

Praktik Administrasi Pekerjaan Sosial dalam Manajemen Pelayanan Sosial

Social Work Administration Practice in Social Service Management

¹Yolandika Arsyad*, ²Rahmawati

Community Education Department, Faculty of Education, Makassar State University

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 May 2026

Revised 25 May 2026

Accepted 30 May 2026

Available online 05 June 2026

Keywords

Social Work Administration, Social Services, Social Welfare, Local Government



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Social service management is an essential component in the implementation of social welfare programs, particularly within government-based social service institutions. This study aims to analyze the practice of social work administration in managing social services at the Social Affairs Office of Gorontalo City. The study employed a qualitative descriptive approach through in-depth interviews, observation, and documentation studies. Research informants consisted of administrative officials, staff members, and social assistance facilitators involved in the implementation of social service programs. Data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The findings indicate that social work administration practices in social service management are reflected through planning, organizing, decision-making, delegation, coordination, and priority-setting processes in service delivery. These administrative practices are also influenced by institutional structures, inter-agency coordination, and the implementation of centrally designed social welfare programs. This study concludes that social work administration plays an important role in supporting the effectiveness of

social services within local government institutions. Therefore, strengthening administrative capacity, cross-sectoral coordination, and the development of social service innovations are necessary to support more responsive and sustainable social welfare services.

ABSTRAK

Manajemen pelayanan sosial merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan program kesejahteraan sosial, khususnya pada lembaga pelayanan sosial pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik administrasi pekerjaan sosial dalam manajemen pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Gorontalo. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui teknik wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pejabat administrator, staf, dan pendamping sosial yang terlibat dalam pelaksanaan program pelayanan sosial. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik administrasi pekerjaan sosial dalam manajemen pelayanan sosial tercermin melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengambilan keputusan, pendelegasian, koordinasi, dan penetapan prioritas pelayanan. Praktik administrasi tersebut juga dipengaruhi oleh struktur kelembagaan, koordinasi antaraktor, serta implementasi program kesejahteraan sosial yang bersifat top-down dari pemerintah pusat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa administrasi pekerjaan sosial memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas pelayanan sosial pada lembaga pemerintah daerah. Oleh karena itu, penguatan kapasitas administratif, koordinasi lintas sektor, dan pengembangan inovasi pelayanan sosial perlu terus ditingkatkan untuk mendukung kualitas pelayanan kesejahteraan sosial yang lebih responsif dan berkelanjutan.

INTRODUCTION

Pelayanan sosial merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar individu, kelompok, maupun masyarakat agar mampu menjalankan fungsi sosialnya secara optimal. Dalam konteks negara kesejahteraan, pelayanan sosial tidak hanya dipahami sebagai bentuk bantuan sosial semata, tetapi juga sebagai instrumen perlindungan sosial, pemberdayaan masyarakat, serta penguatan keberfungsian sosial kelompok rentan (Fahrudin, 2012). Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan sosial diatur dalam

*Corresponding Author

Email: yolandika.arsyad@unm.ac.id

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial yang mencakup rehabilitasi sosial, perlindungan sosial, pemberdayaan sosial, dan jaminan sosial. Pelayanan sosial menjadi semakin penting di tengah meningkatnya kompleksitas masalah sosial seperti kemiskinan, keterlambatan, disabilitas, kekerasan sosial, pengangguran, hingga kerentanan sosial masyarakat perkotaan. Kondisi tersebut menyebabkan lembaga pelayanan sosial pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan sosial masyarakat yang terus berkembang. Oleh karena itu, penguatan sistem pelayanan sosial menjadi bagian penting dalam mendukung pembangunan sosial dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Praktik pelayanan sosial tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan program bantuan sosial, tetapi juga melibatkan proses administrasi, koordinasi, pengorganisasian, pengambilan keputusan, dan pengelolaan sumber daya dalam lembaga pelayanan sosial. Penelitian Rahman et al. (2023) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sosial pada lembaga pemerintah daerah dipengaruhi oleh kapasitas organisasi, praktik manajerial, serta koordinasi antaraktor dalam menangani Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Pelayanan kesejahteraan sosial memerlukan sistem kelembagaan yang terintegrasi agar pelayanan kepada kelompok rentan dapat berjalan secara efektif dan responsif. Penelitian Adam et al. (2024) menunjukkan bahwa implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang sosial di daerah masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan kapasitas kelembagaan, koordinasi pelayanan, serta dukungan sumber daya administratif dalam penyelenggaraan pelayanan sosial. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan sosial tidak hanya ditentukan oleh keberadaan program bantuan sosial, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola pelayanan secara terstruktur dan berkelanjutan. Dengan demikian, praktik administrasi pelayanan sosial menjadi elemen penting dalam menentukan kualitas penyelenggaraan kesejahteraan sosial di tingkat daerah.

