

## TRANSPARANSI PROSES SCREENING PRA-REHABILITASI GEPENG DI BALAI PELAYANAN DAN REHABILITASI SOSIAL DI KABUPATEN SIDOARJO

Jesica May Wulandari<sup>1</sup>, Rizkya Dwijayanti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[jesicawulan35@gmail.com](mailto:jesicawulan35@gmail.com), [rizkya@untag-sby.ac.id](mailto:rizkya@untag-sby.ac.id)

### ABSTRAK

Masalah kemiskinan di Provinsi Jawa Timur, yang tercermin dalam persentase penduduk miskin mencapai 10,49% pada 2023, menjadi tantangan besar bagi pembangunan sosial. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah melaksanakan program rehabilitasi sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) melalui UPT Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Kabupaten Sidoarjo. Tujuan pengabdian ini adalah Memberikan gambaran umum mengenai proses layanan screening dan rehabilitasi penerima manfaat. Pelaksanaan magang di UPT Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Jalanan Sidoarjo, ditempatkan di Unit Tata Usaha dan Unit Rehabilitasi Sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan transparansi di Balai PRS PMKS Sidoarjo telah dijalankan secara konsisten dalam setiap aspek layanan, khususnya pada tahap screening pra-rehabilitasi terhadap gelandangan dan pengemis (gepeng). Proses ini dilaksanakan secara terbuka, mulai dari pendataan identitas, asesmen sosial dan psikologis, hingga pemeriksaan kesehatan, dengan informasi yang disampaikan langsung kepada calon penerima manfaat dan pihak keluarga. Selain itu, balai juga menunjukkan komitmen terhadap transparansi melalui pelaporan kegiatan secara berkala kepada instansi pemerintah maupun masyarakat umum. Kesimpulan dari kegiatan ini adalah bahwa program rehabilitasi sosial efektif dalam meningkatkan kesejahteraan PMKS, serta memberikan dampak yang signifikan terhadap pengurangan kemiskinan di wilayah tersebut. Pemberian pelatihan keterampilan hidup juga berperan penting dalam mempercepat proses pemulihan mereka.

**Kata kunci :** Pengabdian, Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), Rehabilitasi Sosial

### ABSTRACT

*The issue of poverty in East Java Province, reflected in the poverty rate reaching 10.49% in 2023, presents a major challenge for social development. To address this, the government has implemented a social rehabilitation program for People with Social Welfare Problems (PMKS) through the UPT Center for Social Services and Rehabilitation of PMKS in Sidoarjo Regency. The objective of this service activity is to provide a general overview of the screening and rehabilitation service process for beneficiaries. The internship was carried out at the UPT Center for Social Services and Rehabilitation of PMKS Jalanan Sidoarjo, specifically in the Administrative Unit and the Social Rehabilitation Unit. The results of the study show that the implementation of transparency at the PRS PMKS Center in Sidoarjo has been consistently applied in every aspect of service, particularly during the pre-rehabilitation screening stage for homeless individuals and beggars. This process is conducted openly, from identity data collection, social and psychological assessments, to health examinations, with information directly conveyed to the prospective beneficiaries and their families. Furthermore, the center also demonstrates its commitment to transparency through regular activity reporting to government agencies and the general public. The conclusion of this activity is that the social rehabilitation program is effective in improving the welfare of PMKS and has a significant impact on poverty reduction in the region. The provision of life skills training also plays a crucial role in accelerating their recovery process.*

**Keywords :** Community Service, Social Welfare Issues (PMKS), Social Rehabilitations

## **PENDAHULUAN**

Salah satu penyebab utama seseorang menjadi gelandangan dan pengemis adalah kondisi kemiskinan, yaitu ketika individu tidak mampu mencukupi kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, tempat tinggal, pendidikan, dan layanan kesehatan (Zahro, 2019). Tingkat kemiskinan di Provinsi Jawa Timur masih menjadi isu yang memerlukan perhatian serius. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, persentase penduduk miskin di Jawa Timur mencapai 10,49%. Angka ini menunjukkan bahwa jutaan jiwa masih hidup di bawah garis kemiskinan, yang berimplikasi pada munculnya berbagai permasalahan sosial, seperti keberadaan gelandangan, pengemis, tunawisma, wanita tuna susila, penderita TBC, dan individu dengan gangguan psikososial. Kelompok-kelompok rentan ini kerap kali tidak memiliki tempat tinggal yang layak, pekerjaan tetap, serta akses terhadap layanan kesehatan dan sosial.

