

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KLIEN RUANG TERBUKA  
CAMP ASSESSMENT DINAS SOSIAL PROVINSI DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri  
Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

**Oleh:**

**Siti Sakinah**

**NIM. 21102050031**

**Dosen Pembimbing:**

**Abidah Muflihati, S.Th.I., M.Si**

**NIP. 19770317 200604 2 001**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1244/Un.02/DD/PP.00.9/08/2025

Tugas Akhir dengan judul : GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KLIEN RUANG TERBUKA *CAMP*  
*ASSESSMENT* DINAS SOSIAL PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SITI SAKINAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 21102050031  
Telah diujikan pada : Kamis, 14 Agustus 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Abidah Muflihati, S.Th.I., M.Si  
SIGNED

Valid ID: 68a66c90f0bb3



Penguji I

Drs. Lathiful Khuluq, M.A., BSW., Ph.D.  
SIGNED

Valid ID: 68a45cfe4258c



Penguji II

Dr. Muh. Ulil Absor, S.H.I., MA  
SIGNED

Valid ID: 68a5db1349bbe



Yogyakarta, 14 Agustus 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.  
SIGNED

Valid ID: 68a7bd5e6096a

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
 Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:  
 Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
 Di Yogyakarta

*Assalamualaikum wr.wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Siti Sakinah  
 NIM : 21102050031  
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Klien Ruang Terbuka *Camp Assessment* Dinas Sosial Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.


Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 8 Agustus 2025

Mengetahui  
 Ketua Program Studi,

Pembimbing

  
Muhammad Izzul Haq, S.Sos., M.Sc.  
 NIP 19810823 200901 1 007

  
Abidah Muflihah, S.Th.I., M.Si  
 NIP. 19770317 200604 2 001

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI****SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Siti Sakinah  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 21 Agustus 2002  
NIM : 21102050031  
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Kualitas Pelayanan Klien Ruang Terbuka *Camp Assessment* Dinas Sosial Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusunan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 8 Agustus 2025

Saya Yang Menyatakan,



Siti Sakinah

NIM 21102050031

## SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

### SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Siti Sakinah  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 21 Agustus 2002  
NIM : 21102050031  
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Alamat : Jl. Sadar 4 No. 35 RT 02 RW 02 Ciganjur, Jagakarsa,  
Jakarta Selatan  
No. HP : 08978389722

Menyatakan bahwa saya menyerahkan diri dengan mengenakan hijab untuk dipasang pada ijazah saya. Atas segala konsekuensi yang timbul dikemudian hari sehubungan dengan pemasangan pas foto berjilbab pada ijazah saya tersebut adalah menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
Yogyakarta, 8 Agustus 2025



SITI SAKINAH



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini dipersembahkan oleh penulis kepada:

1. Orang tuaku, mama, yang dengan tulus memberikan kasih sayang, bimbingan, dan doa tanpa henti. Terima kasih atas setiap tetes keringat, kerja keras, dan pengorbanan yang tak pernah terbalaskan. Setiap nasihat dan dukungan yang diberikan menjadi kekuatan terbesar penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan studi ini.
2. Keluarga tersayang, yang selalu menjadi tempat pulang paling nyaman, sumber kekuatan, dan motivasi. Serta berhasil membuatku hidup nyaman dan kuat tanpa sosok ayah.
3. Sahabat-sahabat terbaik, dari mulai teman satu prodi hingga teman di luar prodi yang senantiasa hadir di kala suka maupun duka. Terima kasih atas setiap tawa, semangat, dan telinga yang mau mendengarkan keluh kesah penulis. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini lebih ringan dan penuh warna.
4. Almamater tercinta, tempat penulis menimba ilmu, bertumbuh, dan membentuk karakter. Terima kasih atas kesempatan, pengalaman, dan pengetahuan yang diberikan selama masa studi ini.
5. Semua pihak yang dengan caranya masing-masing telah memberikan bantuan, doa, dan inspirasi selama proses penyusunan skripsi ini. Kebajikan kalian akan selalu penulis kenang dengan penuh rasa syukur.

## MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 6)

*"It always seems impossible until it's done."*

(Nelson Mandela)

*"No man ever steps in the same river twice, for it's not the same river and he's not the same man."*

(Heraclitus)

"Saat kita ikhlas melepaskan yang tidak baik, kita sedang menyiapkan jalan bagi kebaikan untuk masuk."

(Content Creator Tik Tok)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Klien Ruang Terbuka *Camp Assessment* Dinas Sosial Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta” ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sholawat dan salam tidak lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafaat-Nya di hari akhir.

Skripsi ini dapat diselesaikan tidak hanya dari usaha penulis tapi juga bantuan dan doa dari banyak pihak, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Semua kontribusi yang telah diberikan akan senantiasa diingat oleh penulis. Maka dari itu penulis menyampaikan ucapan banyak terima kasih secara tulus kepada:

1. Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Muhammad Izzul Haq, S.Sos., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial.
4. Abidah Muflihati, S.Th.I., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.



5. Kepada Bapak dan Ibu Dosen yang telah melimpahkan ilmu, membimbing, dan menemani penulis selama menjadi mahasiswa Ilmu Kesejahteraan Sosial.
6. Seluruh Staff Tata Usaha di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang membantu dalam proses administrasi.
7. Bapak Drs. Dikky M. Saleh, selaku *Case Manager Camp Assessment* yang telah memberikan dukungan dan meluangkan waktu serta memberikan informasi lebih banyak informasi terkait *Camp Assessment*.
8. Seluruh pendamping dan petugas *Camp Assessment* yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi terkait pelayanan di *Camp Assessment*
9. Teman-teman KKN Sumbergayam, Rini, Nining, Laras, Dea, Hasanah, Chalisun, Arul, Rahman, dan Azka yang telah menemani dan memberikan pengalaman yang sangat berharga serta pelajaran hidup yang tidak akan dilupakan.
10. Teman-teman Grup Serbaguna, Laila, Opik, dan Fia yang telah membersamai penulis dalam berproses selama menjadi mahasiswa, membantu dalam segala hal, memberikan dukungan, dan mengisi kekosongan hati penulis.
11. Teman-teman UKM Kalimasada yang telah memberikan pengalaman berorganisasi dan menjadi teman yang selalu mendengarkan curahan hati penulis.

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan sosial di *Camp Assessment* pada bimbingan kelompok masih belum optimal sehingga diperlukan pengkajian kualitas pelayanan dengan berdasarkan Standar Operasional Prosedur lembaga.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan klien ruang terbuka di rumah perlindungan sementara *Camp Assessment* Dinas Sosial Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling* yang berdasar pada kriteria yang sudah ditentukan. Proses analisis data dilakukan melalui 3 (tiga) tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan teori sistem keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan klien ruang terbuka sudah cukup baik namun masih memerlukan peningkatan pelayanan untuk mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang diterapkan, yakni responsiveness belum ditangani, penyediaan SDM belum ideal, dan belum menyesuaikan jangka waktu dalam SOP. Selain itu, ditemukan juga faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan klien ruang terbuka. Faktor pendukung meliputi sarana prasarana yang memadai, kerja sama antar pendamping, bimbingan AMT, teknologi biometrik, dan petugas yang responsif. Sementara faktor penghambat meliputi penolakan dari keluarga, ketidakpahaman klien terhadap materi, serta keterbatasan anggaran.