Pada konteks birokrasi pelayanan publik, administrasi pelayanan sosial memiliki posisi strategis karena berkaitan dengan kemampuan lembaga dalam menerjemahkan kebijakan sosial menjadi pelayanan yang dapat diakses masyarakat secara langsung. Rangan (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas administrasi organisasi, pola komunikasi birokrasi, dan efektivitas koordinasi pelayanan. Sejalan dengan itu, Rosilawati (2024) menemukan bahwa transformasi administrasi publik berbasis digital dan media sosial dapat memperkuat aksesibilitas pelayanan sekaligus meningkatkan responsivitas lembaga pemerintah terhadap kebutuhan sosial masyarakat. Dalam konteks pelayanan kesejahteraan sosial, tantangan birokrasi daerah juga berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, kapasitas kelembagaan, dan kompleksitas koordinasi pelayanan publik di tingkat lokal sehingga sering terjadi tumpang tindih kewenangan, serta tingginya ketergantungan terhadap kebijakan pemerintah pusat (Kamaludin et al., 2024). Situasi tersebut menyebabkan lembaga pelayanan sosial daerah sering berada pada posisi yang harus menyesuaikan pelayanan dengan kebijakan pusat, meskipun kondisi dan kebutuhan sosial masyarakat di daerah memiliki karakteristik yang berbeda. Akibatnya, efektivitas pelayanan sosial sering kali dipengaruhi oleh kemampuan administrator sosial dalam melakukan adaptasi, koordinasi, dan pengelolaan program di tingkat lokal.

Pelayanan sosial pada lembaga pemerintah daerah pada dasarnya membutuhkan praktik administrasi yang mampu menjamin efektivitas, efisiensi, dan keberlanjutan pelayanan sosial. Dalam perspektif administrasi pekerjaan sosial, praktik administrasi tidak hanya dipahami sebagai kegiatan administratif formal, tetapi juga sebagai proses pengelolaan pelayanan sosial yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, pengawasan, pengambilan

keputusan, hingga pengembangan inovasi pelayanan sosial (Skidmore, 1995). Administrasi pekerjaan sosial juga berkaitan dengan kemampuan administrator dalam membangun hubungan kerja, mendelegasikan tugas, menetapkan prioritas layanan, dan mengembangkan sistem pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Supit et al. (2025) menegaskan bahwa organisasi pelayanan publik membutuhkan praktik administrasi yang kolaboratif dan adaptif untuk menghadapi kompleksitas birokrasi, koordinasi antaraktor, dan perubahan kebutuhan sosial. Dalam organisasi pelayanan sosial pemerintah, praktik administrasi pekerjaan sosial juga berfungsi sebagai mekanisme untuk menjaga keberlangsungan pelayanan, memperkuat koordinasi antaraktor, dan memastikan bahwa pelayanan sosial dapat berjalan sesuai tujuan organisasi. Oleh karena itu, administrasi pekerjaan sosial tidak hanya berperan sebagai fungsi manajerial, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mendukung efektivitas pelayanan sosial.

Penelitian mengenai administrasi pelayanan sosial dan tata kelola pelayanan publik sebenarnya telah banyak dilakukan. Farhan (2023) menjelaskan bahwa inovasi administrasi publik memiliki pengaruh terhadap efektivitas pelayanan pemerintah daerah dan kualitas layanan kepada masyarakat. Penelitian Hanyfa & Rustianingsih (2024) juga menunjukkan bahwa *collaborative governance* menjadi pendekatan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sosial bagi kelompok rentan. Selain itu, Faoziyah (2023) menegaskan bahwa penguatan koordinasi kelembagaan dan sistem pelayanan sosial terintegrasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial bagi kelompok rentan. Marsuq (2017) turut menjelaskan bahwa kapasitas kelembagaan dan koordinasi organisasi masih menjadi faktor penting yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan publik di tingkat daerah.

Kajian mengenai organisasi pelayanan manusia juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sosial dipengaruhi oleh kapasitas administrasi dan manajemen organisasi. Nurwahyuliningsih et al. (2023) menjelaskan bahwa organisasi pelayanan manusia membutuhkan kompetensi administrasi dan kepemimpinan yang mampu mendukung pengambilan keputusan, koordinasi organisasi, komunikasi, serta efektivitas pelayanan sosial kepada penerima manfaat. Sejalan dengan itu, Sukmana et al. (2023) menegaskan bahwa organisasi pelayanan sosial memerlukan fungsi manajemen yang terintegrasi agar pelayanan sosial dapat berjalan secara optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian Maryatun & Nulhaqim (2020) juga menunjukkan bahwa praktik administrasi pekerjaan sosial dalam organisasi pelayanan manusia berkaitan erat dengan aspek perencanaan, pengorganisasian, pendelegasian tugas, pengambilan keputusan, serta kepemimpinan dalam mendukung rehabilitasi dan pemberdayaan PPKS. Berbagai penelitian tersebut memperlihatkan bahwa praktik administrasi memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan sosial dan efektivitas organisasi pelayanan sosial.

Sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada aspek kebijakan publik, inovasi pelayanan, *collaborative governance*, dan efektivitas program sosial secara umum. Penelitian terdahulu juga cenderung menempatkan pelayanan sosial sebagai bagian dari kajian administrasi publik secara umum, sehingga dimensi administrasi pekerjaan sosial sebagai praktik pengelolaan pelayanan kesejahteraan sosial belum banyak dikaji secara mendalam. Padahal, administrasi pekerjaan sosial memiliki karakteristik tersendiri karena berkaitan langsung dengan pengelolaan layanan bagi kelompok rentan dan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial, termasuk dalam proses perencanaan program, koordinasi pelayanan, pengambilan keputusan, endelegasian tugas, hingga hubungan kerja antar pelaksana pelayanan sosial. Selain itu, konteks pelayanan sosial pada lembaga pemerintah daerah memiliki dinamika yang berbeda dengan pelayanan administratif pada sektor publik lainnya karena berkaitan

