

## **ANALISIS KUALITAS LAYANAN SOSIAL BAGI PENERIMA MANFAAT DI BALAI PRS PMKS SIDOARJO**

**Agung Firdaus Wicaksono<sup>1</sup>, Yusuf Hariyoko<sup>2</sup>**

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

[agungfw239@gmail.com](mailto:agungfw239@gmail.com), [yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id)

### **ABSTRAK**

Pelayanan sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) merupakan salah satu bentuk intervensi yang esensial dalam memenuhi kebutuhan dasar sekaligus meningkatkan kemandirian sosial penerima manfaat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif peran pelayanan sosial dalam mendukung proses rehabilitasi dan pemberdayaan sosial di Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PRS PMKS) Sidoarjo. Metode yang digunakan meliputi observasi partisipatif, magang di dalam balai, analisis dokumen, dan wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa pelayanan sosial holistik dengan pendekatan empatik dan interdisipliner, didukung oleh administrasi berbasis teknologi informasi, memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemulihan fungsi sosial dan peningkatan kualitas hidup klien. Namun, keterbatasan durasi magang dan intensitas pendampingan yang belum optimal menjadi kendala yang perlu mendapat perhatian dalam pengembangan program berikutnya. Temuan penelitian menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta inovasi sistem pelayanan sosial guna memperkuat efektivitas dan efisiensi rehabilitasi sosial bagi masyarakat rentan.

**Kata kunci : Pelayanan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan, Balai PRS PMKS**

### **ABSTRACT**

*Social services for people with social welfare problems (PMKS) are an essential form of intervention in meeting basic needs while increasing the social independence of beneficiaries. This study aims to comprehensively examine the role of social services in supporting the rehabilitation and social empowerment process at the Social Services and Rehabilitation Center for People with Social Welfare Problems (PRS PMKS) in Sidoarjo. The methods used included participatory observation, internships within the center, document analysis, and in-depth interviews with relevant parties. The results of the service demonstrate that holistic social services with an empathetic and interdisciplinary approach, supported by information technology-based administration, make a significant contribution to the restoration of social functions and improving the quality of life of clients. However, the limited duration of the internship and the less than optimal intensity of mentoring are challenges that require attention in further program development. The implications of this study emphasize the need for increased human resource capacity and service system innovation to strengthen the effectiveness and efficiency of social rehabilitation for vulnerable communities.*

**Keywords : Social services, social rehabilitation, empowerment, PRS PMKS Center**

**PENDAHULUAN**

Pelayanan sosial merupakan instrumen fundamental dalam sistem kesejahteraan sosial yang diselenggarakan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial menegaskan bahwa setiap individu memiliki hak untuk memperoleh pelayanan sosial yang meliputi rehabilitasi sosial, pemberdayaan, perlindungan, dan jaminan sosial. Pelayanan sosial tidak hanya dimaknai sebagai aktivitas pemberian bantuan, tetapi juga sebagai proses yang dirancang secara sistematis untuk memulihkan, mengembangkan, dan memperkuat fungsi sosial individu maupun kelompok masyarakat yang mengalami permasalahan sosial.

Balai PRS PMKS Sidoarjo memiliki tugas pokok dan fungsi strategis, yakni melaksanakan pemenuhan kebutuhan dasar, rehabilitasi sosial, konseling, serta pembinaan keterampilan bagi Penerima Manfaat (PM). Fungsi tersebut juga mencakup proses penampungan, asesmen kebutuhan individu, pemberian bimbingan sosial, pemberdayaan melalui pelatihan kerja, serta koordinasi dengan instansi terkait, khususnya Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Melalui pelaksanaan tupoksi tersebut, Balai berupaya memulihkan kembali fungsi sosial penerima manfaat agar dapat mandiri dan beradaptasi secara produktif dalam kehidupan bermasyarakat. Selama melaksanakan kegiatan magang di PRS PMKS Sidoarjo, penulis menyaksikan secara langsung bagaimana proses pelayanan sosial berjalan. Misalnya, dalam tahap asesmen, petugas dengan sabar menggali informasi mengenai kondisi penerima manfaat untuk menentukan bentuk intervensi yang sesuai. Penulis juga berkesempatan melihat bagaimana bimbingan sosial diberikan, baik melalui kegiatan konseling maupun pelatihan keterampilan. Pengalaman ini memberikan gambaran nyata bahwa pelayanan sosial tidak hanya soal prosedur administratif, tetapi juga membutuhkan empati, kesabaran, dan pendekatan yang humanis.