Kata kunci: Kualitas, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Sosial, *Camp Assessment*, Dinas Sosial, Klien Ruang Terbuka, Geladangan dan Pengemis, Model Sistem Keseluruhan.

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN PENGESAHAN.....                      | ii   |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....               | iii  |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....      | iv   |
| SURAT PERNYATAAN BERJILBAB .....             | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                    | vi   |
| MOTTO.....                                   | vii  |
| KATA PENGANTAR.....                          | viii |
| ABSTRAK .....                                | x    |
| DAFTAR ISI .....                             | xi   |
| DAFTAR TABEL.....                            | xiv  |
| DAFTAR GAMBAR .....                          | xv   |
| BAB I.....                                   | 1    |
| PENDAHULUAN .....                            | 1    |
| A. Latar Belakang .....                      | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                     | 7    |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....       | 7    |
| D. Kajian Pustaka.....                       | 8    |
| E. Kerangka Teori.....                       | 13   |
| 1. Definisi Kualitas Pelayanan Sosial.....   | 13   |
| 2. Dimensi Kualitas Pelayanan Sosial .....   | 14   |
| 3. Indikator Kualitas Pelayanan Sosial ..... | 16   |
| F. Metode Penelitian.....                    | 22   |
| 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....     | 22   |
| 2. Sumber Data .....                         | 22   |
| 3. Subjek dan Objek Penelitian.....          | 23   |
| 4. Teknik Pengumpulan Data.....              | 24   |
| 5. Analisa Data.....                         | 26   |
| 6. Teknik Keabsahan Data .....               | 27   |

|   |     |
|---|-----|
| G. Sistematika Pembahasan .....                             | 29  |
| BAB II.....   | 31  |
| PROFIL <i>CAMP ASSESSMENT</i> .....                         | 31  |
| A. Letak Geografis .....                                    | 31  |
| B. Sejarah Singkat Lembaga.....                             | 32  |
| C. Visi dan Misi .....                                      | 33  |
| D. Tujuan.....  | 34  |
| E. Struktur Lembaga.....                                    | 34  |
| F. Pembagian Tugas .....                                    | 35  |
| G. Penerima Manfaat .....                                   | 41  |
| H. Gambaran Alur Proses Layanan.....                        | 45  |
| I. Standar Operasional Prosedur Pelayanan .....             | 46  |
| J. Bentuk Pelayanan.....                                    | 54  |
| K. Penggambaran Klien .....                                 | 61  |
| BAB III .....   | 65  |
| KUALITAS PELAYANAN <i>CAMP ASSESSMENT</i> .....             | 65  |
| A. Kualitas Pelayanan .....                                 | 65  |
| 1. Input .....  | 65  |
| a. Availability .....                                       | 66  |
| b. Accessibility .....                                      | 69  |
| c. Responsiveness .....                                     | 71  |
| d. Relevance .....  | 73  |
| 2. Process .....  | 74  |
| a. Productivity .....                                       | 74  |
| b. Performance .....  | 101 |
| 3. Output .....   | 103 |
| B. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan ..... | 106 |
| 1. Faktor Pendukung .....                                   | 106 |
| a. Sarana dan Prasarana.....                                | 106 |
| b. Kerja Sama antar Pendamping .....                        | 107 |
| c. Bimbingan AMT .....                                      | 108 |

|  |       |
|--|-------|
| d. Teknologi Biometrik .....                                 | 108   |
| e. Petugas yang Responsif .....                              | 109   |
| 2. Faktor Penghambat.....                                    | 110   |
| a. Penolakan dari keluarga .....                             | 110   |
| b. Ketidapahaman klien terhadap materi.....                  | 111   |
| c. Anggaran yang terbatas.....                               | 112   |
| BAB IV .....   | 114   |
| PENUTUP.....   | 114   |
| A. Kesimpulan .....  | 114   |
| B. Saran.....  | 116   |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 117   |
| LAMPIRAN .....   | xvi   |
| A. Dokumentasi Lapangan.....                                 | xvi   |
| B. Panduan Wawancara Penelitian .....                        | xviii |
| C. Standar Operasional Prosedur <i>Camp Assessment</i> ..... | xxii  |
| D. Daftar Riwayat Hidup .....                                | xxix  |

**DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Table 2. 1 Daftar Pegawai <i>Camp Assessment</i> .....                     | 40 |
| Table 2. 2 Jumlah Klien Berdasarkan Asal Daerah Periode Jan-Jun 2025 ..... | 44 |
| Table 3. 1 Data Penyelesaian Klien Tahun 2025 .....                        | 85 |
| Table 3. 2 Daftar Instruktur dan Jumlah Pertemuan .....                    | 91 |





## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Triangulasi Teknik.....                          | 28 |
| Gambar 1. 2 Dinding dengan Coretan.....                      | 29 |
| Gambar 2. 1 Lokasi <i>Camp Assessment</i> Tampak Jauh .....  | 31 |
| Gambar 2. 2 Lokasi <i>Camp Assessment</i> Tampak Dekat ..... | 31 |
| Gambar 2. 3 Struktur Organisasi <i>Camp Assessment</i> ..... | 35 |
| Gambar 2. 4 Alur Pelayanan <i>Camp Assessment</i> .....      | 46 |
| Gambar 3. 1 Dinding dengan Coretan.....                      | 72 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Di Yogyakarta masalah sosial terus terjadi. Salah satu wujud nyata yang sering ditemui adalah pengemis dan pengamen serta orang dengan gangguan jiwa yang terlantar. Jumlah pengemis dan pengamen serta orang dengan gangguan jiwa yang terlantar terus bermunculan sehingga mengganggu ketertiban bermasyarakat bahkan hingga ke jalan raya. Hal tersebut dapat mengganggu kenyamanan hingga membahayakan jalan raya. Penertiban untuk pengamen dan pengemis terus dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja. Menurut Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta, pada tahun 2023 sebanyak 103 orang ditertibkan karena dianggap mengganggu.

Adapun cara penertiban tersebut yakni dengan memberhentikan dan mengingatkan pengamen dan pengemis.<sup>1</sup> Jika masih nekat, pengemis dan pengamen tersebut diamankan ke lembaga sosial pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mendapatkan penanganan yang tepat. Sedangkan untuk orang dengan gangguan jiwa yang berada di jalanan akan langsung diamankan oleh Satpol PP untuk dipindahkan ke lembaga sosial untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut. Berdasarkan kenyataan yang ada, ini membuktikan pentingnya

---

<sup>1</sup> Adminwarta (Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta), *“Dianggap Mengganggu Masyarakat, Pemkot Yogya Tertibkan Pengemis Gelandangan,”* last modified 2024, accessed January 21, 2025, <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/31380>.

keberadaan lembaga sosial yang menyediakan pelayanan sosial dalam mendukung penyelesaian permasalahan kesejahteraan di masyarakat.

Menurut Lase (2013) dalam Sarpin et al., pelayanan sosial merupakan kegiatan atau perilaku yang dimaksudkan untuk memberikan dukungan atau pun pertolongan kepada individu, kelompok atau komunitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasarnya. Adapun tujuan dari pelayanan sosial adalah untuk mengatasi masalah yang sedang dihadapi oleh individu, kelompok atau komunitas dengan harapan dapat meningkatkan kesejahteraan sosialnya.<sup>2</sup> Dalam implementasinya, pelayanan sosial meliputi beberapa bentuk bantuan/intervensi yang diberikan seperti bimbingan, pelatihan, pendampingan, serta pemberian kebutuhan material. Dengan teknis seperti ini diharapkan tidak hanya memberikan solusi jangka pendek tetapi dapat mengatasi permasalahan dengan meningkatkan kualitas dan kemandirian mereka untuk jangka panjang. Oleh karena itu pelayanan sosial dinilai sebagai langkah efektif apabila terdapat keselarasan antara penyedia layanan, penerima manfaat, serta dukungan lainnya seperti fasilitas dan kebijakan yang mumpuni yang disediakan oleh lembaga sosial.