dengan penanganan masalah sosial penerima layanan yang bersifat kompleks dan multidimensional. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti aspek kebijakan dan output program sosial, sementara dinamika administratif dalam penyelenggaraan pelayanan sosial masih belum banyak dibahas secara empiris. Akibatnya, praktik administrasi pekerjaan sosial dalam pengelolaan pelayanan sosial belum sepenuhnya dipahami sebagai bagian penting dalam mendukung efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial di tingkat daerah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis praktik administrasi pekerjaan sosial dalam manajemen pelayanan sosial pada lembaga pemerintah daerah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas pelayanan sosial dari perspektif kebijakan publik atau evaluasi program sosial, penelitian ini menekankan pada praktik administrasi dalam pengelolaan pelayanan sosial, khususnya pada proses perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, penetapan prioritas, pengambilan keputusan, dan hubungan kerja dalam organisasi pelayanan sosial. Penelitian ini juga mengkaji bagaimana praktik administrasi pekerjaan sosial dijalankan dalam konteks birokrasi pelayanan sosial daerah yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah pusat, keterbatasan sumber daya, serta kebutuhan sosial masyarakat yang beragam.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berupaya menganalisis praktik administrasi pekerjaan sosial dalam manajemen pelayanan sosial pada lembaga pemerintah daerah dengan menggunakan perspektif administrasi pekerjaan sosial. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas pelayanan sosial dari sudut pandang kebijakan publik atau evaluasi program sosial, penelitian ini menekankan pada praktik administrasi dalam pengelolaan pelayanan sosial, khususnya pada proses perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, penetapan prioritas, pengambilan keputusan, dan hubungan kerja dalam organisasi pelayanan sosial pemerintah daerah. Penelitian ini juga berupaya memperlihatkan bagaimana praktik administrasi pekerjaan sosial dijalankan dalam konteks birokrasi pelayanan sosial daerah yang memiliki keterkaitan dengan kebijakan pusat, keterbatasan sumber daya, serta kebutuhan sosial masyarakat yang beragam.

Dinas Sosial Kota Gorontalo merupakan salah satu lembaga pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan sosial bagi PPKS. Pelayanan yang diberikan meliputi rehabilitasi sosial, perlindungan sosial, bantuan sosial, penanganan tanggap darurat bencana, serta pelaksanaan program kesejahteraan sosial yang bersumber dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dalam pelaksanaannya, pelayanan sosial tersebut melibatkan praktik administrasi pekerjaan sosial yang dijalankan melalui proses perencanaan program, pengorganisasian pelayanan, koordinasi dengan pendamping sosial, hingga pengambilan keputusan administratif dalam penanganan masalah sosial. Selain itu, Dinas Sosial Kota Gorontalo juga berperan dalam menghubungkan berbagai sumber pelayanan sosial dengan penerima manfaat melalui koordinasi bersama pendamping sosial, tenaga kesejahteraan sosial, dan lembaga terkait lainnya. Kondisi tersebut menjadikan Dinas Sosial Kota Gorontalo sebagai konteks yang relevan untuk menganalisis praktik administrasi pekerjaan sosial dalam manajemen pelayanan sosial di tingkat daerah. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik administrasi pekerjaan sosial dalam manajemen pelayanan sosial pada Dinas Sosial Kota Gorontalo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi pekerjaan sosial, khususnya dalam konteks penyelenggaraan pelayanan sosial pada lembaga pemerintah daerah di Indonesia.

RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis praktik administrasi pekerjaan sosial dalam manajemen pelayanan sosial pada Dinas Sosial Kota Gorontalo. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami dinamika pelayanan sosial berdasarkan pengalaman, interaksi, dan praktik administratif yang dijalankan dalam organisasi pelayanan sosial (Creswell & Creswell, 2017). Penelitian dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Gorontalo sebagai lembaga pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan sosial bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) khususnya pada bidang Rehabilitasi, Perlindungan dan Jaminan Sosial. Pemilihan lokasi dilakukan secara *purposive* dengan pertimbangan bahwa lembaga tersebut memiliki berbagai program pelayanan sosial yang melibatkan praktik administrasi pekerjaan sosial dalam proses perencanaan, koordinasi, pengorganisasian, dan pengambilan keputusan pelayanan sosial.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan dan pemahaman informan terhadap pelaksanaan pelayanan sosial (Sugiyono, 2019)). Informan penelitian berjumlah 5 orang yang terdiri atas pejabat administrator, staf pelayanan sosial, dan pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Gorontalo. Kriteria informan meliputi: (1) terlibat langsung dalam pelayanan sosial; (2) memiliki pengalaman kerja minimal dua tahun; (3) memahami proses administrasi pelayanan sosial; dan (4) bersedia memberikan informasi terkait penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen pelayanan sosial yang relevan.

Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data. Untuk menjaga keabsahan data digunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, & Saldana (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara bertahap berdasarkan temuan penelitian.

