

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bencana sosial merupakan peristiwa yang mengganggu kehidupan masyarakat akibat masalah dalam hubungan sosial, seperti konflik, pengusiran, atau orang yang terjebak dalam kondisi sulit. Berbeda dengan bencana alam yang terjadi karena faktor cuaca atau geologi, bencana sosial lebih banyak dipengaruhi oleh kondisi ekonomi, budaya, dan cara orang berinteraksi. Salah satu penyebab utamanya adalah ketimpangan dalam kehidupan masyarakat, yang bisa memicu pengangguran, kejahatan, dan ketidakstabilan sosial. Kemajuan teknologi yang tidak dibarengi dengan pemahaman yang baik juga membuat orang mudah tertipu, misalnya oleh lowongan kerja palsu di media sosial yang akhirnya membuat mereka terlantar. Dampaknya seperti kehilangan tempat tinggal, terpisah dari keluarga, atau mengalami tekanan mental yang berkepanjangan (Amanda, 2024). Masyarakat seringkali kebanyakan pindah ke daerah yang memiliki peluang penghasilan lebih tinggi sebab dorongan dan kebutuhan hidup mereka. Faktor ekonomi membuat orang perantau untuk mencari kehidupan yang lebih baik dan meninggalkan kampung halaman mereka. Sebab dirasa kehidupan di kota atau diluar kota besar lebih aman. Orang terlantar salah satu kesejahteraan sosial yang permasalahannya semakin meningkat dan datang silih berganti. Dalam berbagai konteks sosial ,kesejahteraan sosial dalam orang terlantar ini menjadi tujuan utama (Miyeki & Bonjol, 2023).

Orang Terlantar merupakan permasalahan umum yang seringkali berada di kota besar salah satunya di Surabaya. Permasalahan orang terlantar terjadi ketika seseorang terpisah dari keluarganya dengan berbagai macam alasan sebab dan akibat. Selain itu, orang terlantar juga kehilangan tempat tinggal dan akses kebutuhan dasar mereka (Hastika et al., 2022). Dampak lain dari permasalahan orang terlantar yaitu kecenderungan mereka untuk ingin kembali ke daerah asal mereka, tetapi mereka tidak memiliki biaya untuk pulang, dan mereka tidak memiliki tempat tinggal dan pekerjaan, sehingga mereka menjadi

terlantar. Sebagai kewajiban pemberi layanan, pemerintah bertanggung jawab atas keterlantaran ini (Fridayanti Lumintang, Juliana Lesawengen, 2023).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu dimana kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Wiranata & Kristhy, 2022). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana yaitu mengatur tentang upaya-upaya yang dilakukan untuk mencegah, mengurangi resiko dan menanggulangi bencana. Peraturan Menteri Sosial Nomor 7 Tahun 2022 mengatur perubahan atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 7 Tahun 2021 tentang Asistensi Rehabilitasi Sosial (Atensi). Rehabilitasi Sosial didefinisikan sebagai proses untuk membantu perseorangan agar dapat menjalankan fungsi sosialnya dengan baik dalam masyarakat. Atensi mencakup layanan berbasis keluarga, komunitas, melalui berbagai kegiatan seperti pemenuhan kebutuhan hidup layak, perawatan sosial, pengasuhan anak, dukungan keluarga, serta bantuan sosial dan aksesibilitas. Sasaran program ini meliputi anak, lanjut usia, penyandang disabilitas (Piran & Mardjono, 2022).

Surabaya, provinsi jawa timur yaitu salah satu kota terbesar yang berkembang pesat sebagai pusat perdagangan, ekonomi, dan pendidikan dibagian timur Indonesia. Banyak orang dari berbagai daerah ingin pergi ke kota-kota besar untuk mencari sebuah pekerjaan untuk hidup yang lebih baik. Tetapi, urbanisasi yang cepat menyebabkan masalah sosial seperti orang terlantar. Banyak pendatang yang tidak mendapatkan lapangan pekerjaan yang diinginkan serta biaya sewa tinggi membuat seseorang sulit untuk mendapatkan tempat tinggal yang layak (Budiman et al., 2021). Selain itu, keadaan akan menjadi lebih buruk sebab masalah sosial seperti pekerjaan, masalah keluarga serta masalah kesehatan mental. Seorang pendatang yang tidak memiliki keterampilan dan pendidikan yang cukup maka sering menghadapi kesulitan untuk mendapatkan pekerjaan yang tetap, menjadi terjatuh ke dalam keadaan susah dan akhirnya menjadi terlantar (Nur et al., 2024).