Sayangnya, pelayanan sosial yang sudah tersedia belum semuanya memiliki kualitas yang baik. Dalam konteks pelayanan sosial, kualitas pelayanan menjadi aspek krusial karena berkaitan langsung dengan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang mempunyai

---

<sup>2</sup> Sarpin et al., “Pelayanan Sosial Pada Anak Terlantar Di Yayasan Ma’panundu Kabupaten Tana Toraja,” *Jurnal Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial* 1, no. 1 (2023): hlm. 126.

kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, menemukan bahwa terdapat maladministrasi dalam penyelenggaraan Program Keluarga Harapan (PKH) yang dilaksanakan oleh Kementerian Sosial RI. Ombudsman dalam beritanya memaparkan bahwa terjadi keterlambatan dalam memproses pengaduan masalah dari berbagai daerah. Adapun penyebabnya yaitu belum tersedianya unit pelayanan khusus dalam penerimaan program tersebut sehingga permasalahan yang terjadi tidak bisa terselesaikan dengan cepat. Selain itu data penerima program tersebut belum terintegrasi dengan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) sehingga ditakutkan proses penyaluran PKH tidak tepat sasaran.<sup>3</sup> Dua masalah yang disebutkan di atas sangat berpengaruh langsung kepada masyarakat sebagai penerima manfaat dan membuktikan bahwa kualitas pelayanan sosial sangat diutamakan sehingga harapan serta tujuan dari adanya sebuah pelayanan dapat tercapai.

Hal ini disebutkan juga oleh Lukman Hakin dalam penelitiannya pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 5 Duren Sawit Jakarta Timur”. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif cukup dari kualitas pelayanan terhadap efektivitas penanganan anak di Panti Sosial Asuhan Anak Putra 5 Duren Sawit Jakarta Timur. Penelitian

---

<sup>3</sup> Ahmad Suardi, “*Terjadi Maladministrasi Di Kementerian Sosial, Ombudsman RI Minta Perbaikan Prosedur*,” Ombudsman RI, last modified 2019, accessed March 6, 2025, [https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/terjadi-maladministrasi-di-kementerian-sosial-ombudsman-ri-minta-perbaikan-prosedur?utm\\_source](https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/terjadi-maladministrasi-di-kementerian-sosial-ombudsman-ri-minta-perbaikan-prosedur?utm_source).

ini menunjukkan bahwa jika terdapat peningkatan kualitas pelayanan maka akan meningkatkan efektivitas penanganan anak di Panti Sosial Asuhan Anak Putra 5 Duren Sawit Jakarta Timur.<sup>4</sup>

Menurut Kotler, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan suatu lembaga dalam memenuhi harapan pelanggan atau penerima manfaat.<sup>5</sup> Kualitas pelayanan sosial dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama, yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Bukti fisik mencakup fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personel yang mendukung kenyamanan penerima layanan. Keandalan merujuk pada kemampuan lembaga sosial dalam memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Daya tanggap menunjukkan kesigapan lembaga dalam membantu dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat. Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan kepada penerima layanan. Sementara itu, empati diwujudkan melalui perhatian dan kepedulian individu terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayani.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan sosial yang baik mencerminkan hasil atau manfaat yang diterima oleh masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga sosial, semakin besar pula dampak positif yang dirasakan oleh

---

<sup>4</sup> Lukman Hakim, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 5 Duren Sawit Jakarta Timur" *Public Administration Journal* 3, no. 1 (2019): hlm. 58-59.

<sup>5</sup> Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 2*, ed. Adi Maulana and Yayat Sri Haryati, 13th ed. (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), hlm. 50.

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm. 52.

penerima layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan sosial menjadi hal yang sangat penting dalam mewujudkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat secara optimal.

*Camp Assessment* merupakan salah satu lembaga penyedia pelayanan sosial di Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mendukung kesejahteraan masyarakat. Lembaga ini bekerja dibawah pengawasan Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta. Lembaga ini bertugas sebagai penampungan sementara bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) sebelum akhirnya akan dipindahkan/dikembalikan kepada keluarga. Selama PPKS berada di *Camp Assessment* akan mendapatkan beberapa pelayanan yang dilakukan sesuai SOP yang berlaku di lembaga tersebut.

Sebagai penyedia pelayanan sosial, *Camp Assessment* perlu memberikan pelayanan yang optimal sehingga dampak yang diberikan kepada penerima pelayanan akan baik. Terdapat 5 (lima) kategori klien yang ada di *Camp Assessment* DIY, yakni klien *bedrest*, klien *cluster*, klien isolasi, klien ruang terbuka, dan klien penerimaan. Klien *bedrest* merupakan klien dengan kondisi lemah sehingga hanya bisa melakukan kegiatan di atas kasur. Klien *cluster* merupakan klien dengan gangguan kejiwaan sedang hingga berat. Klien ruang terbuka merupakan klien dengan gangguan kejiwaan ringan dan sedang melakukan fase pemulihan. Klien penerimaan adalah klien yang masih menjalani proses *assessment* sebelum dimasukkan ke dalam kategori tertentu.



Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Cindy Vira Apriliani tahun 2024 yang berjudul “Bimbingan Kelompok untuk Mengembangkan Kemampuan Interaksi Sosial Psikotik di *Camp Assessment* Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta”, dijelaskan bahwa instruktur bimbingan kelompok tidak menyediakan rencana terstruktur ketika melaksanakan program bimbingan kelompok tersebut dan instruktur pembimbing tersebut juga tidak menyediakan *mini games* untuk klien sehingga tidak ada kegiatan selingan atau *ice breaking* ketika program sedang berlangsung.<sup>7</sup> Selain itu, terdapat salah satu program *Camp Assessment* yang tidak berjalan, yakni *monitoring* klien. Hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan belum optimal kepada para klien.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa *Camp Assessment* DIY merupakan salah satu lembaga penyedia pelayanan sosial. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan permasalahan terkait pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan, yaitu PPKS sebagai kliennya. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai **bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan di *Camp Assessment* DIY dalam mendukung kesejahteraan masyarakat tersebut?**

Penelitian ini berbeda dengan studi sebelumnya, karena tidak hanya meneliti tentang salah satu program pelayanan yang ada di *Camp Assessment*

---

<sup>7</sup> Cindy Vira Apriliani, “Bimbingan Kelompok Untuk Mengembangkan Kemampuan Interaksi Sosial Psikotik Di *Camp Assessment* Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta” (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024), hlm. 94–95.

DIY, tetapi membahas tentang kualitas pelayanan *Camp Assessment* DIY berdasarkan SOP lembaga. Fokus ini memberikan wawasan yang lebih luas tentang sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut dalam mendukung kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini juga akan berfokus pada klien dengan kategori “Ruang Terbuka”.