RESULT AND DISCUSSION

Praktik Perencanaan dan Pengorganisasian dalam Pelayanan Sosial

Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo merupakan salah satu lembaga pelayanan sosial di bawah Pemerintah Kota Gorontalo yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial bagi PPKS. Secara struktural, lembaga ini terdiri atas beberapa bidang pelayanan yang memiliki fungsi berbeda, seperti rehabilitasi sosial, perlindungan dan jaminan sosial, pemberdayaan masyarakat, serta penanggulangan fakir miskin. Pembagian struktur tersebut menunjukkan bahwa pelayanan sosial pada tingkat daerah dijalankan melalui sistem organisasi yang bersifat administratif sekaligus operasional. Dalam perspektif administrasi pekerjaan sosial, pembagian fungsi organisasi diperlukan agar pelayanan sosial dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini memperlihatkan bahwa organisasi pelayanan sosial tidak hanya bertugas menjalankan program pemerintah, tetapi juga mengelola proses pelayanan sosial secara terstruktur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan sosial pada bidang rehabilitasi, perlindungan dan jaminan sosial (rehsos-linjamsos) dilakukan melalui proses perencanaan program, pengorganisasian pelayanan, pengelolaan data sosial, serta koordinasi pelayanan. Kepala bidang rehsos-linjamsos memiliki tanggung jawab dalam menyusun rencana kegiatan, menghimpun data PPKS, melakukan monitoring pelayanan sosial, hingga mengoordinasikan pelaksanaan program pelayanan sosial di lapangan. Tugas tersebut menunjukkan bahwa administrator sosial tidak hanya menjalankan fungsi administratif formal,

tetapi juga berperan dalam memastikan pelayanan sosial dapat berjalan sesuai tujuan organisasi dan kebutuhan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa tata kelola pelayanan sosial memiliki keterkaitan yang erat dengan pengelolaan pelayanan sosial secara langsung. Dengan demikian, administrator sosial memiliki posisi strategis dalam menjaga keberlangsungan pelayanan sosial di tingkat daerah.

Dalam pelaksanaannya, perencanaan pelayanan sosial dilakukan melalui koordinasi bersama staf dan unit pelayanan yang berada di bawah bidang rehsos-linjamsos. Informan menjelaskan bahwa sebagian besar program pelayanan sosial yang dijalankan merupakan program turunan dari Kementerian Sosial sehingga Dinas Sosial daerah lebih banyak berperan dalam aspek pelaksanaan, monitoring, dan penyesuaian program berdasarkan kondisi masyarakat setempat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa praktik administrasi pekerjaan sosial di tingkat daerah memiliki hubungan yang kuat dengan sistem birokrasi pelayanan sosial nasional. Administrator sosial dituntut untuk mampu menyesuaikan program yang bersifat top-down agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat di tingkat lokal. Hal ini memperlihatkan bahwa administrasi pekerjaan sosial membutuhkan kemampuan adaptasi organisasi dalam menjalankan pelayanan sosial.

Menurut Skidmore (1995) perencanaan dan pengorganisasian merupakan bagian penting dalam administrasi pekerjaan sosial karena berkaitan dengan kemampuan administrator dalam mengelola sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan pelayanan sosial. Pelayanan sosial merupakan inti kegiatan organisasi pelayanan manusia yang dijelaskan oleh Jones & May (1992) memiliki karakteristik yang berbeda dengan organisasi lainnya karena berhubungan langsung dengan kebutuhan manusia dan masalah sosial yang kompleks. Oleh karena itu, administrator sosial dituntut untuk mampu membangun koordinasi pelayanan, hubungan kerja, dan sistem pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa praktik administrasi pada bidang rehsos-linjamsos telah mencerminkan fungsi tersebut melalui keterlibatan staf, pendamping sosial, dan unit pelayanan dalam proses perencanaan pelayanan sosial. Praktik administrasi pekerjaan sosial tidak hanya berkaitan dengan aspek birokrasi organisasi, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan membangun pelayanan sosial yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa rehabilitasi sosial menjadi program prioritas pada bidang rehsos-linjamsos karena berkaitan dengan meningkatnya jumlah PPKS di Kota Gorontalo. Penanganan dilakukan melalui penjangkauan, pembinaan, pemberian bantuan sosial, hingga rujukan kepada lembaga lain yang memiliki kapasitas pelayanan lebih lanjut. Program rehabilitasi sosial tidak hanya ditujukan bagi gelandangan dan pengemis, tetapi juga mencakup anak terlantar, lansia terlantar, penyandang disabilitas, korban kekerasan, dan korban penyalahgunaan NAPZA. Situasi tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan sosial membutuhkan sistem pengorganisasian yang fleksibel karena karakteristik masalah sosial bersifat multidimensional. Temuan ini sejalan dengan penelitian Santoso et al. (2023) yang menunjukkan bahwa pelayanan sosial membutuhkan sistem pengelolaan yang adaptif, kolaboratif, dan berbasis kebutuhan masyarakat agar mampu meningkatkan efektivitas pelayanan serta merespons dinamika permasalahan sosial secara berkelanjutan.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa administrator sosial pada bidang rehsos-linjamsos telah menerapkan beberapa aspek administrasi pekerjaan sosial yang dikemukakan oleh Skidmore, seperti *creating, planning, organizing, setting priorities, delegating, approving, interaction*, dan *decision making*. Salah satu bentuk implementasi aspek *creating* terlihat melalui inovasi pelayanan berbasis digital berupa *website E-Marta* yang digunakan sebagai media informasi pelayanan sosial dan pengaduan masyarakat terkait masalah sosial di Kota Gorontalo.

Inovasi tersebut memperlihatkan bahwa administrator sosial berupaya menciptakan pelayanan yang lebih terbuka, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa praktik administrasi pekerjaan sosial tidak hanya berorientasi pada pengelolaan organisasi secara administratif, tetapi juga pada pengembangan inovasi pelayanan sosial. Penelitian Farhan (2023) juga menjelaskan bahwa inovasi administrasi publik memiliki pengaruh terhadap efektivitas pelayanan pemerintah daerah dan kualitas pelayanan.