Dalam hal ini pemerintahan daerah, pelaksanaan pelayanan sosial memiliki posisi strategis karena menjadi garda terdepan dalam memastikan terpenuhinya hak-hak sosial masyarakat. Salah satu lembaga yang berperan penting dalam implementasi kebijakan kesejahteraan sosial di tingkat provinsi adalah Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PRS PMKS) Sidoarjo. Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 118 Tahun 2016, balai ini bertugas melaksanakan pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi berbagai kategori Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), seperti gelandangan, pengemis, penyandang disabilitas,

orang dengan gangguan jiwa, anak jalanan, dan kelompok rentan lainnya. Pelayanan tersebut mencakup kegiatan penampungan, asesmen sosial, bimbingan rohani dan keterampilan, serta pembinaan kemandirian yang bertujuan untuk memulihkan fungsi sosial penerima manfaat sehingga mampu berintegrasi kembali ke masyarakat.

Menurut penelitian (Sosiologi, 2025) menemukan bahwa pola penanganan gelandangan psikotik di Balai PRS PMKS Sidoarjo menunjukkan kompleksitas sosial yang tinggi. Proses rehabilitasi dan reintegrasi ke masyarakat menuntut sinergi antara pekerja sosial, psikolog, dan pihak medis agar intervensi yang dilakukan tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga psikosocial. Temuan ini menunjukkan pentingnya pendekatan lintas profesi dan dukungan kebijakan yang berkelanjutan dalam pelayanan sosial di lingkungan balai. Selain itu, studi oleh (Lestari & Mursyidah, n.d.) tentang *Implementation of the Policy for the Guidance and Protection of Street Children Through Save Street Child Sidoarjo Regency* menegaskan bahwa efektivitas pelayanan sosial di Sidoarjo sangat dipengaruhi oleh sinergi antara kebijakan pemerintah, peran lembaga sosial, dan partisipasi masyarakat. Pendekatan kolaboratif menjadi kunci keberhasilan pelayanan sosial dalam membina kemandirian penerima manfaat.

Meskipun memiliki peran strategis, pelaksanaan pelayanan sosial di Balai PRS PMKS Sidoarjo masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan data Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur tahun 2024, jumlah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di wilayah Sidoarjo mengalami peningkatan sebesar 12% dibandingkan tahun 2023 sekitar 10%, di mana pada tahun 2023 tercatat sekitar 150 jiwa dan meningkat menjadi 168 jiwa pada tahun 2024. Peningkatan ini berdampak pada beban kapasitas Balai yang terbatas, sehingga memengaruhi efektivitas pelayanan. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana, serta kompleksitas permasalahan sosial yang dihadapi penerima manfaat—khususnya mereka yang memiliki gangguan psikis—menjadi hambatan tersendiri dalam mewujudkan pelayanan sosial yang optimal.

Permasalahan utama yang muncul adalah kelebihan kapasitas hunian, di mana daya tampung maksimal 150 jiwa sering kali terlampaui akibat meningkatnya rujukan hasil penertiban Satpol PP terhadap pengemis, gelandangan, dan penyandang psikotik di wilayah perkotaan. Selain itu, penyandang psikotik menjadi kelompok dominan, mencapai 101 jiwa dari total penghuni, diikuti oleh 44 gelandangan atau ODGJ, 3 pengemis, dan 2 anak jalana, tanpa adanya wanita tuna susila (WTS). Kondisi tersebut

menuntut adanya perhatian lebih dalam aspek rehabilitasi kejiwaan dan pendampingan sosial yang intensi.