Pemilihan klien dengan kategori ini berlandaskan relevansi dengan topik yang diteliti, yakni klien dengan kategori “Ruang Terbuka” dan merupakan penerima layanan yang langsung berhadapan dengan sistem pelayanan publik, sehingga perspektif mereka sangat penting untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan konsep kualitas pelayanan

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan klien ruang terbuka yang ada di *Camp Assessment* Dinas Sosial Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan klien ruang terbuka di *Camp Assessment* Dinas Sosial Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang ada di *Camp Assessment* Dinas Sosial Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

- b. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan *Camp Assessment* Dinas Sosial Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **2. Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terkait isu kesejahteraan sosial pada program studi Ilmu Kesejahteraan Sosial dan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, teori, atau konsep tentang kualitas pelayanan lembaga.

### **b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lembaga yakni sebagai bahan masukan untuk melakukan evaluasi terkait kualitas pelayanan dari lembaga dan memberikan masukan sehingga lembaga ini agar dapat mengeluarkan kebijakan tentang teknis pelayanan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi sarana informasi mengenai lembaga kesejahteraan sosial untuk menjadi rekomendasi dalam melakukan Pratikum Pekerjaan Sosial kedepannya.

## **D. Kajian Pustaka**

Untuk mendukung kajian lebih dalam mengenai isu kualitas pelayanan, penulis melakukan penelusuran berupa pengkajian karya-karya ilmiah

terdahulu yang membahas topik yang serupa dengan topik yang akan diteliti. Adapun karya-karya ilmiah tersebut yakni:

Pertama, penelitian oleh Dhita Widya Astanti dan Desrina Yusi Irawati pada tahun 2021 yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Yayasan Sosial di Surabaya dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD)”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL dan Quality Function Deployment (QFD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada yayasan sosial di Surabaya tidak cukup baik, hal ini dibuktikan dengan anak yang didampingi tidak puas dengan proses pendampingan ketika kegiatan pengajaran. Berdasarkan teknik QFD, didapati bahwa yang diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah pencatatan kebutuhan belajar dan menyusun materi ajar anak. Terdapat persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu topik penelitian. Adapun perbedaannya yaitu teori, subjek, jenis penelitian dan tempat penelitian.<sup>8</sup>

Kedua, penelitian oleh Nor Janah Susanti pada tahun 2021 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial kepada Masyarakat di kantor Dinas Sosial Kota Banjarmasin”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yakni meneliti tentang fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap

---

<sup>8</sup> Dhita Widya Astanti and Desrina Yusi Irawati, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Yayasan Sosial Di Surabaya Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Quality Function Deployment (QFD),” *Heuristic* 18, no. 2 (2021): hlm. 82.

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empaty*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial di kantor Dinas Sosial Kota Banjarmasin sudah baik, penilaian ini diukur menggunakan 5 dimensi SERVQUAL. Tetapi masih terdapat faktor penghambat kualitas pelayanan yang ada, yakni kurangnya sumber daya manusia karena terdapat pegawai yang sudah pensiun. Terdapat persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu jenis penelitian dan topik penelitian. Adapun perbedaanya yaitu teori, subjek dan tempat penelitian.<sup>9</sup>

Ketiga, penelitian oleh Nisfi Amanda Laili pada tahun 2023 yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Disabilitas di Panti Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Netra dan Fisik Fajar Harapan Provinsi Kalimantan Selatan”. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yakni menggunakan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien disabilitas ( $p\text{-value} = 0,010$ ) dan tidak ada hubungan antara *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan kepuasan pasien disabilitas ( $p\text{-value} = 0,580. 0,334. 0,749. 1,000$ ). Terdapat persamaan antara penelitian ini

---

<sup>9</sup> Nor Janah Susanti, Fakhriannor, and Beni Akhmad, “Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Sosial Kota Banjarmasin” (Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 2021), hlm. 7–9.

dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu topik penelitian. Adapun perbedaannya yaitu teori, subjek, jenis penelitian, dan tempat penelitian.<sup>10</sup>

Keempat, penelitian oleh Antrina Saubani, Johny Hanny Posumah, dan Helly F. Kolondam pada tahun 2022 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia di Puskesmas Duono Kecamatan Ibu Tabaru Kabupaten Halmahera Barat”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori Fandy Tjiptono tentang kualitas pelayanan. Adapun kriterianya antara lain, ketepatan waktu pelayanan, sopan santun dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Duono belum baik dan belum dapat terlaksana dengan baik. Hal ini ditandai dengan kurangnya fasilitas penunjang, terdapat petugas yang memberikan layanan tidak sesuai jadwal, kurangnya jumlah sumber daya manusia, kurangnya kedisiplinan petugas, dan terdapat petugas yang kurang ramah. Terdapat persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu jenis penelitian dan topik penelitian. Adapun perbedaannya yaitu teori, subjek dan tempat penelitian.<sup>11</sup>

Kelima, penelitian oleh Cindy Vira Apriliani pada tahun 2023 yang berjudul “Bimbingan Kelompok untuk Mengembangkan Kemampuan Interaksi Sosial

---

<sup>10</sup> Nisfi Amanda Laili, Norsita Agustina, and Deni Suryanto, “*Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Disabilitas Di Panti Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Netra Dan Fisik Fajar Harapan Provinsi Kalimantan Selatan*” (Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, 2023), hlm. 11–12.

<sup>11</sup> Antrina Saubani, Johny Hanny Posumah, and Helly F Kolondam, “Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia Di Puskesmas Duono Kecamatan Ibu Tabaru Kabupaten Halmahera Barat,” *Jurnal Administrasi Publik JAP No 8*, no. 117 (2022): hlm. 6–7.



Psikotik di *Camp Assessment* Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori Djumhur dan Moh. Surya tentang bimbingan kelompok. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan bimbingan kelompok untuk mengembangkan interaksi sosial psikotik di *Camp Assessment* DIY melalui lima tahapan, yaitu pembentukan, peralihan, kegiatan, penyimpulan, dan penutupan. Adapun hasil yang didapat dari pelaksanaan bimbingan kelompok tersebut ialah klien dapat belajar memulai percakapan dengan orang baru, memberikan pertanyaan, memberikan informasi faktual, mengungkapkan emosi/perasaan, berpartisipasi dalam percakapan, dan lain-lain. Terdapat persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu lokasi penelitian dan jenis penelitian. Adapun perbedaannya yaitu topik penelitian karena penelitian ini hanya berfokus kepada program bimbingan kelompok untuk mengembangkan kemampuan interaksi sosial psikotik.<sup>12</sup>

Berdasarkan kajian pustaka yang sudah dijelaskan di atas, bahwa banyak penelitian tentang kualitas pelayanan di lembaga sosial menggunakan pendekatan teori SERVQUAL dan metode deskriptif, baik dalam bentuk penelitian kuantitatif maupun kualitatif. Persamaan utama dari penelitian-penelitian ini terletak pada penggunaan jenis penelitian serta topik penelitian. Namun, terdapat perbedaan pada subjek, lokasi, teori, dan fokus penelitian.