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa praktik perencanaan dan pengorganisasian pelayanan sosial pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo memiliki kontribusi terhadap efektivitas pelayanan sosial daerah. Administrasi pekerjaan sosial berfungsi sebagai mekanisme pengelolaan pelayanan sosial sekaligus sarana untuk membangun koordinasi pelayanan yang lebih terstruktur. Temuan ini juga menunjukkan bahwa Kualitas penyelenggaraan layanan kesejahteraan sosial dipengaruhi oleh kemampuan administrator dalam membangun koordinasi dan komunikasi organisasi. Implikasi dari temuan ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas administrator sosial dan pengembangan inovasi pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat. Selain itu, penguatan koordinasi pelayanan dan sistem pengorganisasian yang adaptif juga menjadi kebutuhan penting dalam mendukung keberlanjutan pelayanan sosial daerah.

Koordinasi, Pendelegasian, dan Pengambilan Keputusan dalam Pelayanan Sosial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi menjadi salah satu aspek penting dalam praktik administrasi pekerjaan sosial pada bidang rehabilitasi, perlindungan dan jaminan sosial (rehsos-linjamsos) Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo. Koordinasi dilakukan tidak hanya secara internal antarbidang dan staf pelayanan sosial, tetapi juga melibatkan berbagai pihak eksternal seperti pendamping Program Keluarga Harapan (PKH), Sakti Peksos, Taruna Siaga Bencana (TAGANA), pemerintah kelurahan, serta lembaga pelayanan sosial lainnya. Bentuk koordinasi tersebut dilakukan melalui rapat, monitoring lapangan, konsultasi pelayanan, dan komunikasi terkait penanganan kasus sosial masyarakat. Keterlibatan berbagai aktor dalam pelayanan sosial menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan sosial membutuhkan kerja sama lintas sektor agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan sosial pada tingkat daerah tidak dapat dijalankan secara individual oleh satu lembaga saja, melainkan membutuhkan dukungan jejaring pelayanan sosial yang terintegrasi.

Koordinasi pelayanan sosial dalam praktiknya dilakukan untuk mempercepat penanganan masalah sosial masyarakat, pendataan penerima bantuan sosial, serta pelaksanaan program pelayanan sosial di lapangan. Informan menjelaskan bahwa koordinasi menjadi bagian penting karena sebagian besar program pelayanan sosial melibatkan mitra kerja dan tenaga pendamping sosial dalam proses pelaksanaannya. Misalnya, pada pelaksanaan program rehabilitasi sosial dan pendampingan penerima manfaat PKH, kepala seksi bekerja bersama pendamping sosial untuk memastikan program dapat berjalan sesuai kebutuhan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa praktik administrasi pekerjaan sosial tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan birokrasi organisasi, tetapi juga menyangkut kemampuan membangun hubungan kerja dan kolaborasi pelayanan sosial. Penelitian Santoso et al. (2023) menjelaskan bahwa pelayanan sosial membutuhkan sistem pengelolaan yang adaptif, kolaboratif, dan berbasis kebutuhan masyarakat agar mampu merespons dinamika permasalahan sosial secara berkelanjutan.

Selain koordinasi, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pendelegasian tugas menjadi bagian penting dalam praktik administrasi pekerjaan sosial pada bidang rehsos-linjamsos. Kepala

bidang tidak menangani seluruh program pelayanan secara langsung, tetapi mendelegasikan pelaksanaan tugas kepada masing-masing kepala seksi sesuai fungsi pelayanan yang dimiliki unit tersebut. Pendelegasian dilakukan pada unit rehabilitasi sosial, perlindungan dan jaminan sosial, serta tanggap darurat bencana agar setiap program pelayanan dapat dijalankan secara lebih efektif dan terarah. Meskipun tugas telah didelegasikan kepada masing-masing unit, administrator sosial tetap melakukan pengawasan dan memberikan arahan terhadap pelaksanaan pelayanan sosial. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa praktik administrasi pekerjaan sosial membutuhkan distribusi tanggung jawab yang jelas dalam organisasi pelayanan sosial.