Permasalahan yang dihadapi orang terlantar adalah keadaan yang sangat membahayakan secara sosial, emosional, dan finansial. Mereka sering kehilangan akses penting seperti makanan, tempat tinggal, dan perawatan kesehatan. Keadaan rentan yang membuat mereka tidak dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan pokok tersebut (DATU SABILLA et al., 2022). Selain itu, banyak dari mereka merasa tidak berdaya dan sama sekali tidak memiliki keterampilan hidup yang dibutuhkan untuk mengatasi situasi sulit tersebut. Kurangnya kemampuan ini membuat mereka semakin terjebak dalam siklus kemiskinan dan keterlantaran. Jika kondisi ini dibiarkan berlarut-larut tanpa intervensi yang memadai, jumlah orang terlantar di berbagai daerah akan meningkat (Arista et al., 2024). Peningkatan ini tidak hanya menambah beban ekonomi negara, tetapi juga menimbulkan masalah sosial yang rumit. Jika jumlah orang terlantar semakin meningkat di kalangan masyarakat, kualitas hidup secara keseluruhan akan menurun, selain itu jumlah orang terlantar akan menimbulkan suasana tidak menyenangkan (Anggarawati & Sari, 2021).

Kondisi yang tidak layak membuat orang terlantar harus hidup dijalan, mereka seringkali mencari tempat yang tidak layak untuk berlindung seperti di depan ruko yang tutup di malam hari, di trotoar yang sempit, di halaman masjid yang seharusnya digunakan untuk ibadah, atau di bawah jembatan yang tidak layak huni (Fransiska et al., 2024). Tempat-tempat ini tidak memenuhi standar hidup yang layak, meskipun memberikan sedikit perlindungan dari hujan dan panas. Situasi ini menyebabkan masalah sosial dan ekonomi bagi pemerintah dan masyarakat setempat. Jika masalah orang terlantar tidak ditangani dengan baik, upaya pengelolaan kota untuk membuat lingkungan yang bersih, aman, dan estetis akan gagal. Upaya untuk memperbaiki estetika kota seperti program penataan kota dan kebersihan akan gagal.

Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur mengalami jumlah kasus orang terlantar tertinggi dibanding daerah lain, yang mayoritas disebabkan oleh kehabisan bekal dan penipuan kerja di media sosial. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk menjalankan program penanggulangan bencana sosial melalui kegiatan Pemulangan Orang Terlantar, yang bertujuan untuk mengembalikan mereka ke daerah asal secara aman dan layak. Program ini melibatkan berbagai tahap,

mulai dari pendataan, asesmen kondisi sosial dan kesehatan, hingga proses pemulangan menggunakan transportasi yang sesuai, seperti kapal atau bus.

Program Bencana Sosial yang sedang dijalankan oleh Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial dan saat ini disempurnakan oleh Sub Substansi Penanganan Korban Bencana Sosial memiliki kegiatan yaitu Pemulangan Orang Terlantar, dalam kegiatan tersebut merupakan sebuah pelayanan yang tidak selamanya berjalan dengan mulus dan lancar, seringkali mengalami permasalahan yaitu penyalahgunaan pelayanan yang artinya orang terlantar yang sudah ditangani dan dipulangkan selalu kembali lagi untuk meminta bantuan ,bahkan bisa jadi selama satu minggu bisa datang 3 kali, hal itu membuat kegiatan tidak berjalan dengan efektif dan menjadikan minimnya anggaran yang telah disediakan. Sehingga program bencana sosial membuat sebuah inovasi yaitu Aplikasi Simlontar.

Aplikasi Simlontar dimulai pada tahun 2017 dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan dengan meningkatkan kualitas layanan publik. Ribuan jumlah orang telantar telah dilayani melalui inovasi tersebut, baik itu kelompok lansia, ibu hamil, anak terlantar maupun disabilitas terlantar yang memiliki daerah asal lintas provinsi dan lintas kota. Aplikasi Simlontar merupakan inovasi yang dikatakan menarik karena tujuan pelayanan publik membuat pelanggan puas dan tidak diharapkan pelanggan akan kembali lagi dalam hal ini. Inovasi ini hanya dapat diakses 1 orang sekali seumur hidup yang berupa fingerprint, alat pendeteksi wajah yang digunakan sebagai pengendali. Diadakannya inovasi ini membuat contoh nyata bagaimana e-government dapat meningkatkan pelayanan publik dan mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan umum.