---

<sup>12</sup> Cindy Vira Apriliani, “*Bimbingan Kelompok Untuk Mengembangkan Kemampuan Interaksi Sosial Psikotik Di Camp Assessment Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta*” (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024), hlm. 99.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di lembaga sosial masih belum optimal, seperti kurangnya fasilitas, keterbatasan sumber daya manusia, dan ketidakpuasan penerima layanan. Di sisi lain, ada juga yang menyatakan bahwa pelayanan sudah cukup baik meskipun masih menghadapi hambatan tertentu. Penelitian yang dilakukan di *Camp Assessment* Dinas Sosial DIY menjadi relevan karena walaupun lokasi penelitian sama, namun memiliki fokus yang berbeda.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Definisi Kualitas Pelayanan Sosial**

Menurut Kotler, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan suatu lembaga dalam memenuhi harapan pelanggan atau penerima manfaat.<sup>13</sup> Kualitas pelayanan sosial dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama, yakni bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Bukti fisik mencakup fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personel yang mendukung kenyamanan penerima layanan. Keandalan merujuk pada kemampuan lembaga sosial dalam memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Daya tanggap menunjukkan kesigapan lembaga dalam membantu dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat. Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan kepada penerima

---

<sup>13</sup> Kotler and Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 2*, 50.

layanan. Sementara itu, empati diwujudkan melalui perhatian dan kepedulian individu terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayani.<sup>14</sup>

Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan membentuk gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan sosial. Dalam praktiknya, keberhasilan sebuah lembaga tidak hanya diukur dari satu dimensi saja, tetapi dari sinergi antara seluruh dimensi tersebut. Misalnya, fasilitas yang memadai akan menjadi kurang berarti apabila petugas tidak memiliki daya tanggap yang baik, atau pelayanan yang cepat akan kehilangan nilainya apabila tidak dibarengi dengan sikap empati. Oleh karena itu, lembaga sosial perlu memastikan bahwa setiap aspek pelayanan berjalan secara seimbang dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui pelatihan sumber daya manusia, perbaikan sarana prasarana, penerapan standar prosedur pelayanan yang jelas, serta pengawasan berkala untuk menjamin konsistensi kinerja. Dengan demikian, penerima manfaat tidak hanya merasa puas secara fungsional, tetapi juga merasakan adanya kepedulian dan penghargaan terhadap martabat mereka.

## **2. Dimensi Kualitas Pelayanan Sosial**

Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) terdapat 10 faktor penentu kualitas layanan menurut pandangan konsumen, yang juga disebut dengan “Determinan Kualitas Layanan”<sup>15</sup>. Adapun 10 faktor tersebut yaitu:

---

<sup>14</sup> Ibid., 52.

<sup>15</sup> Ibid., hlm. 47.

1) *Reliability* (Keandalan)

Keandalan meliputi kesesuaian dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

2) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan mencakup ketepatan serta kecepatan petugas dalam menanggapi dan merespon konsumen.

3) *Competence* (Kompetensi)

Kompetensi merupakan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas penyedia layanan

4) *Access* (Akses)

Akses yakni kemudahan konsumen dalam menjangkau suatu pelayanan.

5) *Courtesy* (Kesopanan)

Kesopanan adalah sikap dan perilaku petugas penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan.

6) *Communication* (Komunikasi)

Komunikasi yakni keahlian petugas penyedia pelayanan dalam menyampaikan informasi dengan bahasa yang dapat dipahami dengan jelas dan sederhana.

7) *Credibility* (Kredibilitas)

Kredibilitas yaitu keunggulan petugas penyedia pelayanan dalam hal kepercayaan yang diberikan oleh konsumen.

8) *Security* (Keamanan)

Keamanan terdiri dari keamanan para penerima layanan ketika berhubungan dengan penyedia layanan, seperti keselamatan fisik, keselamatan finansial, dan kerahasiaan.

9) *Understanding* (Pemahaman)

Pemahaman yaitu kemampuan petugas penyedia pelayanan dalam memahami kebutuhan dan keluhan konsumen.

10) *Tangibles* (Hal Berwujud)

Hal berwujud ini terdiri atas wujud fisik dari peralatan, fasilitas, penampilan petugas, dan alat komunikasi yang dapat dilihat secara mata telanjang.

### 3. Indikator Kualitas Pelayanan Sosial

Penilaian kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan menilai sistem lembaga secara keseluruhan. Pendekatan ini disebut dengan Model Sistem Keseluruhan. Pendekatan ini meliputi 3 (tiga) sub-sistem kelembagaan, yakni masukan (*input*), proses (*process*), dan keluaran (*output*).<sup>16</sup> Adapun penjelasannya sebagai berikut:

- 1) Masukan (*input*) merupakan sarana prasarana yang disediakan oleh suatu lembaga guna mendukung efektivitas suatu pelayanan yang diberikan.

Adapun 4 (empat) elemen yang menjadi faktor penentu ialah:

---

<sup>16</sup> Suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, hlm. 187–188.

a) *Availability*

Elemen ini berkaitan dengan penilaian yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki kewenangan (*stakeholders*) tentang apakah jumlah dan jenis pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau penerima layanan tersebut serta apakah sudah terjadi kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan jenis lembaga sosialnya.

b) *Accessibility*

Elemen ini berkaitan dengan kemudahan lokasi, biaya, dan waktu untuk dijangkau oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

c) *Responsiveness*

Elemen ini berkaitan dengan proses metode pelayanan yang dilakukan oleh lembaga dapat menjadi jawaban dari kebutuhan masyarakat atau penerima layanan.

d) *Relevance*

Elemen ini berkaitan dengan jenis teknologi yang digunakan untuk melakukan pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau penerima layanan.

2) *Proses (Process)*

Proses merupakan seluruh alur dalam melakukan proses pelayanan yang dilakukan oleh lembaga. Terdapat 2 (dua) faktor yang dapat digunakan untuk menilai suatu pelayanan, yakni *productivity* dan *performance*. Berikut penjelasannya:



a) *Productivity*

Elemen ini mengacu pada kesesuaian antara sumber-sumber yang digunakan untuk mencapai tujuan lembaga telah sesuai dengan prinsip efisiensi. Prinsip efisiensi yang dapat digunakan oleh suatu lembaga yakni SOP (Standar Operasional Prosedur). Sebagai lembaga penyedia pelayanan sosial, *Camp Assessment* memiliki standar pelayanan yang dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanannya. *Camp Assessment* menjadikan Pergub DIY No. 36 Tahun 2017 sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan. Adapun standar operasional yang ada di *Camp Assessment* dibagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu upaya preventif, upaya koersif, upaya rehabilitasi, dan upaya reintegrasi sosial.<sup>17</sup> Berikut penjelasan dari 4 (empat) tersebut:

- Upaya preventif

Upaya preventif merupakan usaha untuk mencegah munculnya masalah sosial, dalam hal ini gelandangan pengemis. Upaya ini meliputi persiapan tenaga kerja hingga penyediaan bantuan untuk masyarakat.

- Upaya koersif

Upaya koersif adalah usaha yang dilakukan ketika masalah sosial sudah terjadi. Upaya ini meliputi penertiban dengan mengamankan gelandangan dan pengemis hingga penyerahan kasus ke pengadilan.

---

<sup>17</sup> Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 36 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Gelandangan dan Pengemis.

- Upaya rehabilitasi

Upaya rehabilitasi merupakan usaha untuk memperbaiki fungsi sosial para gelandangan dan pengemis. Upaya ini dibagi menjadi rehabilitasi awal dan lanjutan.

- Upaya reintegrasi sosial

Upaya reintegrasi sosial merupakan upaya untuk mengembalikan gelandangan dan pengemis ke masyarakat. Upaya ini meliputi pengembalian gelandangan dan pengemis ke keluarga hingga penyaluran ke tempat kerja di luar kota.