Dalam upaya menanggulangi permasalahan tersebut, pemerintah telah mengembangkan berbagai program, salah satunya melalui program rehabilitasi sosial (Putri & Zahro, 2020). Menurut Syamsi & Haryanto (2018), rehabilitasi sosial adalah bagian dari proses yang dilakukan oleh penerima manfaat untuk mengatasi atau setidaknya meminimalkan dampak negatif dari permasalahan yang mereka hadapi, sehingga mereka dapat kembali berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat. Program ini bertujuan memberikan perlindungan dan pelayanan sosial berbasis keluarga dan komunitas, serta memperkuat sistem layanan sosial yang ada di daerah.

Salah satu unit pelaksana teknis yang menjalankan program ini di tingkat daerah adalah UPT Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Kabupaten Sidoarjo. Balai ini berperan sebagai pusat layanan sosial yang menangani berbagai kategori Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Fokus utama balai ini adalah melakukan pendataan, penampungan, serta rehabilitasi terhadap individu yang termasuk dalam kategori tersebut. Layanan yang diberikan meliputi pemenuhan kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, tempat tinggal, layanan kesehatan, serta rehabilitasi mental.

Selain itu, balai ini juga memberikan pemberdayaan. Menurut Wahab et al. (2022) pemberdayaan merupakan upaya untuk menciptakan kondisi atau lingkungan yang mendukung pertumbuhan serta memperkuat kemampuan dan potensi ekonomi yang dimiliki oleh masyarakat. Program pemberdayaan meliputi membekali penerima manfaat dengan pelatihan keterampilan hidup (life skills) seperti menjahit, bercocok tanam, berwirausaha, dan keterampilan teknis lainnya. Tujuannya adalah agar para penerima manfaat mampu mandiri secara ekonomi setelah masa rehabilitasi berakhir. Untuk menjamin efektivitas layanan, setiap individu yang akan masuk ke dalam balai harus melalui proses screening guna mengidentifikasi kondisi fisik, psikologis, sosial, dan ekonomi secara menyeluruh. Proses ini dilakukan secara profesional dan transparan untuk memastikan bahwa bantuan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu.

Dalam pelaksanaannya, UPT Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Kabupaten Sidoarjo bekerja sama dengan berbagai pihak seperti puskesmas, rumah sakit, dan lembaga swadaya masyarakat. Kolaborasi ini bertujuan memberikan pelayanan yang menyeluruh dan terpadu. Selain itu, aspek keamanan dan kerahasiaan data penerima manfaat juga menjadi perhatian penting. Oleh karena itu, pengelolaan data dan proses rehabilitasi dilaksanakan dengan menjunjung tinggi prinsip perlindungan data pribadi serta membangun kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah. Melalui pengabdian ini, penulis ingin mengamati dan mempelajari secara langsung bagaimana mekanisme pelayanan publik dijalankan, khususnya dalam screening guna memberikan perlindungan dan rehabilitasi kepada kelompok masyarakat miskin, sakit, dan rentan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam artikel ini adalah dokumentasi. Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen atau arsip yang berkaitan dengan objek penelitian (Sugiyono, 2021). Pelaksanaan magang di UPT Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Jalan Sidoarjo terdiri dari beberapa tahapan yang dilaksanakan secara terstruktur. Tahap pertama adalah persiapan, yang dimulai pada Desember 2024, di mana praktikan mengajukan permohonan magang dan diterima untuk memulai kegiatan pada Januari 2024. Tahap kedua adalah pelaksanaan magang yang berlangsung dari 27 Januari hingga 21 Maret 2025, di mana praktikan ditempatkan di Unit Tata Usaha dan Unit Rehabilitasi Sosial, terlibat dalam kegiatan administrasi, pelayanan sosial, serta rehabilitasi sosial penerima manfaat. Tahap ketiga adalah penyusunan laporan magang yang dimulai setelah kegiatan magang selesai, dengan bantuan bimbingan dari dosen pembimbing yang berlangsung selama tiga bulan melalui lima pertemuan. Tahap keempat meliputi pembuatan video dokumentasi yang merekam seluruh aktivitas praktikan selama magang sebagai bukti partisipasi dalam kegiatan tersebut. Kegiatan magang ini dilaksanakan di UPT Balai PRS PMKS Sidoarjo dengan jam kerja Senin-Kamis pukul 08.00-16.00 WIB dan Jumat pukul 07.00-16.00 WIB.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pendataan Histori Pasien**