Klasifikasi Orang Terlantar yang mendapatkan bantuan Pemulangan yang terdata di aplikasi simlontar yaitu: 1) Orang Terlantar (OT) yaitu seseorang yang rentan seperti anak telantar, ibu hamil dan menyusui, lansia telantar , serta disabilitas telantar, 2) Korban Pencopetan dan Pencurian yang artinya seseorang yang mengalami kehilangan benda berharga, uang, atau identitas sehingga mereka berada dalam situasi yang sulit dan rentan. Kesulitan komunikasi serta dapat kehilangan tempat tinggal, 3) Orang Terlantar (OT)

yang dalam keadaan sakit maka akan diantarkan ke puskesmas terdekat, sedangkan Orang Telantar yang mengalami sakit jiwa atau gangguan mental akan ditempatkan di Balai Rehabilitasi Sosial Bina Laras, 4) Orang Telantar dengan keadaan rentan seperti hamil, akan dilanjutkan proses pemulangan kecuali adanya surat pengantar dari RS terdekat atau puskesmas yang menyatakan tidak diperbolehkan melakukan perjalanan. 5) Orang Telantar berstatus T4 atau Tempat Tinggal Tidak Tetap akan ditempatkan ke Balai yang memproses dan yang sudah disediakan.

Sebelum diterapkannya aplikasi Simlontar, banyak individu yang mengaku sebagai orang terlantar tanpa menyertakan surat rujukan dari Dinas Sosial Kab/Kota atau Provinsi, atau setidaknya surat dari kepolisian, seperti dari polsek. Pada masa itu, proses identifikasi dan verifikasi status orang terlantar sering mengalami kesulitan karena kurangnya sistem yang terstruktur dengan baik untuk mencatat dan memantau populasi orang terlantar secara akurat. Akibatnya, orang-orang yang sebenarnya tidak memenuhi syarat sebagai orang terlantar dapat dengan mudah memanfaatkan situasi ini untuk mendapatkan bantuan sosial atau keuntungan lain yang sebenarnya tidak berhak mereka terima. Kondisi ini juga sering menimbulkan ketidakpastian dalam pemberian bantuan, karena tidak ada mekanisme yang efektif untuk memverifikasi klaim mereka (Maryatun & Muhammad Taftazani, 2022).

Terjadi perubahan paradigma yang signifikan saat inovasi aplikasi Simlontar diterapkan. inovasi ini menjadi solusi untuk mengatasi ketidakpastian dan penyalahgunaan dalam pemberian bantuan sosial kepada orang telantar. Dengan adanya Simlontar, pemerintah Provinsi Jawa Timur, khususnya Bidang Penanganan Bencana Sosial, dapat mengumpulkan dan menyimpan informasi rinci tentang semua orang terlantar yang telah menerima bantuan sosial atau lainnya. Data penting seperti sidik jari, foto wajah, dan detail identitas lainnya dimasukkan ke dalam sistem untuk memastikan bahwa setiap penerima bantuan tercatat dengan benar. Individu yang telah terdaftar dalam database Simlontar tidak lagi dapat melakukan klaim palsu atau penipuan, sehingga proses identifikasi dan verifikasi menjadi lebih efisien dan akurat. Selain itu, Simlontar juga memberikan kepastian bahwa bantuan sosial

hanya dibagikan kepada seseorang telantar yang benar-benar membutuhkan, sambil melindungi dana bantuan dari penyalahgunaan atau pemborosan.