#### b) *Performance*

Elemen ini mengacu pada kesesuaian perilaku pegawai lembaga penyedia pelayanan sosial dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat atau penerima layanan. Adapun rujukan yang dapat dijadikan pedoman penilaian pada aspek ini adalah prinsip-prinsip dasar pekerjaan sosial.<sup>18</sup> Berikut penjabarannya:

- Penerimaan (*Acceptance*)

Penerimaan merupakan situasi ketika pekerja sosial menerima klien apa adanya, yakni memahami sepenuhnya diri klien termasuk pada kelebihan dan kekurangan, baik dan buruknya, serta positif dan negatifnya. Pekerja sosial diharapkan dapat melakukan aspek penerimaan dengan memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh, menjadi pendengar yang baik bagi klien,

---

<sup>18</sup> Andi Muhammad Arif Haris, *Pengantar Metode Praktik Pekerjaan Sosial*, 1st ed. (Sleman: Deepublish Digital, 2023), hlm. 36–39.

memberikan respon yang sesuai dengan tujuan, serta menciptakan situasi yang positif. Dengan melakukan hal ini, pekerja sosial dapat mengetahui kekuatan dan potensi guna membantu menyelesaikan masalah yang terjadi.

- Individualisasi (*Individualization*)

Prinsip ini membuat pekerja sosial menganggap setiap klien merupakan uni dan berbeda satu sama lain, sehingga pekerja sosial dituntut menyesuaikan cara memberi bantuan sesuai dengan kondisi dan situasi setiap klien. Sehingga pendekatan yang dilakukan adalah per kasus, bukan penggeneralisasian.

- Kerahasiaan (*Confidentially*)

Kerahasiaan merupakan aspek penting dalam pekerjaan sosial. Pekerja sosial dituntut untuk merahasiakan data pribadi kliennya, termasuk catatan masalah yang sedang dihadapi klien. Pekerja sosial dapat memberitahu data diri serta catatan masalah hanya kepada sesama rekan pekerja sosial dengan tujuan pemecahan masalah. Hal ini dilakukan agar terciptanya kepercayaan dari klien pada pekerja sosial.

- Sikap tidak menghakimi (*Non judgemental attitude*)

Pekerja sosial diharuskan menunjukkan sikap empati yang baik dengan tidak menyudutkan klien atas suatu permasalahan karena fungsi pekerja sosial merupakan membantu klien dalam menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi.

Sebagai penilaian lebih dalam tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada penerima manfaat, selain Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 36 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Gelandangan dan Pengemis sebagai pedoman pelayanan, digunakan juga beberapa peraturan-peraturan lain yang berlaku. Peraturan-peraturan tersebut yakni, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial, Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota, dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara.

### 3) Keluaran (*Output*)

Keluaran merupakan hasil yang dapat dirasakan oleh penerima pelayanan setelah menerima segenap pelayanan sosial. Faktor penilaiannya yaitu efektivitas pelayanan

- *Service Effectiveness*

Elemen ini mengacu pada perasaan yang dapat dirasakan oleh klien setelah menjadi penerima layanan dan apakah perasaan tersebut sudah sesuai dengan tujuan yang dimiliki lembaga penyedia pelayanan sosial.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian ketika peneliti melakukan proses pemahaman secara mendalam mengenai suatu kondisi secara alamiah (*natural setting*). Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah salah satu teknik penelitian yang bertujuan untuk memahami atau menggambarkan suatu kondisi lapangan secara detail tanpa perlakuan apapun yang dapat mengubah variabel yang ada.<sup>19</sup>

### **2. Sumber Data**

#### **a. Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Data primer bersumber dari subjek dan objek secara langsung yang relevan dengan topik penelitian.<sup>20</sup> Data primer yang digunakan adalah wawancara dan observasi secara langsung

#### **b. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah kumpulan data yang sudah tersedia sebelum penelitian ini dilakukan. Data sekunder digunakan sebagai data tambahan atau

---

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Penerbit Alfabeta, 19th ed. (Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung, 2013). Hlm. 6-9.

<sup>20</sup> *Ibid.*, hlm. 194.

analisis data lebih lanjut.<sup>21</sup> Data sekunder yang digunakan adalah arsip lembaga, peraturan-peraturan dan penelitian sebelumnya.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

#### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang, benda, atau lembaga/organisasi yang diteliti. Didalam penelitian, subjek dapat disebut juga sebagai informan atau narasumber. Informan/narasumber adalah orang yang memberikan informasi tentang suatu hal, yang dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan.<sup>22</sup> Subjek penelitian juga ditentukan melalui suatu teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan kriteria tertentu.<sup>23</sup> Subjek yang dijadikan sampel berjumlah 11 (sebelas) yakni:

- 1) *Case Manager Camp Assessment*
- 2) Pendamping sosial *Camp Assessment*
- 3) Instruktur bimbingan agama Islam
- 4) Instruktur bimbingan psikososial
- 5) Instruktur bimbingan kewarganegaraan
- 6) Petugas admin
- 7) Klien Camp Assesment dengan kategori “Klien Ruang Terbuka”.

---

<sup>21</sup> *Ibid.*

<sup>22</sup> Surokim, *Riset Komunikasi : Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula*, Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi FISIB-UTM & AspiKom Jawa Timur (Jawa Timur, 2016), hlm. 129-130.

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, hlm. 85.



Berikut klien yang dijadikan subjek pada penelitian ini: Klien W, Klien Z, Klien J, Klien S, dan Klien R. Adapun kriteria yang digunakan sebagai bahan pertimbangan pemilihan klien tersebut dengan kategori ruang terbuka, antara lain:

- 1) Klien dapat berkomunikasi aktif menggunakan Bahasa Indonesia.
- 2) Klien telah menjadi warga binaan selama 3 bulan
- 3) Klien aktif berinteraksi dengan klien lain dan pegawai *Camp Assessment*.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah topik permasalahan yang diteliti. Objek adalah sifat keadaan suatu benda, seseorang, atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. Sifat keadaan dapat dimaksudkan kepada kuantitas, kualitas, pendapat dan pandangan, dan lain-lain.<sup>24</sup> Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah kualitas pelayanan *Camp Assessment* Dinas Sosial Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses pengamatan terhadap suatu hal atau objek secara mendalam dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Hasil pengamatan tersebut disusun dalam sebuah laporan penelitian yang disebut juga sebagai hasil

---

<sup>24</sup> Surokim, *Riset Komunikasi : Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula*, hlm. 132.

observasi.<sup>25</sup> Adapun beberapa hal yang telah diobservasi yakni, pelaksanaan SOP seperti pemenuhan kebutuhan dasar (sandang, pangan, papan), kondisi seluruh fasilitas klien, sikap petugas pada klien, kemampuan menanggapi keluhan, ketepatan waktu pelayanan. dan implementasi prinsip-prinsip pekerjaan sosial seperti penerimaan, kerahasiaan, individualisasi, dan kepercayaan.

#### b. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam adalah salah satu teknik pengumpulan informasi penting dari suatu informan atau narasumber secara detail. Wawancara dilakukan dengan berkomunikasi dengan orang tertentu untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Adapun wawancara yang digunakan adalah bersifat semi berstruktur dengan jenis wawancara partisipan. Wawancara semi berstruktur adalah ketika peneliti memiliki pedoman wawancara tetapi dapat mengembangkan pertanyaan serta memilih isu yang dimunculkan.<sup>26</sup> Wawancara partisipan adalah peneliti berinteraksi secara langsung kepada informan atau narasumber yang memiliki informasi terkait topik yang sedang diteliti. Adapun beberapa informasi yang berhasil dikumpulkan yaitu pemenuhan kebutuhan dasar pada klien, proses pendampingan pada klien, jadwal dan materi bimbingan, proses interaksi pendamping dan klien,

---

<sup>25</sup> Putri Adinda Pratiwi et al., “Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL,” *Mutiara : Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah* 2, no. 1 (2024): hlm. 135.

