

# **PENERAPAN SIM-LONTAR DI DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akademik  
Dan memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik



**Oleh:**

**Nurma Nabila  
NBI 1111900039**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**Penerapan SIM-LONTAR Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akademik  
Dan memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik**



**Oleh:**

**Nurma Nabila  
NBI 1111900039**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : Nurma Nabila

**NBI** : 1111900039

**Judul** : Penerapan SIM-LONTAR Di Dinas Sosial Provinsi  
Jawa Timur

Surabaya, 23 Juni 2023

**Mengetahui :**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh :**

**Dosen Pembimbing I**

  
**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP**  
**NPP. 20120870103**

  
**Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP**  
**NPP. 20110160733**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Diketahui di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna  
memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 23 Juni 2023 :

Dewan Penguji :

1. **Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP**

( *[Signature]* )

2. **Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si.**

*[Signature]*

3. **Dr. Drs. Adi Susiantoro, M. Si**

*[Signature]*

Mengesahkan  
Dekan FISIP Untag Surabaya,

*[Signature]*  
**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP**  
NPP. 20120870103

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nurma Nabila

NBI : 1111900039

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Penerapan SIM-LONTAR Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
  2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
- Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Surabaya, 20 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



( Nurma Nabila )



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurma Nabila  
NBI/ NPM : 1111900039  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek\*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Penerapan SIM-LONTAR Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 03 Juli 2023

Yang Menyatakan,  
  
( Nurma Nabila )

\*Coret yang tidak perlu

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Pertama, skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang selalu memperjuangkan, mendoakan dan memberikan yang terbaik untuk anaknya.

Kedua, skripsi ini juga merupakan bentuk terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah berkenan berjuang hingga sekarang ini, terimakasih karena selalu bersedia untuk berjuang dan bersyukur untuk tetap semangat dalam meraih cita-cita.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Nurma Nabila
2. Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 07 Maret 2001
3. Alamat Tempat Tinggal : Jl. Juwangan no 66-A, Kec. Gubeng, Kota Surabaya
4. Nomor Telepon : 081335888585
5. Email : [nurmanabila7@gmail.com](mailto:nurmanabila7@gmail.com)
6. Riwayat Pendidikan : a) SDI Maryam Surabaya (2007-2013)  
b) SMP Maryam Surabaya (2013-2016)  
c) SMKN 8 Surabaya (2016-2019)
7. Riwayat Pekerjaan : -
8. Pengalaman Organisasi : -
9. Publikasi Ilmiah : Praja Observer, bulan September: Volume 03 No. 05 (2023)



## RINGKASAN

Nurma Nabila, 2023, **Penerapan SIM-LONTAR Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur** Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

---

Pada masa saat ini dunia telah menghadapi kemajuan teknologi dan informasi yang telah berkembang sangat pesat dengan ditandai adanya mesin-mesin dalam industri. Sehingga dalam perkembangannya diharapkan baik pemerintah pusat ataupun daerah harus dapat beradaptasi melalui pengenalan inovasi-inovasi yang berbasis teknologi. Salah satu penerapan yang memadukan sistem informasi dengan sebuah layanan yang telah diciptakan oleh salah satu instansi pemerintahan di Jawa Timur yaitu Dinas Sosial Prov. Jatim adalah SIM-LONTAR (Sistem Informasi Manajemen Layanan Orang Terlantar). Namun masih terdapat permasalahan dalam penerapan SIM-LONTAR yang perlu membutuhkan perbaikan, permasalahan tersebut yaitu antara FaceId dengan SIM-LONTAR tidak sinkron karena perbedaan server. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis penerapan SIM-LONTAR di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan beberapa narasumber. Penelitian ini menggunakan teori Indikator keberhasilan dari hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government pada buku Indrajit (2006) meliputi tiga indikator keberhasilan, yakni; *support*; *capacity*; dan *value*. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya penerapan SIM-LONTAR dapat dikatakan berhasil, meskipun masih ditemukan kendala yang sedikit menghambat kinerja dalam memberikan pelayanan tetapi tidak berpengaruh sehingga masih dapat melayani pemulangan orang terlantar dengan baik dan penerapan aplikasi ini sangat memberi manfaat sehingga membantu pelayanan berjalan dengan efisien.