Pendataan histori penyakit pasien di Balai PRS PMKS Sidoarjo merupakan tahapan yang sangat vital dalam proses pelayanan sosial dan rehabilitasi. Pendataan yang akurat dan sistematis ini menjadi dasar bagi berbagai intervensi yang akan dilakukan oleh tim medis, pekerja sosial, dan konselor, untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan sesuai dengan kondisi kesehatan dan kebutuhan mereka. Pada saat pertama kali pasien diterima, petugas melakukan asesmen menyeluruh yang meliputi wawancara mendalam, pengisian formulir identitas, serta pemeriksaan kesehatan dasar. Informasi yang dikumpulkan mencakup riwayat penyakit fisik dan menular, gangguan psikososial, serta riwayat penggunaan obat-obatan tertentu. Selain itu, data mengenai alergi, riwayat operasi, dan faktor risiko yang mungkin memengaruhi rehabilitasi pasien juga dicatat dengan cermat.

Seluruh data yang diperoleh dari pasien harus disampaikan dengan jujur, dengan penjelasan bahwa informasi tersebut sangat penting untuk keberhasilan proses rehabilitasi. Konfirmasi terhadap data pasien juga dilakukan dengan pihak keluarga atau fasilitas kesehatan sebelumnya untuk memastikan keakuratan informasi. Selain data medis, aspek sosial dan psikologis pasien juga didokumentasikan untuk mendalami faktor penyebab dan pendukung kesehatan pasien, mencakup latar belakang keluarga, lingkungan tempat tinggal, serta pengalaman traumatis yang mungkin dialami pasien. Dokumentasi ini dilakukan secara manual dan digital, dengan setiap pasien memiliki berkas rekam medis yang mencatat seluruh hasil asesmen dan pemeriksaan. Data tersebut juga dimasukkan ke dalam sistem informasi manajemen untuk memudahkan pemantauan dan pelaporan.

Pendataan tidak hanya dilakukan pada awal penerimaan pasien, tetapi juga dilakukan secara berkelanjutan selama pasien menjalani program rehabilitasi. Setiap kali pasien menjalani pemeriksaan rutin, hasilnya akan diperbarui dalam berkas rekam medis. Hal ini memungkinkan tim medis dan pekerja sosial untuk memantau perkembangan kesehatan pasien secara terstruktur. Tujuan utama dari pendataan ini adalah untuk memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan yang tepat sasaran, dengan merancang rencana intervensi yang sesuai berdasarkan riwayat penyakit dan faktor risiko yang dimiliki pasien. Pendataan ini juga menjadi dasar untuk rujukan ke fasilitas kesehatan lain jika diperlukan.

Selain untuk pelayanan, data histori penyakit digunakan dalam perencanaan program rehabilitasi sosial. Dengan memahami kondisi kesehatan dan latar belakang pasien, balai dapat

menyusun program yang lebih sesuai dengan kebutuhan individu, seperti pelatihan keterampilan atau pembinaan spiritual. Evaluasi terhadap data juga digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di masa mendatang, mengidentifikasi pola penyakit yang sering muncul, serta kendala yang dihadapi dalam rehabilitasi. Dalam proses ini, prinsip kerahasiaan dan etika profesional dijaga dengan ketat. Semua informasi pasien dijaga kerahasiaannya, sehingga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap balai.

### **Analisis Histori Penyakit Pasien**

Proses analisis histori penyakit pasien di Balai PRS PMKS Sidoarjo melibatkan pengumpulan, evaluasi, dan interpretasi data riwayat kesehatan pasien secara menyeluruh. Tujuan utamanya adalah untuk memperoleh gambaran lengkap tentang kondisi kesehatan pasien, yang tidak hanya mencakup penyakit yang sedang atau pernah dialami, tetapi juga faktor-faktor risiko, riwayat pengobatan, serta aspek sosial dan psikologis yang relevan. Dengan pemahaman ini, tim medis dan pekerja sosial dapat merancang intervensi yang tepat, baik dalam hal terapi medis maupun rehabilitasi psikososial.