<sup>26</sup> Imami Nur Rachmawati, “Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara,” *Indonesian Journal of Nursing* 11, no. 1 (2007): hlm. 1–2.

implementasi prinsip-prinsip pekerjaan sosial, faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses mengidentifikasi benda-benda seperti catatan peristiwa yang sudah berlalu terkait topik yang diteliti yang berguna untuk memperkaya informasi yang dibutuhkan. Adapun dokumentasi yang digunakan adalah arsip lembaga, karya ilmiah dan peraturan-peraturan<sup>27</sup> Adapun beberapa dokumen lembaga yang digunakan dalam penelitian ini yakni jadwal kegiatan bimbingan, laporan sosial klien, laporan terminasi klien tahun 2025, daftar jumlah klien tahun 2025. Beberapa penelitian yang terdiri dari artikel dan skripsi. Peraturan-peraturan yang berlaku seperti Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 36 Tahun 2017, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012, Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018, dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023.

### 5. Analisa Data

#### a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses merangkum, menentukan dan memfokuskan pada informasi-informasi penting serta mengklasifikasikannya. Hasil reduksi

---

<sup>27</sup> Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, 1st ed. (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2020), hlm. 42.

menggambarkan data lebih jelas sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.<sup>28</sup>

#### b. Penyajian Data

Penyajian data adalah bentuk menyajikan data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan deskriptif naratif. Deskriptif naratif adalah salah satu teknik menyajikan data secara tekstual berdasarkan informasi-informasi yang ditemukan.<sup>29</sup>

#### c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah proses mendeskripsikan hasil akhir berdasarkan temuan-temuan. Hal ini dilakukan untuk memperjelas gambaran yang kurang jelas sebelumnya yang didukung oleh data-data yang menjadi bukti atas kebenaran kesimpulan tersebut.<sup>30</sup>

### 6. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan sebuah data diuji dengan melakukan uji kredibilitas. Uji kredibilitas adalah sebuah teknik atau metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kebenaran sebuah data yang ditemukan dalam suatu penelitian dapat dipercaya atau tidak. Adapun teknik yang digunakan untuk melakukan uji kredibilitas tersebut yaitu dengan menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah salah satu teknik untuk menguji

---

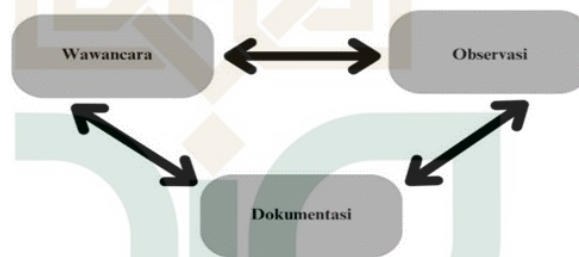
<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, hlm. 247.

<sup>29</sup> Feni Rita Fiantika, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. Yuliantri Novita, PT. Global Eksekutif Teknologi, 1st ed. (Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), hlm. 15.

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, hlm. 252.

kredibilitas dengan melakukan pengecekan informasi yang diperoleh dari sebuah penelitian. Pengecekan ini dapat dilakukan dengan beberapa cara.<sup>31</sup>

Adapun teknik triangulasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu, triangulasi teknik. Triangulasi teknik adalah cara kedua yang digunakan untuk melakukan uji kredibilitas. Hal yang sama juga dilakukan yaitu melakukan perbandingan informasi yang diperoleh dari sebuah penelitian, tetapi triangulasi teknik bukan membandingkan berdasarkan sumber namun membandingkan berdasarkan teknik pengumpulan data.<sup>32</sup> Adapun teknik pengumpulan data yang dibandingkan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.



Gambar 1. 1 Triangulasi Teknik

Salah satu contoh penggunaan triangulasi teknik yaitu dalam memastikan kebenaran tentang Klien S yang mengatakan bahwa dinding ruang penerimaan yang penuh dengan coretan sehingga membuatnya tidak nyaman. Pernyataan ini dibuktikan lewat observasi yang dilakukan ke ruangan-ruangan di dalam *Camp Assessment*. Lewat observasi ini dapat dikonfirmasi bahwa pernyataan Klien S dalam wawancaranya adalah benar.

<sup>31</sup> Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, hlm. 84.

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, hlm. 274.



Gambar 1. 2 Dinding dengan Coretan

### G. Sistematika Pembahasan

BAB I, yakni pendahuluan, meliputi latar belakang masalah mengapa topik terkait menjadi penting untuk diteliti, rumusan masalah yang diajukan peneliti, tujuan dan manfaat penelitian yang menjawab rumusan masalah penelitian, kajian pustaka sebagai pembandingan dengan penelitian sebelumnya, kerangka teori sebagai acuan analisis, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II, merupakan pembahasan mengenai profil Lembaga *Camp Assessment* DIY. Peneliti menggambarkan *Camp Assessment* DIY sebagai tempat penelitian meliputi: alamat geografis dan sejarah berdirinya lembaga, visi dan misi, struktur lembaga, pembagian tugas, jumlah klien, gambaran alur proses layanan program klien dan standar operasional lembaga.

BAB III, berupa hasil penelitian gambaran kualitas pelayanan *Camp Assessment* DIY. Kemudian hasil analisis ini dijadikan jawaban dari rumusan masalah.



BAB IV, penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran. Kemudian diakhir akan memuat daftar pustaka dan lampiran-lampiran dari penelitian.



## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, kualitas pelayanan klien ruang terbuka di *Camp Assessment* Dinas Sosial DIY tergolong cukup baik, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Penilaian kualitas pelayanan mengacu pada Teori Model Sistem Keseluruhan yang mencakup tiga sub-sistem, yaitu *input*, *process*, dan *output*.

Pada aspek *input*, pelayanan di *Camp Assessment* tergolong cukup baik. Dari segi *availability*, lembaga telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan PP RI No. 39 Tahun 2012, sehingga menunjang kelancaran pelayanan. Dalam *accessibility*, *Camp Assessment* mudah dijangkau, gratis, dan siap menerima klien kapan saja. Pada *responsiveness*, masih ada kebutuhan klien yang belum terpenuhi, seperti kamar yang bersih dari coretan, akibat keterbatasan anggaran perbaikan. Sementara itu, pada *relevance*, telah digunakan teknologi modern seperti biometrik dan komputer untuk mendukung pelayanan.

Pada aspek *process*, pelayanan di *Camp Assessment* dinilai cukup baik. Dalam elemen *productivity*, lembaga menggunakan Standar Operasional Prosedur dari Pergub DIY No. 36 Tahun 2017 sebagai pedoman, yang mencakup pemenuhan kebutuhan dasar, pendampingan, dan kegiatan bimbingan dengan instruktur. Berdasarkan Permensos No. 9 Tahun 2018, pelayanan kebutuhan dasar sudah terpenuhi, kecuali bimbingan keterampilan dasar dan fasilitas administrasi

kependudukan, karena *Camp Assessment* hanya bersifat semi panti dan tidak memiliki kewenangan penuh dalam hal tersebut. Pelayanan pendampingan juga tergolong baik, dengan pendamping yang menjalankan tugas mulai dari asesmen hingga pemulangan klien. Namun, proses perujukan atau pemulangan masih terkendala, seperti penolakan dari keluarga sehingga melewati batas waktu dalam SOP. Kegiatan bimbingan telah berjalan cukup baik, dengan metode dan materi yang disusun oleh instruktur yang sudah sesuai kualifikasi. Dalam elemen ***performance***, *Camp Assessment* telah menerapkan prinsip-prinsip pekerjaan sosial, seperti penerimaan, kepercayaan, kerahasiaan, dan individualisasi dalam menangani klien.