Pelaksanaan pelayanan sosial di PRS PMKS Sidoarjo menuntut tidak hanya profesionalisme, tetapi juga empati dan pendekatan yang humanis dari para petugas sosial. Mereka berperan di garis depan dalam melakukan asesmen, perencanaan intervensi, pelaksanaan program, serta evaluasi hasil layanan. Efektivitas pelayanan sosial sangat bergantung pada kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan individu, membangun komunikasi yang baik, dan menciptakan lingkungan yang mendukung proses pemulihan sosial.

Kendala lainnya berkaitan dengan keterbatasan fasilitas dan sarana pendukung rehabilitasi, di mana Balai hanya memiliki 6 unit asrama, 2 ruang keterampilan kerja, 1 dapur umum, dan 1 masjid. Sarana yang terbatas ini menyebabkan pelaksanaan bimbingan sosial dan pelatihan keterampilan belum dapat menjangkau seluruh penerima manfaat secara merata. Selain itu, tingginya angka kekambuhan (relapse) di kalangan penyandang psikotik juga menjadi tantangan tersendiri. Balai sering kali harus melakukan rujukan ke RSJ Menur atau RSJ Lawang, yang memerlukan tambahan biaya dan waktu. Situasi ini menggambarkan pentingnya koordinasi lintas lembaga dalam meningkatkan efektivitas layanan rehabilitasi sosial.

Serta jumlah penerima manfaat yang bersifat fluktuatif turut memengaruhi keberlangsungan program pembinaan. Ketidakteraturan dalam proses penerimaan dan pemulangan klien menyebabkan kesulitan dalam perencanaan kegiatan dan evaluasi hasil layanan. Secara keseluruhan, permasalahan pelayanan sosial di Balai PRS PMKS Sidoarjo mencakup kelebihan kapasitas, dominasi klien psikotik, keterbatasan fasilitas, kekurangan tenaga profesional, serta tingginya tingkat kekambuhan, yang semuanya berimplikasi terhadap penurunan kualitas pelayanan sosial dan efektivitas program rehabilitasi. Berdasarkan temuan lapangan tersebut, dapat diidentifikasi bahwa efektivitas pelayanan sosial di PRS PMKS Sidoarjo dipengaruhi oleh faktor internal seperti kompetensi sumber daya manusia dan inovasi sistem administrasi, serta faktor eksternal seperti partisipasi penerima manfaat dan dukungan kebijakan pemerintah daerah. Oleh karena itu, pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan sosial bagi penerima manfaat.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan sosial, serta diharapkan dapat diketahui sejauh

mana prinsip-prinsip pelayanan publik diterapkan dalam pelayanan sosial di Balai PRS PMKS Sidoarjo, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian penerima manfaat

### **METODE PELAKSANAAN**

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada artikel ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dalam penelitian melibatkan peneliti yang membangun klaim pengetahuan dari perspektif konstruktivis, advokasi/partisipatif, atau gabungan keduanya. Perspektif konstruktivis berfokus pada pemahaman bahwa pengalaman individu memiliki makna ganda yang terbentuk secara sosial dan historis, dengan tujuan mengembangkan teori atau pola tertentu. Sebaliknya, perspektif advokasi atau partisipatif lebih menekankan sifat politis penelitian, orientasi pada isu-isu tertentu, kolaborasi aktif antara peneliti dan partisipan, serta fokus pada perubahan sosial. Dengan demikian, pendekatan kualitatif ini tidak hanya menggali makna subjektif pengalaman, tetapi juga melibatkan proses bersama untuk menciptakan perubahan yang berorientasi pada kepentingan dan keadilan sosial (Fadli, 2021).