**KATA KUNCI : E-GOVERNMENT, SIM-LONTAR, PEMULANGAN ORANG TERLANTAR**

## SUMMARY

Nurma Nabila, 2023, **Application of SIM-LONTAR at the East Java Provincial Social Service** Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

---

*At this time the world has been facing advances in technology and information that has developed very rapidly marked by the existence of machines in the industry. So that in its development it is hoped that both the central and regional governments must be able to adapt through the introduction of technology-based innovations. One application that combines an information system with a service that has been created by one of the government agencies in East Java, namely the Social Services Office of Prov. East Java is SIM-LONTAR (Displaced Person Service Management Information System). However, there are still problems in the implementation of SIM-LONTAR that need improvement, the problem is that FaceId and SIM-LONTAR are out of sync due to different servers. The purpose of this research is to describe and analyze the application of SIM-LONTAR in the East Java Province Social Service. This study uses qualitative research methods with data collection techniques through observation and interviews with several informants. This study uses the theory of success indicators from the results of studies and research by the Harvard JFK School of Government in Indrajit's book (2006) which includes three indicators of success, namely; supports; capacities; and values. The results of the study show that the implementation of SIM-LONTAR can be said to be successful, although there are still obstacles that slightly impede performance in providing services but have no effect so that they can still serve the repatriation of displaced people properly and the application of this application is very beneficial so that it helps services run efficiently.*

**KETWORD : E-GOVERNMENT, SIM-LONTAR, RETURN OF DISPLACED PERSONS**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Penerapan SIM-LONTAR Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dorongan, dukungan, motivasi, bimbingan, arahan, bantuan dan do’a dari orang-orang yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menghaturkan ucapan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan pertolongan berupa kemudahan, kelancaran, dan keberkahan dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
5. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing Satu.
6. Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua.
7. Ibu Dra. Restu Novi Widiani MM selaku Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan kesempatan untuk mengizinkan penulis melakukan penelitian.
8. Kedua Orang Tua saya Ibu Nurhidayati dan Ayah Ahmad Baraja atas dukungan, doa dan kasih sayang mereka selama ini serta Saudari saya Kamelia Ummu K, S.Mn dan Saudara saya Marshal Jegi S, S.H atas dukungan yang diberikan.
9. Diri saya sendiri yang sudah berkenan berjuang hingga sekarang ini, terimakasih karena selalu mau untuk berjuang dan bersyukur untuk tetap semangat dalam meraih cita-cita.
10. Mas Dadus dan mas Fadhil atas dukungan yang diberikan.
11. Teman-teman saya mbak Febriana Kurnia Dewi, Yunira, Amie, Anisa, Liza, Revi, Elvira, Farraken, Kiki, Habsyah, Fany, dan teman-teman seperjuangan saya selama kuliah.

Penulis

Nurma Nabila

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vii
RINGKASAN .....	viii
SUMMARY .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat .....	5
BAB I KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.3 Kerangka Konseptual.....	17
BAB III METODE PENELITIAN .....	19
3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.2 Fokus Penelitian .....	19
3.3 Lokasi Penelitian .....	19
3.4 Sumber Data Penelitian.....	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6 Teknik Analisis Data .....	22
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN .....	25
4.1. Hasil Penelitian.....	25
4.2. Penyajian Data.....	26
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	37

BAB V PENUTUP .....	43
1.1. Kesimpulan.....	43
1.2. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	45
LAMPIRAN .....	47

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Rekap Tahunan Pemulangan Orang Terlantar oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur .....	3
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 3.1 Tabel Informan Penelitian.....	20

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konseptual .....	16
-------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar oleh Dinas Sosial Jawa Timur	3
Gambar 4.1 Foto dokumentasi lokasi penelitian .....	22
Gambar 4.2 Ruang <i>Shelter</i> .....	30
Gambar 4.3 Tiket Kapal.....	30
Gambar 4.4 Tiket Travel Orang Terlantar.....	31
Gambar 4.5 Aplikasi SIM-LONTAR.....	31
Gambar 4.6 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	32
Gambar 4.7 Ruang Pelayanan Orang Terlantar .....	35
Gambar 4.8 Infrastruktur Teknologi Informasi .....	35