

Share: Social Work Journal	Volume: 14	Nomor: 2	Halaman: 104-115	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) https://doi.org/10.40159/share.v14i2.60481
----------------------------	------------	----------	------------------	---

EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM ADUAN LANSIA TERLANTAR (Si AduLT) PADA PANTI PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA SUDAGARAN BANYUMAS

Ode Esa Sinarta¹, Soni Akhmad Nulhaqim², Khadijah Alavi³, Maulana Irfan⁴

¹Prodi Magister Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

²Dosen Departemen Kesejahteraan Sosial dan Peneliti Pusat Studi CSR, Kewirausahaan, dan Pemberdayaan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

³Dosen Pusat Kajian Psikologi dan Kesejahteraan Manusia, Fakultas Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia

⁴Dosen Departemen Kesejahteraan Sosial dan Peneliti Pusat Studi CSR, Kewirausahaan, dan Pemberdayaan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

E-mail: ode24001@mail.unpad.ac.id¹, soni.nulhaqim@unpad.ac.id², khadijah@ukm.edu.my³, maulana.irfan@unpad.ac.id⁴

Submitted: 02 Januari 2025, Accepted: 26 Januari 2025, Published: 04 Februari 2025

Abstrak

Sistem Aduan Lansia Terlantar (Si AduLT) merupakan inovasi dari pelayanan kesejahteraan sosial lansia terlantar pada Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia Sudagaran Banyumas Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. Si AduLT menyediakan layanan aduan berbasis teknologi informasi dan penjangkauan terhadap kasus lansia terlantar di Jawa Tengah, khususnya di Banyumas, Purbalingga, dan Banjarnegara. Sejak diluncurkan pada tahun 2022 hingga tanggal 31 Agustus 2024, Si AduLT telah menangani 153 aduan kasus lansia terlantar. Dalam perjalanannya, Si AduLT menemui keberhasilan dan juga kendala di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas program Si AduLT menggunakan pendekatan *service effectiveness*. Pendekatan tersebut menggunakan tiga kriteria untuk mengkaji efektivitas program, yaitu kondisi klien, kualitas layanan, dan kepuasan klien. Penelitian menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perubahan pada aspek kondisi Penerima Manfaat Si AduLT ke arah peningkatan keberfungsian. Aspek kualitas layanan mengindikasikan bahwa para petugas Si AduLT telah melaksanakan program secara optimal. Pada aspek kepuasan Penerima Manfaat, diketahui bahwa persepsi Penerima Manfaat terhadap Si AduLT sangat baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Si AduLT sudah efektif. Manfaatnya telah dirasakan secara luas oleh masyarakat. Namun, peningkatan efektivitas tetap perlu dilakukan khususnya pada aspek kualitas layanan dan kepuasan Penerima Manfaat. **Kata Kunci:** *efektivitas program, lansia terlantar, service effectiveness.*

Abstract

Sistem Aduan Lansia Terlantar (Si AduLT) is an innovative program for neglected elderly welfare services at the Sudagaran Elderly Social Service Center in Banyumas, under the Social Agency of Central Java Province. Si AduLT provides an information technology-based complaint and outreach service for cases of neglected elderly individuals in Central Java, specifically in Banyumas, Purbalingga, and Banjarnegara. Since its launch in 2022 until August 31, 2024, Si AduLT has handled 153 cases of neglected elderly complaints. Throughout its journey, Si AduLT has achieved successes as well as encountered field challenges. This study aims to assess the effectiveness of the Si AduLT program using a service effectiveness approach. This approach uses three criteria to assess program effectiveness, namely client conditions, service quality, and client satisfaction. The research used a qualitative method, with data collection through in-depth interviews and documentation studies. The data analysis technique used is thematic analysis. The findings show improvements in the functional conditions of Si AduLT beneficiaries. The service quality aspect indicates that Si AduLT staff have implemented the program optimally. In terms of beneficiary satisfaction, the perception of Si AduLT among beneficiaries is very positive. Therefore, it can be concluded that the Si AduLT program has been effective, and its benefits have been widely felt by the community. However, further improvements are needed, particularly in-service quality and beneficiary satisfaction aspects.

Keywords: *program effectiveness, neglected elderly, service effectiveness*

Share: Social Work Journal	Volume: 14	Nomor: 2	Halaman: 104-115	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) https://doi.org/10.40159/share.v14i2.60481
----------------------------	------------	----------	------------------	---

PENDAHULUAN

Secara keseluruhan, jumlah lanjut usia terlantar di wilayah Provinsi Jawa Tengah masih tergolong besar, yaitu 66.556 orang (Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah, 2023). Sedangkan di wilayah Kabupaten Banyumas, Purbalingga, Banjarnegara sendiri sejumlah 5.801 orang (Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah, 2023). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bidang sosial menjadi salah satu urusan wajib pemerintah daerah dalam hal ini Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Salah satunya penanganan masalah lanjut usia terlantar. Kewenangan pemerintah provinsi yaitu penanganan masalah lansia terlantar berbasis lembaga (panti).

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Dinas Sosial yaitu menyelenggarakan pelayanan kesejahteraan sosial lansia terlantar berbasis panti. Salah satunya melalui Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PPSLU) Sudagaran Banyumas. PPSLU Sudagaran Banyumas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. Tugas pokok dan fungsinya adalah menyelenggarakan program pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia terlantar berbasis lembaga (panti). Program tersebut meliputi 5 tahapan pelayanan, yaitu: (i) Pendekatan awal, (ii) Pengungkapan dan pemahaman masalah, (iii) Penyusunan rencana pemecahan masalah, (iv) Pemecahan masalah, dan (v) Terminasi.

Dalam rangka optimalisasi tahapan pelayanan Pendekatan Awal, PPSLU Sudagaran Banyumas meluncurkan program Sistem Aduan Lansia Terlantar (Si AduLT) pada tahun 2022. Tujuan utama diselenggarakannya program ini yaitu memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia pada PPSLU Sudagaran Banyumas. Si AduLT menyediakan kanal aduan berbasis aplikasi teknologi informasi bagi masyarakat untuk menyampaikan informasi tentang kasus lansia terlantar yang ada di wilayahnya. Setelah aduan masuk, Tim Si AduLT akan menindaklanjuti dengan kegiatan penjangkauan (asesmen awal) ke lapangan dengan menggandeng *stakeholder*. Laporan hasil penjangkauan tersebut disampaikan kepada pelapor serta menjadi dasar penanganan selanjutnya terhadap lansia terlantar yang bersangkutan. Seluruh proses tersebut dilakukan

dalam kurun waktu maksimal 8 jam pada hari dan jam kerja.