Analisis dimulai dengan wawancara mendalam dengan pasien atau keluarga, untuk mengumpulkan data terkait riwayat penyakit, alergi, dan faktor risiko yang mungkin ada. Data ini kemudian dicatat dalam formulir asesmen dan diinput ke dalam sistem manajemen balai. Pemeriksaan fisik dasar juga dilakukan untuk memperoleh data objektif mengenai kondisi pasien. Dengan perbandingan antara data wawancara dan hasil pemeriksaan, tim medis dapat mengidentifikasi kondisi kesehatan pasien secara lebih komprehensif.

Setelah pengumpulan data, tim medis akan mengevaluasi riwayat penyakit dan pemeriksaan fisik untuk menentukan diagnosis dan perawatan lebih lanjut. Selain itu, tim juga mempertimbangkan faktor sosial dan psikologis pasien, seperti trauma atau masalah keluarga, yang mungkin mempengaruhi kesehatan mereka. Pekerja sosial berperan dalam menganalisis aspek sosial pasien, seperti latar belakang keluarga dan dukungan sosial, yang berguna dalam merencanakan intervensi sosial seperti bantuan keuangan atau program pelatihan keterampilan.

Seluruh hasil analisis ini didokumentasikan dalam rekam medis pasien, yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk merencanakan intervensi lebih lanjut. Data rekam medis ini dilindungi kerahasiaannya, hanya dapat diakses oleh petugas yang berwenang, dan disimpan dengan aman untuk kemudahan akses jika diperlukan. Selain itu, analisis histori penyakit juga berfungsi sebagai acuan dalam evaluasi efektivitas program pelayanan di Balai PRS PMKS Sidoarjo.

### **Karantina Pasien**

Karantina pasien adalah prosedur yang diterapkan di Balai PRS PMKS Sidoarjo untuk mencegah penyebaran penyakit menular. Pasien yang terkonfirmasi atau diduga mengidap penyakit menular, seperti tuberkulosis atau influenza, akan ditempatkan di ruang karantina khusus. Ruangan ini dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk memastikan kenyamanan pasien dan keamanan petugas. Pasien yang dikarantina akan dipantau secara ketat oleh tim medis, yang akan memberikan perawatan dan pengobatan yang sesuai, serta memantau perkembangan kondisi pasien secara rutin.

Karantina dilakukan setelah asesmen medis yang menentukan bahwa pasien memiliki gejala penyakit menular atau terpapar dengan pasien lain yang terinfeksi. Selama masa karantina, pasien tidak diperbolehkan berinteraksi dengan pasien lain untuk mencegah penularan lebih lanjut. Komunikasi dilakukan dengan menggunakan telepon atau video call. Petugas kebersihan akan melakukan disinfeksi secara berkala untuk memastikan kebersihan dan mengurangi risiko penyebaran penyakit.

Masa karantina akan berakhir setelah pasien dinyatakan sembuh dan tidak lagi berisiko menularkan penyakit. Pasien yang keluar dari karantina akan diberikan edukasi mengenai pencegahan penyakit dan menjaga kesehatan. Karantina ini juga melibatkan koordinasi dengan dinas kesehatan setempat, yang memberikan arahan mengenai pengendalian penyakit menular.

### **Proses Rujukan Pasien**

Proses rujukan pasien merupakan salah satu tahap penting dalam sistem pelayanan kesehatan di Balai PRS PMKS Sidoarjo. Ketika kondisi medis pasien membutuhkan perawatan yang lebih intensif atau spesialis, tim medis di balai akan melakukan rujukan ke fasilitas kesehatan lain, seperti rumah sakit atau klinik spesialis. Rujukan ini dilakukan setelah melalui pertimbangan medis yang matang, berdasarkan hasil asesmen awal dan analisis histori penyakit pasien.

