksana.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA,
- b. Eva Hany Fanida S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. dan Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried, 2013. *Teori Dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatic Menuju Redefinisi*. Depok: PT Rajarafindo Persada
- Emzir, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Fauzi, Deni Darmawan. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fuad, Anis dan Nugroho, Kandung Sapto, 2014. *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Gunawan, Imam, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hakam, Fahmi. 2016. *Analisis Perancangan dan Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan*. Jogja: Gosyen Publishing.
- Huda, Ni'matul. 2017. *Hukum Pemerintahan Daerah*. Bandung: Nusa Mendia
- Indrajit, Richardus Eko, 2002. *Electronic Government, Strategi pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Komariah, Aan dan Djam'an Satori, 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kusumasari, Subando Agus Margono Bevaola. 2015. *Manajemen publik Kontenporer*. Jogja: Gava Media
- Mulyanto, Agus. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sabarudin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam pelayanan Publik*. Kolaka: Graha Ilmu
- Santoso, Agus. 2013. *Menyingkap Tabir Otonomi Daerah Di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siagian, Sondang P. 2014. *Filasafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan kelima. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugandi, Yugi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia*. Bandung : Graha Ilmu
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.