Sejak mulai diterapkan pada tahun 2022 sampai dengan tanggal 31 Agustus 2024, Si AduLT telah menerima dan menindaklanjuti 153 aduan lansia terlantar dari wilayah Kabupaten Banyumas, Purbalingga, dan Banjarnegara, serta sebagian kecil Cilacap, Kebumen, dan Brebes. Namun demikian, pelaksanaan Si AduLT tak lepas dari berbagai kendala. Rapat Koordinasi Evaluasi Implementasi Sistem Aduan Lansia Terlantar (Si AduLT) di PPSLU Sudagaran Banyumas pada tanggal 20 Juni 2023 mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut: (i) Belum banyak masyarakat yang mengetahui adanya program Si AduLT, (ii) Banyak masyarakat yang belum memahami prosedur layanan Si AduLT, (iii) Data aduan kadang kurang akurat dan kurang lengkap, (iv) Keterbatasan akses internet di wilayah pelosok pedesaan, (v) Keterbatasan kemampuan fitur-fitur aplikasi karena masih berbasis GoogleForm, dan (vi) Aplikasi kurang berjalan lancar jika digunakan pada komputer/PC. Evaluasi yang telah dilakukan selama ini oleh pelaksana program hanya secara lisan di sela rapat-rapat rutin. Berdasarkan situasi tersebut, maka dipandang perlu untuk mengkaji efektivitas program Si AduLT.

Penelitian terhadap fenomena efektivitas program Si AduLT bertujuan untuk mengkaji efektivitas program Si AduLT dalam memberikan layanan bagi masyarakat dengan menggunakan pendekatan efektivitas layanan (*service effectiveness*). Patti (1988) menjelaskan bahwa efektivitas sebuah program pelayanan kesejahteraan sosial diukur dari sejauh mana layanan tersebut diterapkan pada klien dengan baik. Dalam konteks program, maka yang dimaksud klien adalah Penerima Manfaat (*beneficiaries*) program tersebut. Efektivitas layanan merupakan tugas utama dari sebuah lembaga kesejahteraan sosial (Patti, 1988). Lebih lanjut Patti (1988) memaparkan bahwa kriteria efektivitas program layanan kesejahteraan sosial terdiri dari tiga aspek, yaitu: (i) Kondisi klien, (ii) Kualitas layanan, dan (iii) Kepuasan klien.

Aspek kondisi klien berfokus pada sejauh mana keberhasilan program layanan dalam melakukan perubahan yang diharapkan pada sistem klien yang dilayaninya. Indikatornya antara lain perubahan perilaku, peningkatan

Share: Social Work Journal	Volume: 14	Nomor: 2	Halaman: 104-115	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) https://doi.org/10.40159/share.v14i2.60481
----------------------------	------------	----------	------------------	---

pengetahuan, pengembangan keterampilan, perubahan sikap, peningkatan status sosial, perubahan kondisi lingkungan (Patti, 1988). Pada aspek kualitas layanan, kajian difokuskan pada sejauh mana pelaksana program layanan berkompeten dalam mengaplikasikan metode dan teknik yang diperlukan dalam mencapai tujuan program. Indikatornya yaitu aksesibilitas, ketepatan waktu, konsistensi, kemanusiaan, dan kecakapan/keahlian (Patti, 1988). Adapun aspek kepuasan klien berfokus pada bagaimana klien menilai kualitas dan/atau dampak dari layanan yang diterima. Indikatornya adalah *feedback* langsung klien, tingkat kehadiran, terminasi awal, pengajuan ulang untuk mendapatkan layanan, dan data- data lain yang terkait (Patti, 1988).

Klien lansia terlantar memerlukan perawatan komprehensif dan juga mengalami masalah kesehatan mental dan fisik yang mengakibatkan pengabaian dalam sistem perawatan. Fried et.al. (2001) mendefinisikan lansia terlantar dengan lima kriteria sindrom geriatri, yaitu (i) penurunan berat badan, (ii) kelelahan, (iii) kelemahan, (iv) gerakan yang lambat, dan (v) kurangnya aktivitas fisik. Kemampuan fisik dan mental lansia terlantar membutuhkan bantuan untuk melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari (*Activity Daily Living*) agar mereka dapat menjalani kehidupan sehari-hari. Pengabaian (*neglect*) pada klien lansia terlantar berarti petugas kesejahteraan sosial gagal atau tidak melaksanakan tanggung jawab perawatan, seperti tidak memberikan makanan, tidak memenuhi kebutuhan kesehatan dan medis, serta tidak memperhatikan kesejahteraan sosial dan emosional klien. Ester et.al. (2012) menemukan bahwa *abandonment* adalah salah satu bentuk perilaku pengabaian yang mencakup pengabaian fisik, psikologis, seksual, penindasan finansial, dan kelalaian dalam pemberian obat-obatan, yang terjadi pada lansia terlantar di panti sosial.

Berbagai penelitian telah dilakukan oleh para peneliti guna menelaah efektivitas program-program pelayanan kesejahteraan sosial yang ada di Indonesia. Penelitian efektivitas program yang dilakukan oleh Fauziah, et.al. (2014) menggunakan pendekatan *logic models (input, process, output)*. Venty WD, et.al. (2015) melakukan penelitian efektivitas program yang berfokus pada kualitas layanan dan perubahan kondisi klien. Penelitian