Tujuan utama dari proses rujukan adalah untuk memberikan penanganan medis yang lebih tepat dan sesuai dengan kondisi pasien. Proses ini dilakukan secara transparan dengan melibatkan komunikasi yang baik antara tim medis di balai dan tenaga medis di fasilitas kesehatan yang menerima rujukan. Dalam hal ini, data historis penyakit pasien yang telah terdokumentasi akan sangat membantu dalam proses komunikasi, mempercepat penanganan, serta meminimalkan risiko informasi yang terlewat. Sebagai bentuk standar operasional prosedur (SOP), setiap pasien yang dirujuk akan menerima surat rujukan yang berisi informasi medis lengkap, termasuk riwayat penyakit, pemeriksaan yang telah dilakukan, serta rekomendasi pengobatan.

Pihak balai juga memastikan adanya tindak lanjut pasca-rujukan. Pasien yang telah dirujuk akan tetap dimonitor, dan hasil pemeriksaan lanjutan serta pengobatan yang dilakukan di fasilitas kesehatan akan dicatat dalam rekam medis pasien untuk keperluan evaluasi dan pengelolaan kasus di balai. Dengan adanya mekanisme rujukan yang jelas dan terorganisir, pelayanan medis dapat lebih efektif, dan pasien akan mendapatkan penanganan yang sesuai dengan kondisi kesehatan mereka.

### **Penanganan Khusus Sesuai Dengan Tingkat Keparahan Pasien**

Evaluasi dan pemantauan kesehatan pasien di Balai PRS PMKS Sidoarjo merupakan bagian integral dari proses rehabilitasi yang dijalani oleh setiap pasien. Kegiatan ini dilakukan untuk memastikan bahwa intervensi yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan perkembangan kondisi pasien. Pemantauan dilakukan secara rutin melalui pemeriksaan kesehatan berkala, wawancara dengan pasien, serta evaluasi terhadap kemajuan dalam rehabilitasi sosial dan psikologis.

Setiap pasien akan menjalani pemeriksaan kesehatan rutin yang meliputi penilaian terhadap parameter medis seperti tekanan darah, denyut nadi, suhu tubuh, dan hasil pemeriksaan laboratorium yang relevan. Hasil pemeriksaan ini kemudian dibandingkan dengan data awal untuk menilai perubahan kondisi kesehatan pasien. Tim medis, yang terdiri dari dokter dan perawat, akan melakukan evaluasi terhadap hasil pemeriksaan tersebut dan menyesuaikan rencana pengobatan atau terapi jika diperlukan.

Selain aspek medis, pemantauan juga dilakukan terhadap perkembangan kondisi sosial dan psikologis pasien. Pekerja sosial akan terlibat dalam mengidentifikasi apakah ada perubahan dalam kondisi sosial pasien, seperti dukungan keluarga, lingkungan tempat tinggal, atau faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi proses rehabilitasi. Dengan pendekatan yang holistik ini, pemantauan kesehatan pasien tidak hanya terbatas pada aspek medis saja, tetapi juga mencakup faktor sosial dan psikologis yang mendukung keberhasilan rehabilitasi.

Pemantauan ini juga berperan dalam menilai efektivitas program rehabilitasi yang diberikan. Setiap pasien memiliki kebutuhan yang berbeda, sehingga evaluasi yang cermat

terhadap program rehabilitasi sangat diperlukan untuk memastikan bahwa intervensi yang dilakukan tepat sasaran (Mahendra & Lodan, 2024). Hasil evaluasi ini akan digunakan untuk merancang program rehabilitasi yang lebih efektif bagi pasien di masa mendatang dan memperbaiki layanan yang telah diberikan. Dengan adanya evaluasi dan pemantauan yang terus-menerus, Balai PRS PMKS Sidoarjo dapat memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perawatan yang optimal sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing. Selain itu, proses ini juga menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di balai secara keseluruhan.

