

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 1.1. Kebijakan Publik

Kebijakan Publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan (Mustopadidjaja, 2002). Pada sudut pandang lain, Hakim (2003) mengemukakan bahwa Studi Kebijakan Publik mempelajari keputusan-keputusan pemerintah dalam mengatasi suatu masalah yang menjadi perhatian publik. Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah sebagian disebabkan oleh kegagalan birokrasi dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan persoalan publik. Kegagalan tersebut adalah *information failures, complex side effects, motivation failures, rentseeking, second best theory, implementation failures* (Hakim, 2002)

Berdasarkan stratifikasinya, kebijakan publik dapat dilihat dari tiga tingkatan, yaitu kebijakan umum (strategi), kebijakan manajerial, dan kebijakan teknis operasional. Selain itu, dari sudut manajemen, proses kerja dari kebijakan publik dapat dipandang sebagai serangkaian kegiatan yang meliputi: (a) pembuatan kebijakan, (b) pelaksanaan dan pengendalian, serta (c) evaluasi kebijakan. Menurut Dunn (1994), proses analisis kebijakan adalah serangkaian aktivitas dalam proses kegiatan yang bersifat politis. Aktivitas politis tersebut diartikan sebagai proses pembuatan kebijakan dan divisualisasikan sebagai serangkaian tahap yang saling tergantung, yaitu: (a) penyusunan agenda, (b) formulasi kebijakan, (c) adopsi kebijakan, (d) implementasi kebijakan, dan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(e)penilaian kebijakan. Proses formulasi kebijakan dapat dilakukan melalui tujuh tahapan sebagai berikut (Mustopadidjaja, 2002):

1. Pengkajian Persoalan. Tujuannya adalah untuk menemukan dan memahami hakekat persoalan dari suatu permasalahan dan kemudian merumuskannya dalam hubungan sebab akibat.
2. Penentuan tujuan. Adalah tahapan untuk menentukan tujuan yang hendak dicapai melalui kebijakan publik yang segera akan diformulasikan.
3. Perumusan Alternatif. Alternatif adalah sejumlah solusi pemecahan masalah yang mungkin diaplikasikan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
4. Penyusunan Model. Model adalah penyederhanaan dan kenyataan persoalan yang dihadapi yang diwujudkan dalam hubungan kausal. Model dapat dibangun dalam berbagai bentuk, misalnya model skematik, model matematika, model fisik, model simbolik, dan lain-lain.
5. Penentuan kriteria. Analisis kebijakan memerlukan kriteria yang jelas dan konsisten untuk menilai alternatif kebijakan yang ditawarkan. Kriteria yang dapat dipergunakan antara lain kriteria ekonomi, hukum, politik, teknis, administrasi, peranserta masyarakat, dan lain-lain.
6. Penilaian Alternatif. Penilaian alternatif dilakukan dengan menggunakan kriteria dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran lebih jauh mengenai tingkat efektivitas dan kelayakan setiap alternatif dalam pencapaian tujuan.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Perumusan Rekomendasi. Rekomendasi disusun berdasarkan hasil penilaian alternatif kebijakan yang diperkirakan akan dapat mencapai tujuan secara optimal dan dengan kemungkinan dampak yang sekecil-kecilnya.

Dunn membagi siklus pembuatan kebijakan dalam lima yaitu tahap pertama tahap penyusunan agenda, tahap kedua melalui formulasi kebijakan, tahap ketiga melalui adopsi kebijakan, tahap keempat merupakan tahap implementasi kebijakan dan tahap terakhir adalah tahap penilaian atau evaluasi kebijakan. Kelima tahap yang menjadi urutan semuanya perlu dikelola dan dikontrol oleh pembuat yang sekaligus pelaksana kebijakan publik. Tanpa adanya kepemimpinan yang profesional dan bertanggung jawab maka bukan kesuksesan yang diperoleh melainkan kebijakan yang membawa kerugian bagi publik.

Dalam merumuskan kebijakan Publik (*publik policy*) ada 5 tahapan yaitu, pertama penyusunan agenda kebijakan, kedua penyusunan formula kebijakan (*sance policy*), ketiga penerapan kebijakan (*policy implementation*), keempat proses evaluasi, kelima tahap penilaian atau evaluasi kebijakan. Dalam proses penyusunan kebijakan dapat melibatkan tiga elemen kelembagaan dari eksekutif, legislatif, dan pihak lain yang terkait seperti asosiasi, profesi dan lembaga swadaya masyarakat. Seluruh elemen yang disebutkan di atas menjadi pemangku kepentingan (*stockholder*) dalam kebijakan publik.

Dalam proses kebijakan publik yang bertujuan untuk merealisasikan kesejahteraan sosial, maka pemerintah membuat sebuah pelayanan sosial melalui program rehabilitasi sosial.



### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.2. Pelayanan Sosial

### 1.2.1. Pengertian Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial adalah aksi (tindakan) untuk mengatasi permasalahan sosial dan menjadikan program yang ditujukan untuk membantu individu dan kelompok yang mengalami hambatan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. (Ibrahim, 2010: 177)

Secara garis besar, pelayanan sosial sebagai bentuk kebijakan sosial yang dapat dinyatakan bahwa setiap perundang-undangan dan peraturan yang menyangkut kehidupan sosial masyarakat. (Ibrahim, 2010: 11)

Pelayanan sosial adalah suatu aktivitas yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan dengan lingkungan sosialnya. Pelayanan sosial sering disebut juga sebagai pelayanan kesejahteraan sosial. Kesejahteraan sosial dalam artian yang sangat mencakup berbagai tindakan yang dilakukan manusia untuk mencapai tingkat kehidupan masyarakat yang lebih baik. Menurut Walteral Friedlander dalam Muhidin (1992: 1), kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisir dari pelayanan-pelayanan dan lembaga sosial yang bertujuan untuk membantu individu dan kelompok untuk mencapai standar hidup dari kesetaraan yang memuaskan, serta relasi-relasi pribadi dan sosial yang memungkinkan mereka untuk mengembangkan kemampuannya sepuh mungkin dan meningkatkan kesejahteraannya selaras dengan kebutuhan keluarga dan masyarakatnya.

Elizabeth Wickeden dalam Muhidin (1992: 2), juga mengemukakan bahwa kesejahteraan sosial termasuk di dalamnya peraturan perundangan, program, tunjangan dan pelayanan yang menjamin atau memperkuat pelayanan untuk

memenuhi kebutuhan sosial yang mendasar dari masyarakat serta menjaga ketentraman dalam masyarakat.

Dari berbagai pengertian diatas, dapat terlihat luas ruang lingkup kesejahteraan sosial dalam berbagai aspek kehidupan. Namun, tetap pada tujuan yang sama yaitu memenuhi kebutuhan sosial yang fisik maupun non fisik. Dalam kesejahteraan sosial juga terdapat usaha kesejahteraan sosial, salah satunya pelayanan sosial.

Perlu dibedakan dua macam pengertian pelayanan sosial, yaitu:

1. Pelayanan sosial dalam arti luas adalah pelayanan sosial yang mencakup fungsi pengembangan termasuk pelayanan sosial dalam bidang pendidikan, kesehatan, perumahan, tenaga kerja dan sebagainya.

2. Pelayanan sosial dalam arti sempit atau disebut juga pelayanan kesejahteraan sosial mencakup program pertolongan dan perlindungan kepada golongan yang kurang beruntung, seperti pelayanan sosial bagi anak terlantar, keluarga miskin, cacat fisik dan mental, tuna sosial, dan sebagainya. (Muhidin, 1992: 41)

Pengertian pelayanan sosial pada point pertama sering digunakan oleh Negara-negara maju. Sedangkan point kedua sering digunakan oleh Negara-negara berkembang. Di Amerika Serikat, pelayanan sosial diartikan sebagai suatu aktifitas yang terorganisir, bertujuan untuk menolong orang-orang agar terdapat hubungan timbal balik antara individu dengan lingkungan sosialnya. Tujuan ini dapat dicapai melalui teknik dan metode yang diciptakan melalui tindakan-tindakan kooperatif untuk meningkatkan kondisi-kondisi sosial dan ekonomi.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan di Inggris, pelayanan sosial mencakup suatu peralatan luas untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan dimana mereka hidup. Contohnya seperti memberikan perlindungan yang sekiranya tidak mampu dipenuhi oleh mereka sendiri.

Didalam dokumen buku saku pekerja sosial yang diakses 21 februari 2018, menyatakan bahwa dalam kegiatan pelayanan sosial terdapat beberapa tahapan, yaitu:

- a. Tahap pendekatan awal (*engagement, intake, contact, contract*)
- b. Pengungkapan dan pemahaman masalah (*assessment*)
- c. Penyusunan rencana pemecahan masalah (*planning*)
- d. Pelaksanaan pemecahan masalah (*intervention*)
- e. Evaluasi

Pada umumnya, hak kualitas maupun kuantitas daripada pelayanan sosial akan berbeda-beda, sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemakmuran suatu Negara, faktor sosiokultural dan politik yang menentukan masalah prioritas pelayanan.

Pelayanan sosial diberikan sebagai salah satu bentuk kebijakan sosial yang ditujukan untuk menyebarluaskan kesejahteraan. Namun pelayanan sosial yang dimaksud bukn satu-satunya alat yang digunakan untuk mengentaskan permasalahan kesejahteraan sosial. Pelayanan sosial ini diberikan sebagai strategi untuk membenaran dalam mewujudkan kesejahteraan sosial yang ada. Daalam hali ini, paradig kesejahteraan sosial yang mengcu pada perumusan kebijakan



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan apa yang dibutuhkan masyarakat, sehingga mampu menciptakan kesejahteraan.