yang dilakukan oleh Beni & Manggu (2020), Pangestu & Fedryansyah (2022), dan Suhendra, et.al. (2023) berfokus pada pencapaian tujuan (*goals achievement*) program pelayanan kesejahteraan sosial. Sedangkan penelitian yang dilakukan terhadap program Si AduLT ini menggunakan pendekatan efektivitas layanan (*service effectiveness*). Di mana pendekatan tersebut mencakup aspek-aspek efektivitas program yang lebih komprehensif dibandingkan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian terhadap program Si AduLT belum pernah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas program Si AduLT dalam memberikan layanan bagi masyarakat dengan menggunakan pendekatan efektivitas layanan (*service effectiveness*). Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendeskripsikan dan memahami persepsi/pendapat penyelenggara dan Penerima Manfaat terkait efektivitas program Si AduLT pada PPSLU Sudagaran Banyumas (Creswell, 2016). Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterkaitan erat informan dalam program, variasi kategori informan, serta kemampuan informan mengungkapkan informasi secara jelas, mendalam, dan obyektif (Nanda, 2024). Kategori informan yang dipilih yaitu (i) Penyelenggara program: petugas Si AduLT; (ii) Penerima Manfaat program: Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) dan lansia.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan terhadap informan dari unsur petugas Si AduLT, TKSK, dan lansia yang pernah menjadi Penerima Manfaat program Si AduLT. Sedangkan studi dokumentasi dilakukan terhadap artikel dan buku yang relevan dengan isu efektivitas program pelayanan kesejahteraan sosial. Studi juga dilakukan terhadap dokumen publik maupun internal Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah dan PPSLU Sudagaran Banyumas yang terkait dengan program Si AduLT (Creswell, 2016).

Data yang telah dihimpun kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Terlebih dahulu disusun tema, subtema, dan kode

Share: Social Work Journal	Volume: 14	Nomor: 2	Halaman: 104-115	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) https://doi.org/10.40159/share.v14i2.60481
----------------------------	------------	----------	------------------	---

berdasarkan konsep efektivitas layanan (*service effectiveness*). Tema ditentukan berdasarkan kriteria kondisi Penerima Manfaat, kualitas layanan, dan kepuasan Penerima Manfaat. Subtema ditentukan menggunakan indikator-indikator dari masing-masing tema tersebut. Sedangkan kode disusun berdasarkan subindikator yang telah ditentukan sebelumnya. Kemudian, data yang telah dikumpulkan dari seluruh informan dipelajari satu per satu, diidentifikasi, dan dikelompokkan ke dalam kode-kode yang telah ditentukan. Selanjutnya, ditarik kesimpulan pada masing-masing subtema untuk mendeskripsikan dan memahami setiap tema (Squires, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Program Sistem Aduan Lansia Terlantar (Si AduLT)

Si AduLT merupakan layanan aduan berbasis teknologi informasi yang diciptakan sebagai respons terhadap hambatan-hambatan yang dihadapi oleh masyarakat dalam hal ini lanjut usia terlantar dalam mengakses pelayanan kesejahteraan sosial Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PPSLU) Sudagaran Banyumas. Hambatan-hambatan tersebut meliputi: (i) Sistem aduan masih konvensional (tatap muka), (ii) Jarak tempat tinggal masyarakat yang jauh dari PPSLU Sudagaran Banyumas, (iii) Masyarakat membutuhkan biaya yang tidak sedikit untuk mendatangi PPSLU Sudagaran Banyumas, dan (iv) Belum tersedianya saluran penghubung masyarakat dengan PPSLU Sudagaran Banyumas baik melalui *contact*

person maupun media sosial.

Tidak berhenti pada layanan aduan saja, Si AduLT mencakup kegiatan penjangkauan atau asesmen awal terhadap lansia terlantar hingga penyusunan dan penyampaian hasil penjangkauan terhadap pelapor. Penerapan program Si AduLT disahkan melalui Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah Nomor 133 Tahun 2022 tentang Penerapan Sistem Pelaporan Lansia Terlantar Berbasis Teknologi Informasi Melalui Sistem Aduan Lansia Terlantar “Si AduLT” Di PPSLU Sudagaran Banyumas Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah.

Si AduLT merupakan pengembangan dari pelayanan Pendekatan Awal yang berfokus pada penjangkauan informasi atau aduan serta penjangkauan atau asesmen awal lanjut usia terlantar yang hendak mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial di PPSLU Sudagaran Banyumas. Pelayanan Pendekatan Awal merupakan tahap awal dari Program Pelayanan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia pada PPSLU Sudagaran Banyumas. Aplikasi Si AduLT menggunakan *platform GoogleForm* yang telah dimodifikasi sehingga memiliki tampilan yang menarik, memuat instrumen identifikasi lanjut usia terlantar meliputi aspek biopsikosial spiritual ekonomi, dan terhubung secara langsung ke *Whatsapp* Admin. Aduan yang masuk ke dalam Si AduLT terekapitulasi secara otomatis dan dapat dipantau secara *realtime* oleh Admin. Si AduLT dapat diakses melalui *link* dan *QR Code*.

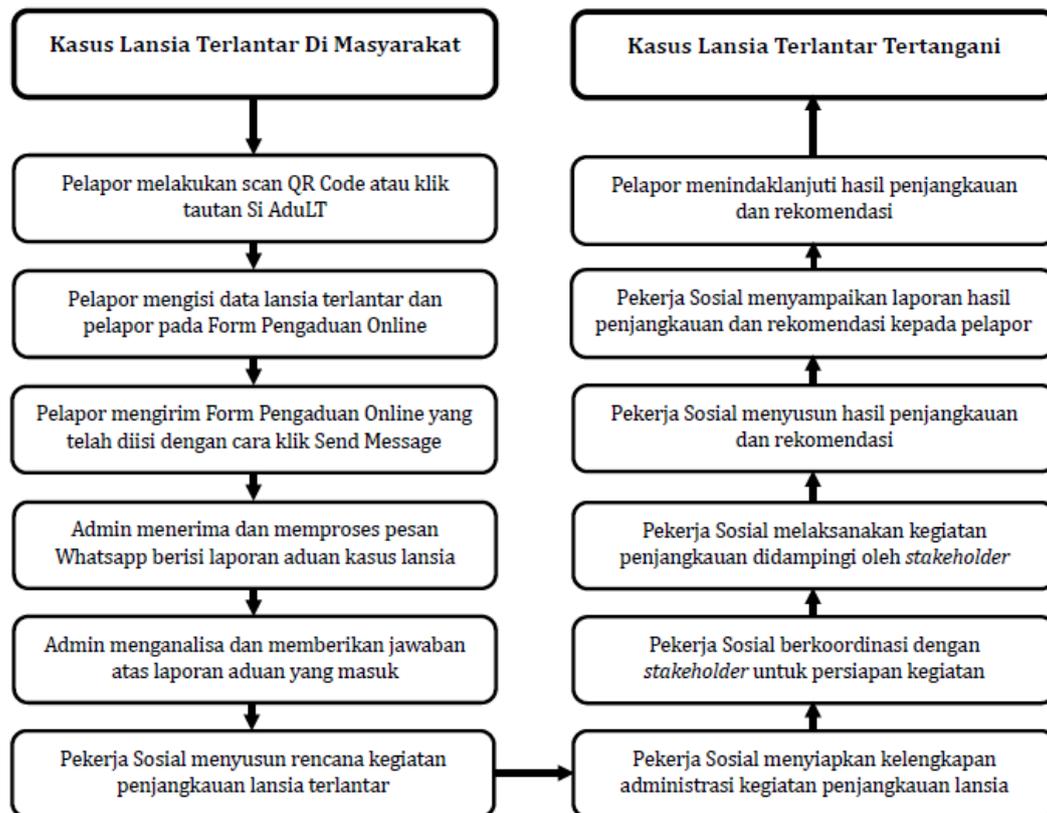
The image displays five screenshots of the Si AduLT mobile application interface, arranged in two rows. The top row contains three screenshots, and the bottom row contains two. All screenshots are from the 'PPSLU Sudagaran's Site'.