Kegiatan pemulangan orang terlantar dilakukan untuk mengurangi jumlah orang terlantar yang terus bertambah setiap hari. Jika tidak segera ditangani dan dipulangkan, tempat rehabilitasi bisa mengalami kelebihan kapasitas, sehingga menghambat penanganan bagi mereka yang benar-benar membutuhkan. Namun, dalam pelaksanaannya, pemulangan masih mengalami kekurangan seperti penyalahgunaan pelayanan yaitu dimanfaatkan oleh orang-orang yang berulang kali meminta bantuan tanpa berusaha memperbaiki kondisi mereka sendiri. Untuk mencegah hal ini, dibuatlah aplikasi simlontar sebagai sistem pendataan yang memastikan setiap individu hanya bisa mendapatkan layanan pemulangan satu kali seumur hidup. Dengan sistem ini, bantuan dapat diberikan lebih tepat sasaran dan tidak disalahgunakan. Melihat peran penting dalam pelayanan sosial ini untuk mengatasi bencana sosial, peneliti tertarik mengukur efektivitasnya melalui penelitian berjudul **“Efektivitas Penanggulangan Bencana Sosial Dalam Penanganan Orang Terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur”** guna mengetahui sejauh mana program ini mampu menekan angka keterlantaran secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Efektivitas Penanggulangan Bencana Sosial Dalam Penanganan Orang Terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur?
2. Apa Faktor Pendukung dari Efektivitas Penanggulangan Bencana Sosial Dalam Penanganan Orang Terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Efektivitas Penanggulangan Bencana Sosial Dalam Penanganan Orang Terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dari Efektivitas Penanggulangan Bencana Sosial Dalam Penanganan Orang Terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari riset ini berharap akan menambah pengetahuan dan informasi bagi peneliti serta pembaca tentang seberapa efektif pelayanan publik dalam memulangkan orang terlantar. Lainnya terdapat bahwa riset ini bertujuan untuk memberitahu mengenai ide-ide yang dapat membantu menciptakan keputusan dan pelaksanaan yang bisa dipertanggung jawabkan bersama. adanya kerjasama antar lembaga dan kebijakan publik yang bisa diterima, diharapkan dapat membantu masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Riset ini diharapkan akan memberikan kontribusi praktis yang berguna dalam lembaga pemerintah provinsi jawa timur serta memaksimalkan layanan publik terhadap masyarakat melalui program yang dikelola oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur atas nama pemerintah provinsi jawa timur. Selain itu juga, mampu memberikan kontribusi bagi pemangku kepentingan yakni selaku Kepala Dinsos Jatim, ibu Restu Novi Widian berkaitan dengan pengelolaan pelayanan publik dalam bentuk pelayanan sosial terhadap masyarakat melewati program bencana sosial.

E. Definisi Konseptual

1. Efektivitas

Menurut Mardiasmo (2017: 134) efektivitas merupakan pengukuran sejauh mana sebuah organisasi berhasil atau gagal mencapai tujuannya. Jika organisasi bisa mencapai tujuannya, berarti mereka sudah bekerja dengan efektif. Ukuran efektivitas bisa dilihat dari hasil dan dampak yang tercapai dari program yang dijalankan. Semakin besar kontribusi yang diberikan untuk mencapai tujuan, maka semakin efektif pula kinerja organisasi tersebut (Wiranti & Frinaldi, 2023).

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu tindakan, program, atau kebijakan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu program dianggap efektif jika hasil yang dicapai sesuai atau bahkan melebihi target yang telah direncanakan. Efektivitas sering kali diukur melalui berbagai indikator, seperti tingkat keberhasilan, ketepatan sasaran, serta dampak jangka pendek maupun jangka panjang dari suatu kebijakan atau tindakan. Dalam konteks

kebijakan sosial, efektivitas dapat dilihat dari bagaimana suatu program benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat yang menjadi sasaran, serta apakah pelaksanaannya berjalan dengan efisien dan berkelanjutan.

Selain itu, efektivitas juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti perencanaan yang matang, sumber daya yang tersedia, serta koordinasi antar pihak yang terlibat. Suatu program yang memiliki konsep yang baik tetapi kurang dalam implementasi dapat mengalami hambatan dalam mencapai efektivitasnya. Oleh karena itu, evaluasi secara berkala diperlukan untuk menilai apakah suatu kebijakan atau program telah berjalan sesuai harapan atau perlu adanya perbaikan. Dalam bidang penanggulangan bencana sosial, efektivitas menjadi kunci dalam menilai keberhasilan suatu program, seperti pemulangan orang terlantar, apakah benar-benar mampu mengurangi jumlah orang terlantar secara signifikan dan mencegah mereka kembali mengalami kondisi yang sama di kemudian hari (Keuangan et al., 2024).

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian aktivitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata, berdasarkan ketentuan hukum yang telah ditetapkan. Kegiatan ini mencakup berbagai bentuk layanan, termasuk penyediaan barang, jasa, serta layanan administrasi yang diberikan oleh lembaga-lembaga pelayanan publik. Pelayanan ini diselenggarakan dengan tujuan utama untuk memastikan setiap penduduk dapat mengakses kebutuhan dasar maupun layanan lain yang relevan, yang menjadi hak mereka sebagai warga negara.