Menurut Skidmore (1995), pendelegasian merupakan bagian penting dalam administrasi pekerjaan sosial karena administrator tidak dapat menjalankan seluruh tugas pelayanan secara mandiri. Administrator sosial perlu membangun kerja sama organisasi dan mendistribusikan tanggung jawab kepada staf sesuai fungsi dan kapasitas masing-masing. Weinbach (1994) juga menjelaskan bahwa administrator sosial berfungsi sebagai manajer organisasi yang bertanggung jawab dalam membangun komunikasi organisasi, koordinasi kerja, dan hubungan antar staf pelayanan sosial. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa praktik pendelegasian pada bidang rehsos-linjamsos telah mencerminkan fungsi tersebut melalui pembagian tugas pelayanan dan keterlibatan aktif staf serta mitra pelayanan sosial dalam pelaksanaan program. Dengan demikian, praktik administrasi pekerjaan sosial tidak hanya berorientasi pada efektivitas organisasi, tetapi juga pada penguatan hubungan kerja dalam pelayanan sosial.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengambilan keputusan menjadi tanggung jawab penting administrator sosial dalam menjalankan pelayanan sosial. Keputusan pelayanan sosial dilakukan melalui diskusi bersama staf, konsultasi dengan pimpinan organisasi, serta pertimbangan kondisi masyarakat penerima layanan. Administrator sosial berupaya mengambil keputusan yang tidak hanya menguntungkan organisasi, tetapi juga memberikan dampak positif bagi penerima manfaat pelayanan sosial. Salah satu contoh terlihat pada kebijakan penyaluran bantuan Jaring Pengaman Sosial (JPS) pada masa pandemi COVID-19, dimana bantuan diprioritaskan kepada masyarakat yang belum menerima bantuan dari pemerintah pusat maupun daerah. Keputusan tersebut diambil sebagai bentuk pemerataan bantuan sosial dan upaya mengurangi kesenjangan sosial di masyarakat Kota Gorontalo.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa administrator sosial memiliki peran strategis dalam menentukan prioritas pelayanan sosial dan membangun keputusan yang adaptif terhadap kondisi masyarakat. Jones & May (1992) menjelaskan bahwa organisasi pelayanan manusia membutuhkan pengambilan keputusan yang fleksibel karena pelayanan sosial berkaitan langsung dengan kebutuhan manusia dan perubahan kondisi sosial masyarakat. Kajian Santoso et al. (2023) menegaskan bahwa efektivitas pelayanan sosial sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam membangun sinergi antaraktor, komunikasi organisasi, dan kolaborasi lintas lembaga. Hal tersebut memperlihatkan bahwa pengambilan keputusan dalam pelayanan sosial tidak dapat dilakukan secara administratif semata, tetapi perlu mempertimbangkan aspek sosial dan kebutuhan masyarakat secara langsung. Dengan demikian, praktik administrasi pekerjaan sosial pada bidang rehsos-linjamsos memperlihatkan adanya hubungan yang erat antara koordinasi, komunikasi organisasi, dan efektivitas pelayanan sosial.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa koordinasi pelayanan sosial masih menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban pelayanan sosial, dan ketergantungan terhadap kebijakan pemerintah pusat. Kondisi tersebut menyebabkan administrator sosial perlu melakukan penyesuaian pelayanan berdasarkan kondisi masyarakat setempat dan kemampuan organisasi yang tersedia. Selain itu,

perubahan kebijakan pelayanan sosial dari pemerintah pusat juga mempengaruhi proses pelaksanaan program di tingkat daerah. Temuan ini menunjukkan bahwa organisasi pelayanan sosial membutuhkan sistem koordinasi yang fleksibel dan adaptif agar pelayanan sosial tetap dapat berjalan secara optimal. Implikasi penelitian ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas organisasi, peningkatan kualitas komunikasi pelayanan, serta pengembangan koordinasi lintas sektor untuk mendukung efektivitas pelayanan sosial daerah.

Praktik Administrasi Pekerjaan Sosial dan Efektivitas Pelayanan Sosial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik administrasi pekerjaan sosial pada bidang rehabilitasi, perlindungan dan jaminan sosial (rehsos-linjamsos) Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo memiliki kontribusi penting terhadap efektivitas pelayanan sosial yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut terlihat dari kemampuan organisasi dalam menjalankan pelayanan rehabilitasi sosial, perlindungan sosial, jaminan sosial, hingga pelayanan tanggap darurat bencana bagi kelompok rentan. Pelayanan tersebut dilakukan melalui proses koordinasi pelayanan, pembagian tugas organisasi, monitoring pelayanan, serta pengelolaan hubungan kerja antaraktor pelayanan sosial. Dalam praktiknya, administrator sosial memiliki peran strategis dalam memastikan pelayanan sosial dapat berjalan sesuai kebutuhan masyarakat penerima layanan sekaligus mendukung efektivitas organisasi pelayanan sosial. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa administrasi pekerjaan sosial memiliki peran strategis dalam mendukung kualitas pelayanan sosial di tingkat daerah.

Pelayanan rehabilitasi sosial menjadi salah satu bentuk pelayanan yang paling dominan dalam praktik administrasi pekerjaan sosial pada bidang rehsos-linjamsos. Pelayanan tersebut dilakukan melalui penjangkauan terhadap gelandangan dan pengemis, anak terlantar, lansia terlantar, penyandang disabilitas, korban kekerasan, dan korban penyalahgunaan NAPZA. Dalam beberapa kasus, Dinas Sosial juga melakukan rujukan pelayanan kepada lembaga lain yang memiliki kapasitas pelayanan lebih lanjut sesuai kebutuhan penerima manfaat. Temuan ini menunjukkan bahwa penanganan masalah sosial membutuhkan sistem pelayanan yang terintegrasi karena karakteristik masalah sosial masyarakat bersifat kompleks dan multidimensional. Hal ini sejalan dengan pernyataan Fahrudin (2012) yang menjelaskan bahwa pelayanan sosial merupakan proses terorganisasi yang bertujuan membantu individu dan kelompok dalam memenuhi kebutuhan sosial serta meningkatkan keberfungsian sosial masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sosial dipengaruhi oleh kemampuan administrator sosial dalam membangun hubungan kerja dan komunikasi pelayanan dengan berbagai pihak. Administrator sosial bersama staf pelayanan secara rutin melakukan monitoring lapangan dan kunjungan langsung ke rumah penerima manfaat untuk memastikan bantuan sosial dimanfaatkan sesuai kebutuhan masyarakat. Selain itu, hubungan kerja dengan pendamping sosial, Sakti Peksos, dan TAGANA juga menjadi bagian penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan sosial di lapangan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan sosial membutuhkan pola kerja kolaboratif agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan tepat sasaran. Hal ini selaras dengan penelitian Santoso et al. (2023) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan sosial sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi pelayanan, komunikasi antaraktor, dan kolaborasi lintas lembaga dalam penanganan masalah sosial masyarakat.