- Top Left Screenshot:** Shows the title 'Sistem Aduan Lansia Terlantar (Si AduLT)' and section 'A. IDENTITAS LANSIA TERLANTAR'. It includes a 'Nama *' field, 'Jenis Kelamin *' with radio buttons for 'Laki-laki' and 'Perempuan', and a 'NIM *' field.
- Top Middle Screenshot:** Continues section 'A' with fields for 'No KK *', 'No KIS *', 'Tempat Lahir *', and 'Tanggal Lahir *'. It also includes an 'Agama *' section with checkboxes for Islam, Kristen, Hindu, Budha, Katolik, and Khonghucu.
- Top Right Screenshot:** Shows section 'B. IDENTITAS PELAPOR' with fields for 'Alamat Lengkap (Sesuai KTP) *', 'Alamat Domisili *', 'Nama Pelapor *', 'No HP Pelapor *', and 'Alamat Pelapor *'.
- Bottom Left Screenshot:** Shows section 'C. DESKRIPSI PENGADUAN' with a 'Pekerjaan *' field and five 'Kontrol' fields: 'Kontrol Fisik Lansia *', 'Kontrol Psikologi Lansia *', 'Kontrol Sosial Lansia *', and 'Kontrol Ekonomi Lansia *'.
- Bottom Right Screenshot:** Shows a 'Foto Calon PM' section with an 'Add file' button, a rating question 'Bagaimana nilai rating kepuasan anda terhadap pelayanan kami? *', a five-star rating system, and a 'SEND RESPONSE' button.

Gambar 1. Screenshot Tampilan Aplikasi Si AduLT pada Smartphone

Tahapan pelaksanaan program Si AduLT tertuang di dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah Nomor DN_SOS/UPT/SKI_PRJ/01 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Sistem Aduan Lansia Terlantar (Si AduLT) Di Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia Sudagaran Banyumas Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah.

Secara garis besar, pelaksanaan Si AduLT meliputi input data aduan ke dalam Form Pengaduan Online, merespons/menjawab aduan paling lambat 1 jam sejak aduan diterima, penjangkauan atau asesmen awal kasus lanjut usia terlantar ke lokasi, serta penyusunan dan penyampaian hasil pengakuan kepada pelapor dan stakeholder. Alur layanan Si AduLT secara lengkap dapat dilihat pada bagian berikut:



Gambar 2. Bagan Alur Layanan Si AduLT

Efektivitas Program Sistem Aduan Lansia Terlantar (Si AduLT)

Efektivitas sebuah program pelayanan kesejahteraan sosial dapat dideskripsikan melalui setidaknya tiga kriteria. Ketiga kriteria tersebut merefleksikan hasil pelaksanaan program layanan meskipun tidak selalu saling terkait satu sama lain (Poertner & Rapp, 1983 dalam Patti, 1988). Penelitian yang dilakukan pada program Si AduLT memperoleh deskripsi efektivitas layanan sebagai berikut:

1. Kondisi Penerima Manfaat

Aspek ini menyajikan gambaran keberhasilan PPSLU Sudagarhan Banyumas dalam mewujudkan perubahan yang diharapkan pada Penerima Manfaat program Si AduLT (Patti, 1988). Adapun indikator- indikator perubahan tersebut antara lain:

a. Perubahan Perilaku

Kajian di lapangan menunjukkan bahwa program Si AduLT tidak dirancang dan tidak ditujukan untuk mengubah perilaku Penerima Manfaat yang bermasalah. Oleh karena itu, pada indikator ini tidak dilakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan

perubahan perilaku Penerima Manfaat.

b. Peningkatan Pengetahuan

Sebelum mendapatkan layanan Si AduLT, Penerima Manfaat hanya mengetahui masalah dan kebutuhan lansia terlantar secara umum. Pengetahuan yang dimiliki sebatas kondisi bahwa lansia tidak memiliki tempat tinggal, tidak ada yang merawat, dan tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar sehari-hari secara layak. Setelah diberikan layanan Si AduLT, Penerima Manfaat memahami masalah dan kebutuhan lansia terlantar secara lebih mendalam. Aspek yang dipahami meliputi kondisi biologis, psikologis, sosial, spiritual, dan ekonomi. Misalnya terkait dengan kemampuan fisik lansia, kesepian pada lansia, keinginan lansia untuk terhubung dengan sesama lansia, hubungan lansia dengan keluarga/kerabat, ketaatan ibadah lansia, dan kelayakhunian tempat tinggalnya.