***Output*** dari pelayanan *Camp Assessment* memberikan dampak yang baik, ditandai dengan rasa nyaman yang dirasakan klien selama tinggal. Namun, proses perujukan masih belum sesuai dengan SOP karena harus menunggu panggilan dari balai atau panti tujuan. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga menurun dari tahun-tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari pengurangan beberapa kegiatan di dalam lembaga yakni pelatihan vokasional dan pembinaan kewirausahaan, bantuan dan sistensi sosial, dan bimbingan AMT. pengurangan jumlah kegiatan ini disebabkan oleh efisiensi anggaran oleh pemerintah.

Dalam proses pelayanan di *Camp Assessment* ditemukan faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi sarana prasarana yang memadai, kerja sama antar pendamping, bimbingan AMT, teknologi biometrik, dan petugas yang responsif. Sementara faktor penghambatnya adalah penolakan dari keluarga, ketidakpahaman klien terhadap materi, serta keterbatasan anggaran.

## B. Saran

### 1. Bagi Dinas Sosial Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Berdasarkan hasil temuan penulis di lapangan, diperlukan adanya peningkatan jumlah anggaran dalam penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial di *Camp Assessment* sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan maksimal serta meminimalisir hambatan dalam proses pelayanan. Dengan peningkatan anggaran, lembaga dapat lebih leluasa dalam mengembangkan program pelayanan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta memperluas jangkauan pelayanan kepada para penerima manfaat.

### 2. Bagi lembaga *Camp Assessment*

Disarankan agar menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih rinci, khususnya terkait peraturan atau kebijakan teknis, agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan lembaga. SOP yang lebih detail juga akan membantu petugas dalam memahami tugas dan tanggung jawabnya, serta meminimalisir hambatan dalam proses pelayanan.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan untuk mengukur kualitas pelayanan pada lembaga penyedia pelayanan kesejahteraan sosial lainnya, agar dapat memberikan gambaran yang lebih luas dan mendalam mengenai kualitas pelayanan di berbagai jenis lembaga sosial. Penelitian lanjutan juga dapat memperkaya kajian dengan menggunakan pendekatan atau metode yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih variatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, Cindy Vira. “Bimbingan Kelompok Untuk Mengembangkan Kemampuan Interaksi Sosial Psikotik Di *Camp Assessment* Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta.” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024.
- . “Bimbingan Kelompok Untuk Mengembangkan Kemampuan Interaksi Sosial Psikotik Di *Camp Assessment* Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta.” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024.
- Astanti, Dhita Widya, and Desrina Yusi Irawati. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Yayasan Sosial Di Surabaya Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Quality Function Deployment (QFD).” *Heuristic* 18, no. 2 (2021): 73–82.
- Dinas Sosial DIY. “Visi, Misi, Tujuan, Dan Sasaran Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta.” Accessed June 2, 2025. <https://dinsos.jogjaprov.go.id/page/9a89b606-42e5-430a-b152-69d0292c4aae>.
- Fiantika, Feni Rita. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edited by Yuliantri Novita. PT. Global Eksekutif Teknologi. 1st ed. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- Hakim, Lukman. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 5 Duren Sawit Jakarta Timur ABSTRAK Tujuan Dalam Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivi.” *Public Administration Journal* 3, no. 1 (2019): 49–61.
- Haris, Andi Muhammad Arif. *Pengantar Metode Praktik Pekerjaan Sosial*. 1st ed. Sleman: Deepublish Digital, 2023.
- Hikmawati, Fenti. *Metodologi Penelitian*. 1st ed. Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2020.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 2*. Edited by Adi Maulana and Yayat Sri Haryati. 13th ed. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009.
- Laili, Nisfi Amanda, Norsita Agustina, and Deni Suryanto. “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Disabilitas Di Panti Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Netra Dan Fisik Fajar Harapan Provinsi Kalimantan Selatan.” Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, 2023.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” *Journal of*

*Marketing* 49, no. 4 (1985): 41.

Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta. “Dianggap Mengganggu Masyarakat, Pemkot Yogya Tertibkan Pengemis Gelandangan.” Last modified 2024. Accessed January 21, 2025. <https:// warta.jogjakota.go.id/detail/index/31380>.

Pratiwi, Putri Adinda, Fahima Mashalani, Maulia Hafizhah, and Azra Batrisyia. “Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL.” *Mutiara : Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah* 2, no. 1 (2024): 133–149.

Rachmawati, Imami Nur. “Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara.” *Indonesian Journal of Nursing* 11, no. 1 (2007): 35–40.

Sarpin, Suharti Roslan, Ratna Supiyah, and Siska Pabalik. “Pelayanan Sosial Pada Anak Terlantar Di Yayasan Ma’panundu Kabupaten Tana Toraja.” *Jurnal Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial* 1, no. 1 (2023): 124–141.

Saubani, Antrina, Johnny Hanny Posumah, and Helly F Kolondam. “Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia Di Puskesmas Duono Kecamatan Ibu Tabaru Kabupaten Halmahera Barat.” *Jurnal Administrasi Publik JAP No* 8, no. 117 (2022): 1–9.

Septiani, Fauziah, Nurmin Arianto, and RR Renny Anggraini. “Pendampingan Jiwa Kewirausahaan Dan Daya Saing Bagi Perantau/Urban Di Jakarta Bogor Depok Dan Bekasi.” *Jurnal Pengabdian Tangerang Selatan : JURANTAS* 1, no. 3 (2024): 94–99.

Suardi, Ahmad. “Terjadi Maladministrasi Di Kementerian Sosial, Ombudsman RI Minta Perbaikan Prosedur.” *Ombudsman RI*. Last modified 2019. Accessed March 6, 2025. [https:// ombudsman.go.id/pengumuman/r/terjadi-maladministrasi-di-kementerian-sosial-ombudsman-ri-minta-perbaikan-prosedur?utm\\_source=chatgpt.com](https:// ombudsman.go.id/pengumuman/r/terjadi-maladministrasi-di-kementerian-sosial-ombudsman-ri-minta-perbaikan-prosedur?utm_source=chatgpt.com).

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Penerbit Alfabeta. 19th ed. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung, 2013.

Suharto, Edi. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Edited by Aep Gunarsa. 6th ed. Bandung: PT Refika Aditama, 2017.

Surokim. *Riset Komunikasi : Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula*. Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi FISIB-UTM & AspiKom Jawa Timur. Jawa Timur, 2016. <http://komunikasi.trunojoyo.ac.id/wp-content/uploads/2016/01/BUKU-RISET-KOMUNIKASI-JADI.pdf>.

Susanti, Nor Janah, Fakhriannor, and Beni Akhmad. “Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Sosial Kota Banjarmasin.” Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 2021. [http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8347/1/Artikel Nor Janah Susanti 17120211.pdf](http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8347/1/Artikel%20Nor%20Janah%20Susanti%2017120211.pdf).