### **Publikasi Update Penanganan Pasien dalam Media dan Keluarga**

Selain publikasi update kegiatan pasien, Instagram juga dapat digunakan sebagai platform untuk mempromosikan program-program yang diselenggarakan oleh Balai PRS PMKS Sidoarjo. Media sosial merupakan wadah di dunia maya tempat orang-orang saling berinteraksi (Abidin & Soegiarto, 2021). Karakteristik media sosial ini memiliki keunikan tersendiri yang berbeda dengan pola interaksi dalam kehidupan masyarakat nyata. Informasi mengenai program pelatihan keterampilan, program rehabilitasi sosial, atau program bantuan keuangan dapat dipublikasikan untuk menjangkau calon peserta yang potensial. Publikasi di Instagram juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang baik dengan stakeholder terkait, seperti dinas sosial, lembaga swadaya masyarakat, perusahaan, serta media massa. Dengan mempublikasikan kegiatan yang positif dan berdampak, Balai PRS PMKS Sidoarjo dapat meningkatkan citra dan reputasi lembaga di mata publik. Selain itu, sebagai bentuk transparansi layanan, balai juga perlu secara rutin melakukan pelaporan kegiatan kepada keluarga pasien. Pelaporan ini dapat dilakukan melalui pesan pribadi atau media komunikasi resmi lainnya yang disepakati, guna memastikan bahwa keluarga pasien tetap mendapatkan informasi yang akurat, lengkap, dan terkini mengenai perkembangan serta aktivitas yang diikuti oleh pasien selama menjalani rehabilitasi.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2007), pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara, yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku demi kepentingan masyarakat. Instansi pemerintah maupun lembaga sosial memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang sesuai dengan tujuan pembentukannya guna menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat.

Konsep ini sangat relevan dengan fungsi Balai PRS PMKS Sidoarjo yang berperan sebagai unit pelaksana teknis di bidang rehabilitasi sosial. Balai ini hadir untuk melayani kelompok rentan seperti anak terlantar, lanjut usia, penyandang disabilitas, dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) lainnya. Pelayanan yang diberikan mencakup rehabilitasi sosial, pembinaan, perlindungan, hingga pemberdayaan dengan pendekatan yang profesional dan sistematis.

Dalam operasionalnya, Balai PRS PMKS Sidoarjo menerapkan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan penerima manfaat. Proses dimulai dari asesmen kebutuhan, pendataan kondisi medis, penanganan kesehatan, hingga pembinaan sosial, yang semuanya mengikuti standar prosedur operasional. Pelayanan ini mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.

Balai juga menyediakan layanan yang inklusif dengan fasilitas yang mudah diakses semua kelompok, seperti ruang karantina, layanan psikososial, dan pelatihan keterampilan. Selain pelayanan langsung, Balai turut menjalankan fungsi edukatif melalui kegiatan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya perlindungan terhadap

kelompok rentan. Peran ini menjadikan Balai bukan hanya sebagai penyedia layanan sosial, tetapi juga sebagai mitra masyarakat dalam membangun kesejahteraan sosial yang berkelanjutan.

### **Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik**

Menurut Mardiasmo (2009), akuntabilitas adalah kewajiban bagi pemegang amanah untuk mempertanggungjawabkan dan melaporkan segala aktivitas kepada pihak yang berwenang. Dalam konteks Balai PRS PMKS Sidoarjo, akuntabilitas menjadi prinsip utama dalam setiap kegiatan pelayanan rehabilitasi sosial.

Balai berkewajiban melaporkan seluruh aktivitas, mulai dari pendataan pasien, pelaksanaan program, hingga evaluasi hasil, kepada Dinas Sosial maupun pihak terkait lainnya. Keterbukaan ini memastikan penggunaan anggaran dan sumber daya dilakukan secara efisien dan tepat sasaran.

Selain kepada pemerintah, Balai juga bertanggung jawab kepada masyarakat sebagai penerima manfaat. Proses pelayanan, perkembangan rehabilitasi, dan hasil-hasil kegiatan diinformasikan secara terbuka. Setiap data dan kegiatan dicatat secara sistematis dan dijadikan dasar dalam laporan resmi.

Akuntabilitas di Balai juga dijaga melalui sistem pengawasan internal dan eksternal, termasuk evaluasi rutin oleh tim pengelola serta audit dari instansi pembina. Untuk memperkuat budaya akuntabilitas, Balai memberikan pelatihan kepada seluruh pegawai mengenai pentingnya etika kerja, tanggung jawab, dan transparansi. Kepercayaan publik terhadap layanan Balai meningkat seiring dengan kemampuan lembaga menunjukkan pertanggungjawaban yang jelas dan kredibel.