Selain itu, kajian juga dilakukan terhadap pemahaman Penerima Manfaat program Si AduLT tentang pelayanan kesejahteraan sosial lansia pada PPSLU Sudagarhan Banyumas. Sebelum memperoleh layanan Si AduLT, Penerima Manfaat hanya

Share: Social Work Journal	Volume: 14	Nomor: 2	Halaman: 104-115	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) https://doi.org/10.40159/share.v14i2.60481
----------------------------	------------	----------	------------------	---

mengetahui PPSLU Sudagaran Banyumas sebagai tempat untuk menampung dan memenuhi kebutuhan dasar lansia terlantar. Sesudah Penerima Manfaat diberikan layanan Si AduLT, mereka mengetahui bahwa layanan PPSLU Sudagaran Banyumas meliputi pemenuhan kebutuhan dasar (permakanan, pakaian, tempat tinggal, dan kebutuhan pribadi lainnya) serta bimbingan dan rehabilitasi sosial (bimbingan fisik, sosial, spiritual, dan keterampilan).

c. Pengembangan Keterampilan

Indikator pengembangan keterampilan tidak dikaji karena program Si AduLT tidak menyelenggarakan layanan yang berkaitan dengan pengembangan keterampilan Penerima Manfaat.

d. Perubahan Sikap

Informan (lansia) menjelaskan bahwa mereka menyadari masalah kesejahteraan (*well-being*) yang dialaminya. Mereka mendeskripsikan masalah kesejahteraan tersebut antara lain masalah kebutuhan dasar (tempat tinggal dan makan), masalah konflik (hubungan yang tidak harmonis dengan anak/keluarga) yang berujung pada penelantaran, dan perasaan menjadi beban kerabatnya karena menumpang tinggal di rumah kerabatnya. Adapun kebutuhan yang mereka rasakan yaitu kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial di panti berupa pemenuhan kebutuhan dasar. Seluruh informan (lansia) juga mengatakan bahwa mereka langsung menyatakan bersedia ketika ditawarkan untuk mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial di dalam panti. Alasannya adalah karena mereka memang sejak awal berkeinginan tinggal di panti. Alasan lainnya setelah mereka mendapatkan informasi tentang pelayanan kesejahteraan sosial di panti pada saat dilakukan penjangkauan, mereka merasa pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan mereka.

e. Peningkatan Status Sosial

Informan (petugas Si AduLT) melaporkan bahwa sebelum dijangkau oleh layanan Si AduLT dan dilayani di PPSLU Sudagaran Banyumas, kondisi biologis, psikologis, sosial, dan ekonomi

lansia tidak berfungsi dengan baik. Kebutuhan dasarnya juga tidak terpenuhi secara layak. Setelah mendapatkan layanan Si AduLT dan dilayani di PPSLU Sudagaran Banyumas, kebutuhan dasar lansia terpenuhi secara layak. Selain itu, upaya rehabilitasi sosial yang dilakukan juga turut meningkatkan keberfungsian (*well-being*) lansia dengan baik. Sebagai tambahan, informan (lansia) mengatakan bahwa setelah menjadi Penerima Manfaat PPSLU Sudagaran Banyumas, mereka merasa lebih senang dan tenang karena kebutuhan hidup mereka terpenuhi secara layak.

f. Perubahan Kondisi Lingkungan Informan (TKSK)

menyampaikan bahwa sebelum dilakukan penjangkauan Si AduLT, sebagian keluarga/kerabat lansia mendukung upaya penanganan masalah kesejahteraan sosial lansia. Sebagian lainnya kurang mendukung bahkan beberapa bersikap tidak peduli. Setelah dilakukan penjangkauan Si AduLT, para keluarga/kerabat lansia diupayakan mendukung atau setidaknya peduli terhadap penanganan masalah kesejahteraan sosial lansia.

Di sisi lain, para *stakeholder* (pemerintah desa, pemerintah kecamatan, dan lain-lain) memberikan dukungan dan upaya yang optimal dalam rangka mengentaskan masalah kesejahteraan sosial lansia. Upaya-upaya koordinatif dan administratif dilakukan oleh para *stakeholder* dengan antusias.

2. Kualitas Layanan

Kriteria kualitas layanan mendeskripsikan kompetensi PPSLU Sudagaran Banyumas dalam mengupayakan pencapaian tujuan layanan program Si AduLT (Patti, 1988). Penelitian yang dilakukan dalam konteks kriteria tersebut mendapati hasil sebagai berikut:

a. Aksesibilitas

Pada indikator aksesibilitas program Si AduLT, temuan di lapangan yaitu informan (petugas Si AduLT) menyampaikan bahwa informasi tentang layanan program Si AduLT tersedia di berbagai *platform* media sosial PPSLU Sudagaran Banyumas dan *leaflet* berupa

Share: Social Work Journal	Volume: 14	Nomor: 2	Halaman: 104-115	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) https://doi.org/10.40159/share.v14i2.60481
----------------------------	------------	----------	------------------	---

link dan *QR-Code*. Informan (TKSK) melaporkan bahwa informasi layanan Si AduLT mudah diakses, khususnya melalui *link* Si AduLT. Dalam hal penggunaan aplikasi Si AduLT, informan (TKSK) secara umum mengatakan bahwa aplikasinya mudah digunakan. Akan tetapi, informan (TKSK) juga melaporkan bahwa kendala jaringan internet dan kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi Si AduLT juga menjadi persoalan yang pernah mereka alami. Guna merespons masalah-masalah yang terjadi, PPSLU Sudagaran Banyumas menyediakan *contact person* petugas pada aplikasi Si AduLT. Informan (TKSK) mengatakan bahwa sangat mudah untuk berkonsultasi dengan petugas melalui nomor *Whatsapp* yang tersedia.

b. Ketepatan Waktu

Penelitian menemukan bahwa pada indikator ketepatan waktu, informan (TKSK) melaporkan bahwa petugas Si AduLT cepat menanggapi aduan-aduan kasus lansia terlantar yang mereka sampaikan. Jangka waktu pelaksanaan setiap tahapan layanan Si AduLT juga sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Dalam hal kegiatan penjangkauan lansia terlantar, petugas Si AduLT melaksanakan kegiatan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati dengan Penerima Manfaat dan para *stakeholder*. Selain itu, ketika terjadi perubahan jadwal kegiatan penjangkauan, petugas segera menyampaikan kepada Penerima Manfaat dan *stakeholder*.

c. Konsistensi

Informan (petugas Si AduLT) menjelaskan bahwa setiap tahapan layanan Si AduLT dilaksanakan seluruhnya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Namun demikian terdapat beberapa kasus lansia terlantar yang dijangkau terlebih dahulu sebelum aduan masuk melalui aplikasi Si AduLT. Setiap aduan yang masuk juga selalu ditindaklanjuti dengan kegiatan penjangkauan kasus ke lapangan. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin obyektivitas asesmen kasus dan kesesuaian dengan kriteria lansia yang layak untuk dilayani di PPSLU Sudagaran