Dalam perspektif administrasi pekerjaan sosial, efektivitas pelayanan sosial tidak hanya ditentukan oleh keberadaan program bantuan sosial, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola pelayanan secara terintegrasi. Skidmore (1995) menjelaskan bahwa

administrasi pekerjaan sosial merupakan proses dinamis yang melibatkan pengelolaan organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi, pengambilan keputusan, dan pengembangan pelayanan sosial. Hal yang sama juga dijelaskan oleh Weinbach (1994) bahwa administrator sosial memiliki tanggung jawab untuk memastikan pelayanan sosial berjalan secara efektif melalui pengelolaan hubungan kerja, komunikasi organisasi, dan pengembangan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa administrator sosial pada bidang rehsos-linjamsos telah menjalankan fungsi tersebut melalui koordinasi pelayanan, monitoring pelayanan sosial, dan keterlibatan langsung dalam proses pengambilan keputusan pelayanan sosial. Dengan demikian, praktik administrasi pekerjaan sosial pada lembaga pelayanan sosial daerah tidak dapat dipahami hanya sebagai aktivitas administratif birokrasi semata, tetapi juga sebagai proses pengelolaan hubungan sosial dalam pelayanan masyarakat.

Selain pelayanan rehabilitasi sosial, bidang rehsos-linjamsos juga menjalankan berbagai pelayanan perlindungan dan jaminan sosial PKH, bantuan sembako bagi masyarakat kurang mampu, pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda), serta pemberian bantuan bagi lansia dan penyandang disabilitas. Pada unit tanggap darurat bencana, pelayanan dilakukan melalui respon cepat ketika terjadi bencana alam maupun nonalam dengan TAGANA sebagai mitra pelayanan sosial. Pelaksanaan berbagai program tersebut memperlihatkan bahwa organisasi pelayanan sosial membutuhkan kemampuan koordinasi dan pengelolaan program yang baik agar pelayanan dapat berjalan secara efektif. Temuan ini memperkuat penelitian Setiawan et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kapasitas organisasi dan kemampuan adaptasi kelembagaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat daerah, khususnya dalam menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat dan keterbatasan sumber daya pelayanan.

Di samping itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan sosial masih menghadapi beberapa hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, tingginya jumlah PPKS, serta ketergantungan program terhadap kebijakan pemerintah pusat. Kondisi tersebut menyebabkan administrator sosial perlu melakukan berbagai penyesuaian pelayanan berdasarkan kondisi masyarakat dan kemampuan organisasi yang tersedia. Keterbatasan sumber daya organisasi juga berdampak pada belum optimalnya proses pendampingan dan monitoring pelayanan sosial kepada seluruh penerima manfaat. Di sisi lain, tingginya kompleksitas masalah sosial masyarakat menuntut organisasi pelayanan sosial untuk mampu bekerja secara lebih cepat, responsif, dan kolaboratif dalam memberikan pelayanan. Selain itu, perubahan kewenangan beberapa Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari pemerintah kota ke pemerintah provinsi juga mempengaruhi pola pelayanan sosial yang dijalankan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo. Hal ini menunjukkan bahwa praktik administrasi pekerjaan sosial pada lembaga pemerintah daerah memerlukan kemampuan adaptasi organisasi dan fleksibilitas pelayanan agar pelayanan sosial tetap berjalan secara optimal. Implikasi temuan penelitian ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas administrator sosial, pengembangan inovasi pelayanan sosial, serta penguatan koordinasi lintas sektor untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial di tingkat daerah.

Secara lebih luas, penelitian ini memperlihatkan bahwa praktik administrasi pekerjaan sosial memiliki posisi strategis dalam mendukung efektivitas pelayanan sosial pada lembaga pemerintah daerah. Administrasi pekerjaan sosial tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pengelolaan organisasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk membangun pelayanan sosial yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat rentan. Temuan penelitian ini juga memperkuat pandangan bahwa keberhasilan pelayanan sosial dipengaruhi oleh kemampuan administrator

dalam membangun koordinasi pelayanan, hubungan kerja organisasi, pengambilan keputusan, dan inovasi pelayanan sosial. Dengan demikian, praktik administrasi pekerjaan sosial menjadi bagian penting dalam mendukung keberlangsungan pelayanan kesejahteraan sosial di tingkat daerah. Selain memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan kajian administrasi pekerjaan sosial, penelitian ini juga memberikan implikasi praktis bagi penguatan tata kelola pelayanan sosial pada lembaga pemerintah daerah di Indonesia.

CONCLUSION

Penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi pekerjaan sosial memiliki peran penting dalam mendukung manajemen pelayanan sosial pada lembaga pemerintah daerah. Praktik administrasi yang dijalankan tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan fungsi administratif organisasi, tetapi juga mencakup kemampuan dalam membangun koordinasi pelayanan, pengambilan keputusan, pengorganisasian program, pengembangan inovasi pelayanan, serta pengelolaan hubungan kerja dalam organisasi pelayanan sosial. Dalam konteks Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo, praktik administrasi pekerjaan sosial memperlihatkan adanya keterkaitan antara sistem birokrasi pelayanan sosial dengan kebutuhan masyarakat yang bersifat dinamis dan kompleks. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa administrator sosial dituntut untuk memiliki kemampuan adaptasi organisasi dan fleksibilitas pelayanan agar pelayanan sosial tetap dapat berjalan secara efektif di tengah keterbatasan sumber daya dan perubahan kebijakan pelayanan sosial.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan sosial tidak hanya ditentukan oleh keberadaan program kesejahteraan sosial, tetapi dipengaruhi oleh kapasitas organisasi dalam mengelola pelayanan secara kolaboratif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Temuan penelitian memperkuat pandangan teori administrasi pekerjaan sosial bahwa organisasi pelayanan manusia membutuhkan proses manajemen yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menekankan pada hubungan antar manusia, koordinasi pelayanan, komunikasi organisasi, dan pengembangan pelayanan sosial yang adaptif. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi pekerjaan sosial, khususnya dalam konteks pelayanan sosial pada lembaga pemerintah daerah di Indonesia. Selain memperkaya kajian teoritis mengenai administrasi pekerjaan sosial, penelitian ini juga memberikan implikasi praktis mengenai pentingnya penguatan kapasitas administrator sosial, inovasi pelayanan sosial, dan koordinasi lintas sektor dalam mendukung efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial daerah.