Pelaksanaan magang di UPT Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial PMKS Jalan Sidoarjo dilakukan melalui beberapa tahap yang terstruktur. Tahap awal dimulai dengan persiapan pada Juni 2025, di mana praktikan mengajukan permohonan magang dan mendapat persetujuan untuk memulai aktivitas pada Juli 16. Tahap selanjutnya adalah pelaksanaan magang yang berlangsung dari 28 Juli sampai 09 September 2025, dengan penempatan praktikan di Unit Pelayanan Sosial, di mana mereka terlibat dalam kegiatan administrasi, pelayanan sosial, serta rehabilitasi sosial penerima manfaat. Setelah magang selesai, dilakukan penyusunan laporan magang yang dibimbing oleh dosen pembimbing selama tiga bulan melalui lima sesi konsultasi. Tahap akhir meliputi pembuatan video dokumentasi yang merekam seluruh aktivitas praktikan selama magang sebagai bukti partisipasi. Kegiatan magang ini berlangsung 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**

Pelaksanaan magang di Balai Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PRS PMKS) Sidoarjo memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis untuk memahami secara langsung bagaimana proses pelayanan sosial dilaksanakan dalam lingkungan pemerintahan. Selama melaksanakan magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas pelayanan yang berhubungan dengan administrasi dan pendampingan penerima manfaat (PM). Keterlibatan dalam kegiatan sehari-hari memungkinkan penulis melihat secara konkret bagaimana alur pelayanan berjalan, siapa saja yang terlibat di dalamnya, serta bagaimana standar operasional prosedur diterapkan dalam setiap tahapan pelayanan kepada PM.

### **Pelaksanaan Administrasi Rujukan Rolling–Dropping**

Salah satu kegiatan yang menjadi fokus utama adalah pengelolaan surat rujukan rolling–dropping, yaitu proses administrasi yang berhubungan dengan pemindahan PM dari Balai PRS PMKS ke rumah sakit maupun sebaliknya.



*Gambar Rolling Dropping*

Dalam kegiatan ini, penulis membantu petugas melakukan pengecekan kelengkapan dokumen, pencatatan identitas, hingga penyusunan berkas rujukan. Tahap ini membutuhkan ketelitian tinggi karena kesalahan sekecil apa pun dapat berdampak pada keterlambatan pelayanan. Pengalaman ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kompetensi petugas dalam sistem layanan dan rujukan sangat memengaruhi kualitas pelayanan sosial bagi masyarakat (Murni, 2022) . Penelitian tersebut menekankan bahwa kemampuan memeriksa kelengkapan dokumen, melakukan verifikasi sesuai prosedur, memastikan legalisasi melalui stempel dan tanda tangan, serta berkoordinasi dengan pihak terkait merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan. Kompetensi yang baik dapat membuat proses administrasi lebih efisien, mengurangi risiko kesalahan, dan memastikan hak penerima manfaat terpenuhi tepat waktu.

### **Pelayanan Psikososial melalui Pendampingan Penerima Manfaat**

Selama magang, penulis juga mengikuti proses pendampingan kepada PM di ruang bimbingan konseling.



*Gambar Pendampingan di Ruang Bimbingan Konseling*

Pendampingan ini dilakukan oleh pekerja sosial sebagai bentuk pelayanan psikososial untuk membantu PM menghadapi berbagai permasalahan yang dialami.

Dalam kegiatan ini, penulis mengamati bagaimana petugas membangun komunikasi terapeutik, memberikan motivasi, dan menilai kondisi psikologis awal PM. Pendekatan yang digunakan pekerja sosial menunjukkan bahwa pelayanan sosial bukan hanya tentang prosedur administrasi, tetapi juga tentang bagaimana petugas mampu memahami kebutuhan emosional PM. Interaksi seperti ini memperlihatkan bahwa pelayanan sosial membutuhkan empati, kesabaran, dan kesadaran profesional agar PM merasa dihargai dan didukung dalam proses pemulihan sosialnya.