Banyumas. Selain itu, petugas juga melakukan edukasi terhadap keluarga/kerabat lansia terkait dengan perawatan dan pengasuhan lansia yang baik. Untuk menjaga kualitas pelaksanaan program, kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala. Data aduan masuk, progres tindak lanjut aduan, dan kendala-kendala di lapangan menjadi hal-hal yang ditinjau oleh tim yang dipimpin oleh Kepala PPSLU Sudagaran Banyumas. Bahkan dalam beberapa kesempatan, Kepala PPSLU Sudagaran Banyumas turut terjun langsung ke lapangan dalam kegiatan penjangkauan kasus lansia terlantar untuk memantau secara langsung.

d. Kemanusiaan

Pada indikator kemanusiaan, informan (TKSK) menilai bahwa petugas Si AduLT bersikap ramah dan sopan baik dalam menanggapi aduan yang masuk melalui aplikasi Si AduLT dan pada saat melaksanakan kegiatan penjangkauan lansia terlantar. Petugas selalu tersenyum, sabar, dan berperilaku dalam memberikan motivasi kepada lansia dan keluarga/kerabat. Informan (petugas Si AduLT) menjelaskan bahwa petugas berupaya memahami pikiran dan perasaan lansia serta berhati-hati dalam bertutur kata dan menampilkan gestur tubuh agar komunikasi terjalin secara lebih kekeluargaan.

Petugas mengutamakan motivasi dan persuasi serta tidak memaksa terhadap lansia yang dijangkau. Informan (pelaksana program) menambahkan bahwa dalam proses perencanaan kegiatan penjangkauan, petugas mempertimbangkan urgensi dan kedaruratan masalah lansia serta jarak lokasi dan waktu tempuh untuk memastikan efektivitas dan efisiensi kegiatan. Selain itu, penyusunan rekomendasi hasil penjangkauan didasarkan pada hasil asesmen biopsikososial spiritual dan ekonomi lansia dengan mempertimbangkan faktor urgensi masalah lansia, kemampuan atau kemungkinan keluarga/kerabat untuk merawat lansia secara mandiri, kategori lansia (potensial/nonpotensial), dan

Share: Social Work Journal	Volume: 14	Nomor: 2	Halaman: 104-115	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) https://doi.org/10.40159/share.v14i2.60481
----------------------------	------------	----------	------------------	---

ketersediaan kuota asrama Penerima Manfaat PPSLU Sudagaran Banyumas. Lansia yang tidak sesuai persyaratan teknis atau kriteria direkomendasikan untuk dirawat bersama keluarga dan perangkat desa setempat, termasuk pemantauan kondisi kesehatannya oleh puskesmas setempat.

e. Kecakapan

Indikator kecakapan yang dikaji menunjukkan bahwa petugas mahir dalam mengoperasikan aplikasi Si AduLT. Petugas juga mampu memberikan solusi kepada Penerima Manfaat (TKSK) jika terjadi kendala dalam penggunaan aplikasi Si AduLT, baik secara langsung maupun melalui telepon/*Whatsapp*. Petugas mampu mendeskripsikan dengan jelas tentang teknis layanan Si AduLT kepada Penerima Manfaat dan *stakeholder*. Petugas juga memahami dan mampu menerapkan SOP Si AduLT dengan baik. Petugas juga memahami dan mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsi masing-masing di dalam tim. Namun informan (pelaksana program) memberikan catatan bahwa perlu dilakukan peningkatan pemahaman petugas tentang tupoksi untuk memaksimalkan pelayanan Si AduLT. Sebagai tambahan, seluruh pekerja sosial dan penyuluh sosial yang menjadi pelaksana program Si AduLT telah terdaftar sebagai anggota organisasi profesi Independen Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI) dan tersertifikasi secara profesional oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Kementerian Sosial Republik Indonesia (LSP Kemensos RI).

3. Kepuasan Penerima Manfaat

Aspek kepuasan Penerima Manfaat berhubungan dengan penilaian Penerima Manfaat program Si AduLT dan/atau dampak dari layanan yang diterima (Patti, 1988). Indikator-indikator yang dikaji antara lain:

a. *Feedback* Langsung

Informan (TKSK) berpendapat bahwa program Si AduLT sangat bermanfaat dalam pelaporan kasus lansia terlantar. Para informan secara umum tidak menemui kendala dalam mengakses

layanan Si AduLT. Namun ada pula informan yang menyampaikan bahwa aduan yang disampaikan di luar jam kerja baru ditanggapi pada saat jam kerja. Petugas Si AduLT dinilai bersikap baik, *humble*, dan kompeten. Berdasarkan rekapitulasi *rating* kepuasan pengguna pada aplikasi Si AduLT yang dilakukan oleh petugas, didapati bahwa nilai rata-rata yang diberikan oleh Penerima Manfaat (TKSK) adalah 4 – 5 dari nilai maksimal 5.

b. Tingkat Kehadiran

Seluruh informan (TKSK dan lansia) menyampaikan bahwa mereka selalu hadir pada kegiatan penjangkauan lansia terlantar. Semua TKSK juga selalu mendampingi lansia dalam kegiatan dan berkoordinasi dengan *stakeholder*. Selain itu, semua lansia menjawab setiap pertanyaan asesmen dan bersikap kooperatif terhadap petugas Si AduLT.

c. Terminasi Awal

Berdasarkan informasi dari pelaksana program, peristiwa pembatalan aduan pernah terjadi selama pelaksanaan program Si AduLT. Namun jumlahnya tidak sampai sepuluh kasus. Alasan yang paling sering melatarbelakanginya yaitu lansia yang dilaporkan telah meninggal dunia sebelum dijangkau, keluarga/kerabat tidak menyetujui dan merasa masih sanggup merawat, serta lansia merasa tidak sesuai dengan kriteria terlantar atau tidak mampu. Ada pula yang telah didaftarkan ke panti lansia yang lainnya.

d. Pengajuan Ulang untuk Mendapatkan Layanan

Beberapa Penerima Manfaat (TKSK) menyampaikan aduan beberapa kali untuk beberapa kasus lansia terlantar yang berbeda. Pelaksana program mengatakan bahwa ada dua hingga lima aduan kasus berbeda yang disampaikan oleh TKSK yang sama. Alasannya karena kemudahan proses pengaduan dan kecepatan respons petugas Si AduLT. Penerima Manfaat (TKSK) juga menyampaikan bahwa akan menggunakan layanan Si AduLT lagi di kemudian hari jika terjadi kasus lansia terlantar di wilayahnya.