### **Transparansi dalam Pelayanan Publik**

Menurut Mardiasmo (2009), transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi terkait pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan. Prinsip ini menjadi landasan penting dalam pelayanan publik, termasuk di Balai PRS PMKS Sidoarjo. Transparansi diwujudkan dengan menyediakan informasi akurat tentang prosedur layanan, program rehabilitasi, anggaran, dan hasil kinerja. Laporan kegiatan dan penggunaan anggaran dipublikasikan melalui berbagai media resmi seperti papan pengumuman, laporan tahunan, dan media sosial.

Keterbukaan juga diterapkan dalam pengambilan keputusan. Setiap kebijakan baru dikomunikasikan kepada staf, penerima manfaat, dan mitra kerja melalui rapat dan sosialisasi, sehingga tercipta pemahaman bersama. Selain itu, Balai membuka saluran pengaduan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan kritik atau saran. Setiap pengaduan ditindaklanjuti secara profesional dan menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan ke depan.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pelaksanaan magang di Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Jalanan Sidoarjo memberikan pengalaman lapangan yang berarti bagi mahasiswa dalam memahami praktik kerja di bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial. Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan seperti pengelolaan arsip, pembuatan konten media sosial, pendampingan terhadap penerima manfaat, serta proses pendataan dan pemulangan, mahasiswa mendapatkan pemahaman praktis yang memperkuat teori-teori yang dipelajari selama perkuliahan, khususnya di bidang Administrasi Negara. Pengalaman ini juga mengembangkan pemahaman mahasiswa mengenai pentingnya kerja sama, komunikasi efektif, dan empati dalam pelayanan sosial. Selain meningkatkan kemampuan teknis di bidang administrasi, kegiatan magang ini turut membentuk karakter dan kepekaan sosial mahasiswa terhadap dinamika permasalahan yang terjadi di lapangan.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan, disarankan agar pihak balai menyusun kurikulum magang yang lebih sistematis dan relevan dengan latar belakang keilmuan mahasiswa, seperti Administrasi Negara. Selain itu, penunjukan seorang mentor khusus dari pihak instansi dapat membantu mahasiswa mendapatkan arahan yang lebih terstruktur. Di sisi lain, perguruan tinggi juga diharapkan memberikan pembekalan awal yang memadai terkait isu-isu sosial dan teknis lapangan agar mahasiswa lebih siap saat terjun ke dunia kerja. Sinergi antara institusi pendidikan dan lembaga layanan sosial sangat diperlukan agar program magang dapat memberikan dampak maksimal, baik bagi peningkatan kompetensi mahasiswa maupun untuk mendukung layanan publik yang lebih efektif dan responsif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, K. Z., & Soegiarto, A. (2021). Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Publikasi Subbagian Protokol Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur. *Jurnal Riset Komunikasi*, 12(2), 238–248.
- Bolang, J. (2014). Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik. *Lex Et Societatis*, 2(9), 1–17.
- Mahendra, G., & Lodan, K. T. (2024). Evaluating The Effectiveness Of Social Rehabilitation Programs For Beggars In Batam: Challenges And Strategic Interventions. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 774–785. <https://doi.org/10.14710/Dialogue.V6i2.23822>
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi Offset.
- Putri, N. P., & Zahro, M. (2020). Pemberdayaan Gelandangan Dan Pengemis Melalui Bimbingan Vokasi Di Balai Rehabilitasi Unit Bina Karya Yogyakarta. *Empati: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 9(1), 48–58. <https://doi.org/10.15408/Empati.V9i1.16481>
- Sinambela, L. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pt. Bumi Aksara.
- Sugiyono, P. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Syamsi, I., & Haryanto. (2018). *Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Dalam Pendekatan Rehabilitasi Dan Pekerjaan Sosial*. Uny Press.
- Wahab, S., Alim, S. O., Manullang, F., & Aziz, S. (2022). *Pemberdayaan Masyarakat: Konsep Dan Strategi*. Pt Gaptek Media Pustaka.
- Zahro, M. (2019). Sistem Pelayanan Rehabilitasi Sosial Program “Sirah Gepeng Benjut Berbasis Tilar” Di Balai Rsbkl Yogyakarta. *Jurnal Masyarakat Madani*, 4(1), 27–40.