### **Relevansi Temuan dengan Teori Pelayanan Publik**

Pengalaman magang juga memperlihatkan bagaimana kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh koordinasi antara petugas, mahasiswa magang, dan instansi rujukan seperti RSJ Menur. Setiap proses administrasi, mulai dari pencatatan, penstempelan, hingga penyerahan dokumen dilakukan dengan koordinasi yang intens. Ketelitian pada setiap tahap menjadi sangat penting agar tidak terjadi hambatan di kemudian hari. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip teori Pelayanan Publik menurut Lynn (2006), yang menekankan bahwa pelayanan publik harus responsif, efektif, berorientasi pada kepentingan masyarakat, serta dilaksanakan secara transparan, akuntabel, adil, dan mudah diakses. Penerapan prinsip tersebut dapat dilihat dari proses administrasi di Balai PRS PMKS Sidoarjo, mulai dari verifikasi awal, pengecekan kelengkapan, penstempelan, hingga pengawasan akhir. Ketelitian pada setiap tahapan merupakan wujud nyata akuntabilitas dan efisiensi, karena setiap berkas harus dipastikan benar sebelum diserahkan ke pihak rumah sakit.

Selain akuntabilitas, teori pelayanan publik menekankan pentingnya koordinasi dan kolaborasi antarpegawai serta antarinstansi. Hal ini tercermin dalam kerja sama antara petugas balai, mahasiswa magang, dan pihak rumah sakit, yang membuat administrasi lebih tepat waktu, mengurangi potensi penundaan, serta memastikan setiap PM memperoleh layanan sesuai kebutuhan. Dengan demikian, pelayanan publik yang efektif tidak hanya bergantung pada SOP formal, tetapi juga pada komunikasi yang lancar dan kerja sama yang harmonis antarunit.

Praktik pelayanan di Balai PRS PMKS Sidoarjo juga mencerminkan prinsip New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003), terutama prinsip *Serving, not Steering*. Petugas tidak sekadar mengarahkan PM, tetapi juga memberikan pendampingan empatik agar PM dapat memahami kondisi dirinya dan berproses menuju pemulihan fungsi sosial. Hal ini menegaskan bahwa PM diperlakukan sebagai warga negara yang memiliki hak atas layanan, bukan sebagai objek pasif, sehingga pelayanan menjadi lebih *citizen-centered*. Selain itu, alur rujukan *rolling-dropping* dan kegiatan pendampingan menunjukkan adanya koordinasi lintas sektor yang cukup kuat antara petugas balai, tenaga kesehatan rumah sakit, dan lembaga pendukung lainnya. Kolaborasi ini memastikan kebutuhan PM terpenuhi secara komprehensif. Secara keseluruhan, pelaksanaan magang di Balai PRS PMKS Sidoarjo memberikan pemahaman yang luas mengenai bagaimana teori pelayanan publik dapat tercermin dalam praktik sehari-hari. Pengalaman mengelola dokumen rujukan, mengikuti prosedur penstempelan dan verifikasi, serta menjaga keteraturan administrasi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aturan, tetapi juga oleh ketelitian petugas,

koordinasi yang baik, dan profesionalitas dalam bekerja. Pengalaman ini memberikan pemahaman komprehensif kepada penulis bahwa administrasi bukan hanya tugas administratif, tetapi merupakan bagian penting dari upaya memberikan pelayanan publik yang akuntabel, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hasil pengamatan penulis selama proses magang juga menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan sosial di Balai PRS PMKS Sidoarjo berjalan melalui koordinasi yang cukup intens antara petugas administrasi, pekerja sosial, dan instansi rujukan. Namun demikian, koordinasi ini masih perlu diperkuat, terutama dalam pembagian tugas dan ketepatan waktu agar proses rujukan dapat berlangsung lebih efektif. Hal ini terlihat misalnya pada kegiatan pengelolaan surat rujukan rolling-dropping, yang menuntut ketelitian tinggi mulai dari pengecekan berkas, penstempelan, hingga verifikasi akhir sebelum dokumen diserahkan ke rumah sakit. Ketelitian dan kehati-hatian tersebut menjadi penting karena kesalahan sekecil apa pun dapat berpengaruh pada kelancaran layanan bagi penerima manfaat.