Pembahasan

Share: Social Work Journal	Volume: 14	Nomor: 2	Halaman: 104-115	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) https://doi.org/10.40159/share.v14i2.60481
----------------------------	------------	----------	------------------	---

Service effectiveness dipandang sebagai kriteria utama dari efektivitas program pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi layanan manusia. Pendekatan tersebut diaktualisasikan melalui tiga aspek, yaitu kondisi Penerima Manfaat, kualitas layanan, dan kepuasan Penerima Manfaat (Patti, 1988). Penelitian terhadap efektivitas program Si AduLT pada PPSLU Sudagaran Banyumas menemukan bahwa program Si AduLT sudah berjalan secara efektif. Aspek kondisi Penerima Manfaat mengalami peningkatan ditunjukkan dengan peningkatan pengetahuan dan pemahaman Penerima Manfaat tentang masalah dan kebutuhan mereka, serta ketersediaan pelayanan kesejahteraan sosial lansia yang sesuai dengan masalah dan kebutuhan mereka. Penerima Manfaat juga tumbuh kesadarannya akan masalah dan kebutuhan, serta kesediaannya untuk dilayani di PPSLU Sudagaran Banyumas. Peningkatan status sosial memiliki konteks perubahan status dari lansia telantar menjadi Penerima Manfaat PPSLU Sudagaran Banyumas. Perubahan status tersebut berdampak pada peningkatan keberfungsian (*well-being*) lansia dari sisi biologis, psikologis, sosial, spiritual, dan ekonomi. Selain itu, tampak pula peningkatan dukungan dari lingkungan baik keluarga/kerabat maupun *stakeholder* terhadap upaya penanganan masalah lansia terlantar. Namun, program Si AduLT tidak menyediakan layanan yang mencakup perubahan perilaku dan pengembangan keterampilan Penerima Manfaat. Sehingga kedua indikator tersebut tidak dapat dinilai.

Pada aspek kualitas layanan, efektivitas program Si AduLT ditunjukkan dengan kemudahan aksesibilitas program dari sisi informasi, layanan, dan petugas. Ketepatan waktu layanan dan konsistensi petugas dalam melaksanakan program sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Si AduLT menjadi indikator selanjutnya. Perilaku petugas yang mencerminkan perikemanusiaan dan kecakapan petugas dalam pelaksanaan program juga mencerminkan kualitas layanan yang baik. Pada aspek kepuasan Penerima Manfaat, program Si AduLT mendapat persepsi yang sangat baik dari Penerima Manfaat. Hal tersebut ditunjukkan dari *feedback* Penerima Manfaat yang mengungkapkan manfaat program baginya baik melalui pernyataan langsung maupun melalui *rating* aplikasi. Tingkat kehadiran dan partisipasi

Penerima Manfaat dalam pelaksanaan program juga sangat tinggi. Selain itu, jumlah pembatalan layanan sangat minim. Di tambah lagi, beberapa Penerima Manfaat menggunakan layanan Si AduLT berulang kali untuk melaporkan kasus lansia terlantar yang berbeda.

Pendekatan *service effectiveness* dapat digunakan untuk mengevaluasi sebuah program pelayanan kesejahteraan sosial secara komprehensif. Selama ini banyak kajian efektivitas program menggunakan pendekatan tujuan (*goals*) yang membandingkan pencapaian program dengan tujuan program yang telah ditetapkan pada saat program dibentuk (Beni & Manggu, 2020; Pangestu & Fedryansyah, 2022; dan Suhendra, et.al., 2023). Selain itu, pendekatan *logic models (input, process, output)* juga sudah pernah digunakan (Fauziah, et.al., 2014). Sedikit penelitian efektivitas program yang berfokus pada kualitas layanan dan perubahan kondisi klien (Venty WD, et.al., 2015). Oleh karena itu, pendekatan *service effectiveness* menawarkan aspek-aspek yang lebih komprehensif dalam mengkaji efektivitas program pelayanan kesejahteraan sosial. Pendekatan ini berupaya menilai bagaimana *delivery* sebuah program dan sejauh mana proses tersebut berdampak pada perubahan kondisi Penerima Manfaat.

Meskipun demikian, perlu dipahami pula bahwa dewasa ini program-program pelayanan kesejahteraan sosial mengalami perkembangan yang luar biasa. Berbagai inovasi layanan muncul secara masif baik di tingkat pusat maupun daerah. Inovasi program tersebut meliputi layanan yang berbasis teknologi informasi, layanan langsung (tatap muka) kepada Penerima Manfaat, maupun kombinasi keduanya. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian lanjutan untuk mengidentifikasi lebih luas indikator dan aspek yang berpengaruh terhadap efektivitas program. Sehingga cakupan jenis program pelayanan kesejahteraan sosial yang dapat dikaji menggunakan pendekatan *service effectiveness* menjadi lebih luas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa program Si AduLT pada PPSLU Sudagaran Banyumas telah dilaksanakan secara efektif. Kesimpulan tersebut diindikasikan dari gambaran penerapan aspek-aspek efektivitas program, yaitu kondisi Penerima Manfaat, kualitas layanan, dan kepuasan Penerima

Share: Social Work Journal	Volume: 14	Nomor: 2	Halaman: 104-115	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) https://doi.org/10.40159/share.v14i2.60481
----------------------------	------------	----------	------------------	---

Manfaat. Perubahan kondisi Penerima Manfaat ditunjukkan dengan peningkatan pengetahuan, perubahan sikap, dan perbaikan status sosial Penerima Manfaat, serta dukungan dari lingkungan sekitar. Kualitas layanan yang baik tercermin pada kemudahan akses layanan, ketepatan waktu layanan, konsistensi petugas, sisi kemanusiaan petugas, dan kecakapan petugas. Adapun kepuasan Penerima Manfaat terindikasi dari *feedback* langsung dan *rating* aplikasi yang maksimal, tingginya tingkat kehadiran dan partisipasi Penerima Manfaat, minimnya pembatalan layanan, dan adanya Penerima Manfaat yang menggunakan layanan Si AduLT berulang kali.