Pada umumnya, pelayanan publik diselenggarakan oleh badan pemerintah yang bertanggung jawab langsung terhadap pelaksanaan layanan tersebut. Untuk mencapai efektivitas dan efisiensi, badan-badan ini sering kali dibagi menjadi unit-unit yang memiliki fokus tertentu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Contohnya, unit pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, atau perlindungan sosial. Tingkat keberhasilan pelayanan publik diukur berdasarkan sejauh mana harapan masyarakat dan kebutuhan nyata mereka terpenuhi. Dalam

hal ini, penerima manfaat yakni masyarakat menjadi tolak ukur penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan.

Tetapi, tidak semua pelayanan publik diselenggarakan sepenuhnya oleh pemerintah. Dalam beberapa kasus, pemerintah dapat melibatkan sektor swasta melalui mekanisme kerja sama, seperti kemitraan publik-swasta (public-private partnership). Bahkan, ada situasi di mana pemerintah menyerahkan sepenuhnya penyelenggaraan layanan publik kepada sektor swasta. Keputusan ini biasanya didasarkan pada pertimbangan efisiensi, inovasi, dan kemampuan sektor swasta untuk memberikan layanan yang lebih memuaskan dan cepat. Misalnya, layanan tertentu seperti pengelolaan air bersih, transportasi umum, atau pengelolaan sampah dapat dikelola oleh pihak swasta jika dianggap mampu memberikan hasil yang lebih baik dibandingkan jika dikelola langsung oleh pemerintah.

Jadi pelimpahan tugas kepada sektor swasta tetap diawasi oleh pemerintah untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan tetap mengutamakan kepentingan publik. Dengan demikian, pelayanan publik bukan hanya soal memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut diberikan secara efektif, efisien, dan responsif terhadap harapan warga, baik melalui penyelenggaraan langsung oleh pemerintah maupun kerja sama dengan pihak swasta..

3. Orang Terlantar

Menurut Rohmah (2017:47) seseorang yang berasal dari keluarga dengan perekonomian lemah, dan tidak mampu memenuhi kebutuhan keluarganya biasa disebut Orang Terlantar. penyebab tersebut membuat mereka terpisah dan tidak terurus oleh keluarganya, dan mereka memilih untuk hidup secara nomaden (Puspita Wijayanti & Kusdarini, 2022). Menurut Wibawa (2020:51) seseorang yang minimnya terhadap kebutuhan semasa hidupnya baik itu dalam jasmani dan rohani maupun sosialnya dan hidup bergantung kepada orang lain karena suatu sebab disebut orang telantar. Berdasarkan pengertian tersebut, maka orang telantar dapat dibentuk dalam beberapa jenis yaitu:

a) Anak Telantar

Yaitu anak yang kurang dirawat oleh orang tua mereka, sehingga menimbulkan resiko bagi anak tersebut. timbulnya masalah penelantaran selain pengaruh kemiskinan juga dapat berupa efek dari perceraian atau tidak terpenuhinya waktu kebersamaan dengan orang tua.

b) Lansia Telantar

Yaitu orang dengan umur diatas 60 tahun yang tidak memiliki keluarga atau tidak ada keluarga yang mau mengurus. permasalahan ini disebabkan beberapa faktor dan berdampak pada tidak tercukupi kebutuhan dasar.

c) Disabilitas Telantar

Disabilitas terlantar terjadi ketika penyandang disabilitas tidak mempunyai dukungan yang baik dari keluarga, masyarakat, atau pemerintah, sehingga mereka terpinggirkan dan tidak memiliki akses ke layanan penting seperti kesehatan, pendidikan, dan pekerjaan. Hal ini disebabkan oleh stigma sosial, kemiskinan, serta kurangnya layanan sosial yang memadai. Dampaknya, mereka mengalami isolasi sosial dan penurunan kondisi fisik serta mental. Solusi meliputi peningkatan akses layanan sosial, edukasi masyarakat, serta dukungan bagi keluarga penyandang disabilitas.