RECOMMENDATION

Penelitian ini masih terbatas pada ruang lingkup satu bidang pelayanan sosial di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo serta belum melibatkan perspektif penerima manfaat pelayanan sosial secara lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian administrasi pekerjaan sosial pada konteks lembaga pelayanan sosial yang lebih luas dengan melibatkan berbagai aktor pelayanan sosial dan pendekatan penelitian yang lebih komprehensif. Selain itu, lembaga pelayanan sosial pemerintah daerah perlu memperkuat kapasitas administrator sosial melalui pengembangan kompetensi manajerial, inovasi pelayanan berbasis teknologi, serta penguatan koordinasi lintas sektor agar pelayanan kesejahteraan sosial dapat berjalan secara lebih adaptif, responsif, dan berkelanjutan sesuai kebutuhan masyarakat.

REFERENCES

- Adam, E. S., Tahir, A., Abdussamad, Z., & Yanti, A. (2024). Evaluation of Social Minimum Services: A Case Study in Gorontalo Province, Indonesia. *IAPA Proceedings Conference* (hal. 293-308). Yogyakarta: Indonesia Association for Public Administration.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications.
- Fahrudin, A. (2012). *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Faoziyah, S. (2023). The Urgency of Establishing a Social Welfare Center (Puskesos) in Cirebon City. *IJSOC: International Journal of Science and Society*, 5(3), 478-491.
- Farhan, A. (2023). Public Service Innovations in Indonesia Local Government. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 7(2), 111-123.
- Hanyfa, M. R., & Rustianingsih, E. (2024). Collaborative Governance dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Masyarakat Miskin di Desa Kesamben Kulon. *Journal Publicuho*, 7(3), 1471-1488.
- Jones, A., & May, J. (1992). *Working in Human Service Organisations: A Critical Introduction*. Australia: Longman.
- Kamaludin, S., Pongtuluran, R., & La, J. (2024). Revolusi Birokrasi di Papua: Menghadirkan Pelayanan Publik Prima di Tengah Keterbatasan Infrastruktur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 5(1), 134-147.
- Marsuq, K. (2017). Kapasitas Kelembagaan dalam Optimalisasi Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *JAPL Jurnal Administrasi Publik*, 1(1).
- Maryatun, & Nulhaqim, S. A. (2020). Peran Pimpinan Panti Pelayanan Sosial Pengemis HGElandangan Orang Terlantar (PGOT) Mardi Utomo dalam Upaya Rehabilitasi dan Pemberdayaan untuk Kemandirian Permerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). *Share: Social Work Journal*, 10 (2), 143-149.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: SAGE Publications.
- Nurwahyuliningsih, E., Nulhaqim, S. A., & Rachim, H. A. (2023). Leadership Competency in Human Services Organizations From Social Work Administration Perspective. *Publik: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1), 33-44.
- Rahman, A., Lubis, H. A., & Utari, S. A. (2023). The Effectiveness of Social Services in Handling Beggars as Social Welfare Service Needers in South Tangerang City. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 4(2), 72-82.
- Rangan, G. A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 507-520.
- Rosilawati. (2024). Melacak Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Media Sosial di Indonesia. *Multidisiplin Paradigma Jurnal*, 1(2), 24-39.
- Santoso, B., Rahmawati, A., Nufus, B. H., Kadafi, N. A., & Nugroho, A. S. (2023). Pelayanan Sosial Berbasis Aset Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial Pasca Covid-19 di Kabupaten Jember. *Jurnal Intervensi Sosial dan Pembangunan (JISP)*, 4(1), 27-39.
- Setiawan, A., Tjiptoherijanto, P., Mahi, B. R., & Khoirunurrofik. (2022). The Impact of Local Government Capacity on Public Service Delivery: Lessons Learned from Decentralized Indonesia. *Economies*, 10(323), 1-13.
- Skidmore, R. A. (1995). *Social Work Administration: Dynamic Management and Human Relationships*. Boston: Allyn and Bacon.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sukmana, D., Nulhaqim, S. A., & Apsari, N. D. (2023). Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Organisasi Pelayanan Sosial untuk Penyandang Disabilitas (Studi Kasus pada Yayasan Biruku Indonesia). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1), 12-21.
- Supit, B. F., Einjelheart, H. P., & Mewengkang, R. (2025). Konsep dan Implementasi Kepemimpinan Kolaboratif dalam Organisasi Sektor Publik. *Konstruksi Sosial: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 5(1), 32-44.
- Weinbach, R. W. (1994). *The Social Worker as Manager: Theory and Practice*. United States: Allyn and Bacon.