Penelitian ini menggunakan dua sudut pandang dalam mengkaji efektivitas program, yaitu dari dalam dan dari luar program. Dari dalam, sudut pandang pelaksana program terhadap program dikaji. Sedangkan dari luar, sudut pandang Penerima Manfaat terhadap program juga dikaji. Fokus penelitian meliputi aspek *delivery* (pelaksanaan) dan dampak (hasil) program. Bahkan Penerima Manfaat diberikan kesempatan untuk menilai program secara mandiri. Sehingga penelitian ini mendapatkan gambaran efektivitas program Si AduLT yang komprehensif. Dengan demikian, pendekatan *service effectiveness* dinilai tepat digunakan untuk mengkaji efektivitas program pelayanan kesejahteraan secara komprehensif.

Berdasarkan temuan penelitian ini, penulis menyampaikan beberapa saran. Pada tataran teoritis, penulis menyarankan agar penelitian lanjutan dilakukan untuk mengembangkan konsep atau pendekatan *service effectiveness*. Pengembangan pada sisi aspek dan indikator efektivitas diperlukan untuk memperluas cakupan jenis program pelayanan kesejahteraan sosial yang dapat dikaji menggunakan pendekatan *service effectiveness*. Pada tataran praktis, penulis menyarankan beberapa hal, antara lain: (i) Diperlukan penguatan kolaborasi dengan lembaga-lembaga kesejahteraan sosial lainnya baik milik pemerintah maupun swasta. Tujuannya untuk memperkuat sistem referral lansia terlantar yang sesuai kriteria, ketika kuota Penerima Manfaat PPSLU Sudagaran Banyumas sudah penuh. (ii) Diperlukan peningkatan aplikasi Si AduLT menjadi berbasis android agar fitur-fiturnya lebih lengkap dan memperluas cakupan pengguna layanan. (iii) Diperlukan replikasi program Si AduLT oleh PPSLU-PPSLU

milik Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah dan Instansi Sosial Kabupaten/Kota untuk memperluas jangkauan terhadap permasalahan lansia terlantar. (iv) Pemerintah pusat dan daerah perlu mempertimbangkan penggunaan pendekatan *service effectiveness* dalam melakukan evaluasi terhadap program-program pelayanan kesejahteraan sosial yang sedang diterapkan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Beni, S. & Manggu, B. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan dalam Penanggulangan Kemiskinan di Perbatasan (Penelitian Kasus Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang Kalimantan Barat). *Sosio Konsepsia*, 9(2), 162-170.
<http://dx.doi.org/10.33007/ska.v9i2.1832>
- Braun, V., Clarke, V., Boulton, E., Davey, L., & McEvoy, C. (2020). The Online Survey as a Qualitative Research Tool. *International Journal of Social Research Methodology*, 24(6), 641-654.
<https://doi.org/10.1080/13645579.2020.1805550>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. (2023). *Buku Sebaran Data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) Tahun 2023*. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
- Fauziah, R., Mulyana, N., & Raharjo, S. T. (2014). Efektifitas Program Bina Keluarga Balita. *Share Social Work Jurnal*, 4(1), 59-68.
<https://doi.org/10.24198/share.v4i1.13059>
- Nanda, S. (2024, April 25). Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian, Jenis, dan Contoh. *Brain Academy*.
<https://www.brainacademy.id/blog/metode-penelitian-kualitatif>
- Pangestu, S. D. & Fedryansyah, M. (2022). Efektivitas PKH Bidang Pendidikan dalam Partisipasi Pendidikan Anak KPM

Share: Social Work Journal	Volume: 14	Nomor: 2	Halaman: 104-115	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) https://doi.org/10.40159/share.v14i2.60481
----------------------------	------------	----------	------------------	---

Di Era Industri 4.0 dan *Society 5.0*. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 5(2), 137-146.
<https://doi.org/10.24198/focus.v5i2.3923>
2

- Patti, R. J. (1988). Managing for Service Effectiveness in Social Welfare: Toward a Performance Model. *Administration in Social Work*, 11(3-4), 7-21.
[https://doi.org/10.40159/share.v14i1](https://doi.org/10.1300/J147v11n03_0Patti, R. J. (2009). The Handbook of Human Services Management. California: Sage Publications, Inc.</p>
<p>Resnawaty, R., Firmansyah, T., Sarmedi, & Adiansah, W. (2024). Program Eco Forestry Green Tourism sebagai Implementasi Corporate Social Responsibility PT Bio Farma (Persero) Ditinjau dari Perspektif Integrated Sustainability. <i>Share Social Work Jurnal</i>, 14(1), 54-66.
<a href=)
- Squires, V. (2023). Thematic Analysis. Dalam J. M. Okoko, S. Tunison, & K. D. Walker (Eds.), *Varieties of Qualitative Research Methods: Selected Contextual Perspectives* (pp. 463-468). Springer.
- Suhendra, Komariyah, N., Adzkiya, H. N., Lesya, P. N., Junianti, U. D., & Talita, U. D. (2023). Efektivitas Program Vokasional dalam Pemulihan Penerimaan Manfaat Penyalahgunaan Napza Di Sentra Galih Pakuan Bogor. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 6(2), 334-341.
<https://doi.org/10.24198/focus.v6i2.4786>
- Susilawati, E. (2020). *Evaluasi Implementasi Kurikulum Ditinjau dari Standar Nasional pada Mata Pelajaran Bahasa Inggris Tingkat Sekolah Menengah Pertama di Kota Sorong*. [Tesis Magister, Universitas Pendidikan Indonesia].
<https://core.ac.uk/download/pdf/346338184.pdf>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Venty, F., Wibhawa, B., & Taftazani, B. M. (2015). Efektivitas Program Pelayanan Sosial pada Anak Cerebral Palsy oleh Sekolah Luar Biasa. *Share Social Work Jurnal*, 5(1),
<https://doi.org/10.24198/share.v5i1.13124>