4. Aplikasi Simlontar

Simlontar merupakan singkatan dari Sistem Informasi Orang Telantar yang digunakan Dinsos Prov.Jatim untuk mengatur data seseorang Telantar di wilayah itu. Fokus utama Simlontar adalah membantu Dinas Sosial dalam mengenali, mengamati, dan memberi bantuan kepada individu-individu yang memerlukan, terutama mereka yang tidak memiliki tempat tinggal. Aplikasi ini mencatat informasi penting seperti identitas, riwayat hidup, kesehatan, dan kebutuhan setiap individu. Selain itu, Simlontar juga mencatat bantuan yang telah diberikan, memungkinkan pemantauan yang efektif atas perkembangan situasi mereka. Keberadaan Simlontar membantu Dinas Sosial dalam mengelola data secara lebih efisien dan akurat, memastikan bahwa bantuan diberikan kepada yang tepat, serta mendukung proses perencanaan dan pengambilan keputusan dalam pelayanan sosial. Selain itu, Simlontar juga berperan dalam mencegah penyalahgunaan bantuan sosial dan memberikan

dukungan lebih baik kepada orang-orang yang membutuhkan, termasuk dalam proses reintegrasi ke dalam masyarakat atau membantu mereka kembali pulang. Simlontar bukan hanya sebagai alat penting dalam mengelola data orang telantar, tetapi juga menjadi tempat terpenting dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan sosial di wilayah mereka (Ilmu et al., n.d.).

Program Simlontar di dasari dari Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat 1 yang mengungkapkan bahwa fakir miskin dan anak-anak telantar ditanggung oleh negara, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Penyeleggaran Kesejahteraan Sosial.

F. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan sebuah pengukuran suatu indikator dalam penelitian. Tingkat efektivitas pelayanan publik menurut James L Gibson pada tahun 1996, ukuran keberhasilan dapat di operasikan melalui indikator efektivitas yaitu Produktivitas, Kualitas, Fleksibilitas, Efisiensi, Kepuasan Dikaitkan dengan Efektivitas Penanggulangan Bencana Sosial Dalam Penanganan Orang Terlantar, yakni:

A. Pelaksanaan Dalam Penanganan Orang Terlantar

- Pencapaian Target Sasaran Dalam Pelaksanaan Program Bencana Sosial
- Penanggung Jawab Pelaksana Penanganan Orang Terlantar

B. Kualitas Dalam Penanganan Orang Terlantar

- Jumlah dan Persentase Penanganan Pemulangan
- Peran Tim Pelaksana Dalam Penanganan Orang Terlantar
- Kualitas Sarana dan Prasarana Dalam Penanganan Orang Terlantar

C. Ketepatan Program Bencana Sosial Dalam Penanganan Orang Terlantar

- Ketepatan waktu dalam penanganan orang terlantar
- Ketersediaan Anggaran dalam mengatasi penanganan orang terlantar

D. Respons Program Bencana Sosial Dalam Penanganan Orang Terlantar

- Koordinasi berbagai Dinas Sosial Provinsi Terkait

E. Kepuasan Masyarakat Dalam Penanganan Orang Terlantar

- Pelayanan Dalam Penanganan
- Kenyamanan Dalam Penanganan

G. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam riset ini ialah penelitian kualitatif. Dalam riset ini berisikan sebuah jajaran bergambar dan penjelasan yang jelas tentang situasi atau masalah yang dihadapi. Metode kualitatif dipilih karena memiliki kemampuan untuk menggali secara mendalam konteks sosial dan dinamika yang terjadi dalam penanggulangan bencana sosial dalam penanganan orang terlantar. Menurut Sugiyono (2020:9) metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang dipakai dalam penelitian pada suatu kondisi objek yang alamiah (Nasser et al., 2021).

Sumber Data

a) Data Primer

Data Primer yaitu data yang didapatkan langsung dari turun lapangan (Nasution et al., n.d.). Menurut Kuncoro (2009:145) mengungkapkan data primer yaitu sebuah data yang kebanyakan diperoleh dengan survei lapangan dengan menggunakan semua metode pengumpulan secara original. Sehingga data primer akan didapatkan melalui proses wawancara kepada Ketua Tim Bidang Penanganan Bencana Sosial, Orang Terlantar, Petugas Pengelola OT.

b) Data Sekunder

Data ini yakni data yang didapatkan dengan tidak langsung (Moerni & Darmawan, 2021). Data tersebut juga didapatkan oleh satpol pp. Dalam proses penelitian ini penulis diharapkan memperoleh sebuah data nyata berupa tabel tentang jumlah data orang terlantar dan jumlah orang terlantar dalam proses pemulangan yang berisikan tentang efektivitas penanggulangan bencana sosial dalam penanganan orang terlantar.