Selain itu, melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan administrasi dan pendampingan, penulis dapat melihat bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan PM, menjaga komunikasi antarunit, serta memastikan setiap prosedur dijalankan sesuai SOP. Pengalaman ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik menurut Lynn (2006), yang menekankan bahwa pelayanan publik harus responsif, akuntabel, dan dilaksanakan berdasarkan prosedur yang jelas serta koordinasi yang efektif. Dengan demikian, praktik yang berlangsung di Balai PRS PMKS Sidoarjo menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, upaya pemenuhan prinsip pelayanan publik telah berjalan dan menjadi dasar penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sosial.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pelaksanaan magang di Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PRS PMKS) Sidoarjo memberikan pengalaman yang sangat berguna dalam memahami praktik pelayanan sosial secara langsung, terutama pada aspek administrasi dan legalisasi surat rujukan bagi penerima manfaat (PM). Kegiatan ini mencakup serangkaian tahapan yang meliputi verifikasi kelengkapan dokumen, penstempelan dengan ketelitian, dan koordinasi administratif yang berfungsi memastikan kelancaran akses layanan kesehatan bagi penerima manfaat. Pengalaman lapangan ini sekaligus menambah wawasan mengenai kompleksitas kendala sumber daya manusia dan keterbatasan teknologi yang memengaruhi efektivitas pelayanan sosial. Inisiatif penggunaan teknologi informasi, seperti Buku Tamu Digital, menjadi contoh nyata penerapan inovasi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan.

Dengan demikian, magang ini tidak hanya memperkuat keterampilan administratif dan koordinasi, tetapi juga menegaskan pentingnya profesionalisme, akuntabilitas, dan ketelitian dalam pengelolaan pelayanan sosial yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab. Pengalaman ini diharapkan memberikan kontribusi bermakna bagi pengembangan kompetensi dan penguatan pelayanan publik ke depannya.

## Saran

Berdasarkan pengalaman selama pelaksanaan magang di Balai PRS PMKS Sidoarjo perlu menguatkan kapasitas sumber daya manusianya melalui penyelenggaraan pelatihan profesional serta pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan sosial secara berkala. Selain itu, penting untuk mengembangkan pemanfaatan inovasi teknologi dalam rangka mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi informasi publik. Kolaborasi yang lebih intensif antara petugas sosial, tenaga kesehatan, dan psikolog wajib ditingkatkan guna mengoptimalkan efektivitas program rehabilitasi sosial. Bagi kalangan mahasiswa, dianjurkan untuk memperdalam kajian teori pelayanan publik agar dapat mengintegrasikan pengalaman praktik dengan pemahaman akademik secara komprehensif. Sementara itu, institusi perguruan tinggi perlu memaksimalkan peran kegiatan magang sebagai media pembelajaran kontekstual yang menghubungkan teori akademik dengan praktik lapangan secara langsung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 118 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.
- Lynn, L. E. Jr., Heinrich, C. J., & Hill, C. J. (2001). Public management and organizational performance: An agenda for research. Dalam *Public Service Performance* (hlm. 295–311). Cambridge University Press
- Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Lestari, D. D., & Mursyidah, L. (n.d.). *Implementation Of The Policy For The Guidance And Protection Of Street Children Through Save Street Child Sidoarjo Regency [ Implementasi Kebijakan Pembinaan Dan Perlindungan Anak Jalanan Melalui Save Street Child Kabupaten Sidoarjo ]*. 1–15.
- Murni, R. (2022). *Pengaruh Kompetensi Petugas Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Terhadap Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat Miskin*.
- Sosiologi, J. I. (2025). *Pola Penanganan Gelandangan Psikotik di Balai PRS PMKS Sidoarjo Zalfa Qurrotu ' ain Program Studi SI Sosiologi ,. Undang-undang tel....* 4(April), 15–25.
- Denhardt, JV., dan Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service : Serving, not Steering*. London, England: M.E. Sharpe