1. Teknik Analisis Data

a) Observasi

Pengamatan merupakan aktivitas memperhatikan dengan seksama serta terstruktur terhadap unsur-unsur yang berkaitan dengan fenomena atau peristiwa yang sedang dianalisis (Tahun et al., 2024). Dalam riset ini, pengamatan dilaksanakan melalui magang, di mana peneliti terlibat

langsung dan berinteraksi dengan berbagai aspek di Dinsos Prov.Jatim tentang “Efektivitas Penanggulangan Bencana Sosial Dalam Penanganan Orang Terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur”

b) Wawancara

Wawancara ialah teknik penghimpunan informasi yang menyertakan komunikasi langsung antara peneliti dan responden guna memperoleh pemahaman yang lebih rinci tentang subjek yang sedang dianalisis (Liya & Hardjati, 2024). Penelitian ini menggunakan wawancara yang dilaksanakan secara langsung dan tatap muka dengan subjek penelitian. Melalui wawancara, penulis jadi mudah untuk mengkaji tentang Efektivitas Penanggulangan Bencana Sosial Dalam Penanganan Orang Terlantar, penelitian melakukan proses wawancara yaitu Pertama kepada Ketua Tim Subkoordinator Bencana Sosial, Ibu Liawati Suntiana. Kedua, kepada Pekerja Sosial ibu Suwartini Dwi Astutik. Ketiga, kepada Petugas Aplikasi Simlontar Mas Suveradian Rahmat Dinansyah. Keempat, kepada korban Orang Terlantar.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merujuk pada proses atau teknik mengumpulkan data dan informasi dalam berbagai bentuk, contohnya gambar, buku, dokumen tertulis, laporan atau penjelasan lainnya. Penelitian ini menerapkan proses dokumentasi yang diperoleh dari berbagai subjek penelitian untuk melengkapi data yang bersifat fisik, yang akan digunakan untuk menganalisis Efektivitas Penanggulangan Bencana Sosial.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan seseorang yang sebuah informasi akurat tentang pengembangan dari pembahasan yang tertera pada latar belakang penelitian. Subjek penelitian bisa memberikan informasi, jadi penting untuk memastikan identifikasi sumber informasi agar mendapatkan data yang tepat dan dapat dipercaya. Pemilihan subjek disesuaikan dengan kebutuhan peneliti untuk memperoleh informasi yang akurat dari berbagai pihak yang terlibat dalam inovasi pelayanan publik .Berikut yaitu subjek penelitian yang dituju:

- a) Ketua Tim Sub Koordinator Bidang Penanganan Bencana Sosial

- b) Petugas pengelola Orang Terlantar
- c) Orang Terlantar yang sedang dalam proses pemulangan

3. Teknik Analisis Data

a) Reduksi

Penyaringan data ialah langkah untuk memilih, memusatkan, pengabstraksian, serta transformasi data mentah yang terkumpul dari lapangan (Mukmin et al., 2022). Pada konteks penelitian ini, proses reduksi data dilaksanakan dengan cara menajamkan, mengklasifikasikan, mengarahkan, menghilangkan informasi yang tidak relevan, serta mengorganisasi data yang terkumpul untuk mempermudah analisis lebih lanjut. Langkah ini ditujukan untuk menyaring informasi yang esensial terkait Pemulangan Orang Terlantar

b) Penyajian Data

Pengkajian data ialah data yang terbatas dan dijadikan perkumpulan informasi yang tersusun. Adanya pengkajian data, penulis bisa memahami sebagaimana yang sedang terjadi dan apa yang perlu dilakukan, serta menganalisis atau mengambil tindakan berdasarkan pemahaman yang diperoleh dari informasi yang disampaikan.

Penarikan Kesimpulan

Menarik kesimpulan atau verifikasi adalah pendekatan yang diterapkan untuk mengevaluasi data yang telah diperoleh dan menginterpretasikan temuan-temuan yang relevan untuk mencapai suatu pemahaman atau keputusan. Dalam konteks penelitian ini, metode menarik kesimpulan digunakan untuk menganalisis data terkait dengan tujuan untuk menilai Efektivitas Penanggulangan Bencana Sosial.