### 1.2.2. Fungsi Pelayanan Sosial

Fungsi pelayanan sosial dapat dikategorikan dalam berbagai cara tergantung dari tujuan klasifikasi. Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mengemukakan fungsi pelayanan sosial sebagai berikut:

1. Peningkatan kondisi kehidupan masyarakat.
2. Pengembangan sumber-sumber manusiawi.
3. Orientasi masyarakat terhadap perubahan-perubahan sosial dan penyesuaian sosial.
4. Mobilisasi dan pencipta sumber-sumber masyarakat untuk tujuan pembangunan.
5. Penyediaan dsan penyelenggaraan struktur kelembagaan untuk tujuan agar pelayanan-pelayanan yang terorganisasi dapat berfungsi (Muhidin, 1992).

Richard M. Titmuus dalam Muhidin (1992:43) mengemukakan fungsi pelayanan social ditinjau dari perspektif masyarakat sebagai berikut:

1. Pelayanan-pelayanan atau keuntungan-keuntungan yang diciptakan untuk lebih meningkatkan kesejahteraan individu, kelompok dan masyarakat untuk masa sekarang dan untuk masa yang akan datang.
2. Pelayanan-pelayanan atau keuntungan-keuntungan yang diciptakan untuk melindungi masyarakat.
3. Pelayanan-pelayanan atau keuntungan-keuntungan yang diciptakan sebagai program kompensasi bagi orang-orang yang tidak mendapat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan sosial misalnya, kompensasi kecelakaan industri dan sebagainya.

4. Pelayanan-pelayanan atau keuntungan-keuntungan yang diciptakan sebagai suatu investasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan sosial.

Alfred J. Khan dalam Muhidin (1992:43) menyatakan fungsi pelayanan sosial adalah:

1. Pelayanan sosial untuk pengembangan
2. Pelayanan sosial untuk penyembuhan, perlindungan dan rehabilitasi
3. Pelayanan akses

Pelayanan sosial untuk sosialisasi dan pengembangan dimaksudkan untuk mengadakan perubahan-perubahan dalam diri anak dan pemuda melalui program-program pemeliharaan, pendidikan (non formal) dan pengembangan. Pelayanan sosial untuk penyembuhan, perlindungan dan rehabilitasi mempunyai tujuan untuk melaksanakan pertolongan kepada seseorang, baik secara individual maupun didalam kelompok/keluarga dan masyarakat agar mampu mengatasi masalah-masalahnya.

Kebutuhan akan program pelayanan akses disebabkan oleh karena:

1. Adanya birokrasi modern.
2. Perbedaan tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap hal-hal dan kewajiban/tanggung jawabnya
3. Diskriminasi.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Jarak geografi antara lembaga-lembaga pelayanan dari orang-orang yang memerlukan pelayanan sosial (Muhidin, 1992)

Dengan adanya berbagai kesenjangan, maka pelayanan sosial disini mempunyai fungsi sebagai “akses” untuk menciptakan hubungan bimbingan yang sehat antara berbagai program, sehingga program-program pelayanan tersebut dapat berfungsi dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang membutuhkannya. Pelayanan sosial bukanlah semata-mata memberikan informasi, tetapi juga termasuk menghubungkan seseorang dengan sumber-sumber yang diperlukan dengan melaksanakan program-program referral.

Fungsi tambahan dari pelayanan sosial adalah menciptakan partisipasi anggota masyarakat untuk mengatasi masalah-masalah sosial. Tujuannya dapat berupa terapi individual dan sosial (untuk memberikan kepercayaan pada diri individu dan masyarakat) dan untuk mengatasi hambatan-hambatan sosial dalam pembagian politis, yaitu untuk mendistribusikan sumber-sumber dan kekuasaan.

Partisipasi mungkin merupakan konsekuensi dari bagaimana program itu diorganisir, dilaksanakan dan disusun. Partisipasi terkadang merupakan alat, terkadang merupakan tujuan. Ada yang memandang bahwa partisipasi dan pelayanan merupakan dua fungsi yang selalu konflik, karenanya harus dipilih salah satu. Karena itu harus dipilih partisipasi sebagai tanggung jawab masyarakat dan pelayanan sebagai tanggung jawab program. Pada umumnya suatu program sulit untuk meningkatkan kedua-duanya sekaligus.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.2.3. Tujuan Pelayanan Sosial

Dilihat dari segi tujuan, pelayanan sosial mempunyai beberapa tujuan antara lain:

1. Untuk membantu orang agar dapat mencapai ataupun menggunakan pelayanan yang tersedia.
2. Untuk pertolongan dan rehabilitasi, dikenal adanya pelayanan terapi termasuk didalamnya perlindungan dan perawatan, serta pelayanan yang dilakukan.
3. Untuk pengembangan, dikenal dengan pelayanan sosialisasi dan pengembangan.(Suharto, 2009: 12)

Tujuan di atas merupakan hal utama yang harus dilakukan untuk mencapai tingkatan keberhasilan dari pelayanan sosial. Selain itu, pelayanan sosial juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, baik itu untuk pertolongan, pengembangan dan dapat membantu dalam pencapaian menerima pelayanan sosial. Pencapaian tujuan yang dimaksud, tidak lain yaitu untuk membantu individu secara sosial masyarakat dan mempunyai kemandirian, dengan istilah lain dapat dikatakan sebagai seseorang yang telah mengalami keberfungsian sosialnya.

Keberfungsian sosial adalah kemampuan individu, keluarga, kelompok atau masyarakat dan sistem sosial (lembaga dan jaringan sosial) dalam memenuhi kebutuhan dasar, menjalankan peran, serta menghadapi guncangan dan tekanan.(Suharto, 2009: 28) Selain itu, keberfungsian sosial juga merupakan suatu fokus utama dari pekerjaan sosial melalui sebuah intervensi di berbagai level baik

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

itu level individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.(Huda, 2009: 26) Pada intinya, keberfungsian sosial yang dimaksud dapat mewujudkan kembali ke dalam keadaan sosial masyarakat yang mengalami permasalahan. Kemampuan seseorang untuk memenuhi kebutuhan dasar merupakan pondasi utama untuk mewujudkan keberfungsian sosial bagi diri sendiri ataupun keluarga.

#### 1.2.4. Dasar-dasar Pelayanan Sosial

Panti Sosial yang dalam Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 25 Tahun 2012 yaitu organisasi sosial atau perkumpulan sosial yang melaksanakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dibentuk oleh masyarakat, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum. Serta memiliki posisi strategis, karena memiliki tugas dan tanggung jawabnya yang mencakup 4 kategori, yaitu meliputi :

1. Bertugas untuk mencegah timbulnya permasalahan sosial penyandang masalah dengan melakukan deteksi dan pencegahan sedini mungkin.
2. Bertugas melakukan rehabilitasi sosial untuk memulihkan rasa percaya diri, dan tanggungjawab terhadap diri dan keluarganya; dan meningkatkan kemampuan kerja fisik dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung kemandiriannya di masyarakat.
3. Bertugas untuk mengembalikan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) ke masyarakat melalui penyiapan sosial, penyiapan masyarakat agar mengerti dan mau menerima kehadiran kembali mereka, dan membantu penyaluran mereka ke berbagai sektor kerja dan usaha produktif.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bertugas melakukan pengembangan individu dan keluarga, seperti mendorong peningkatan taraf kesejahteraan pribadinya; meningkatkan rasa tanggungjawab sosial untuk berpartisipasi aktif di tengah masyarakat; mendorong partisipasi masyarakat untuk menciptakan iklim yang mendukung pemulihan; dan memfasilitasi dukungan psiko-sosial dari keluarganya.

Sedangkan fungsi utamanya, antara lain sebagai : tempat penyebaran layanan; pengembangan kesempatan kerja; pusat informasi kesejahteraan sosial; tempat rujukan bagi pelayanan rehabilitasi dari lembaga rehabilitasi tempat di bawahnya (dalam sistem rujukan/referral system) dan tempat pelatihan keterampilan.

### 1.3. Rehabilitasi Sosial

#### 1.3.1. Pengertian Rehabilitasi

Rehabilitasi adalah pengembalian seperti semula atas kemampuan yang pernah dimilikinya. Oleh karena suatu hal (musibah) banyak orang harus kehilangan kemampuannya Kemampuan yang hilang inilah yang dikembalikan agar kondisinya seperti semula, yaitu kondisi yang dikembalikan seperti semula sebelum musibah terjadi.(Tarmasyah, 2003: 21)

Rehabilitasi sosial adalah pemulihan korban dari gangguan psikososial, seperti yang di utarakan oleh Helen Haris Perlman yaitu usaha untuk memiliki kembali rasa harga diri, kecintaan terhadap kerja, kesadaran akan tanggung jawab terhadap masa depannya, keluarga maupun masyarakat dalam lingkungan sosial. Dengan hal itu harapannya adalah pulihnya kemampuan untuk dapat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar baik dalam keluarga maupun dalam masyarakat.(Perlman, 1991: 3)

Seseorang dapat melaksanakan fungsi sosialnya jika ia dapat berintegrasi dengan masyarakat dan memiliki kemampuan fisik, mental, dan sosial yang baik.(Adi, 2013: 110) Didalam rehabilitasi sosial tentunya klien harap diikutsertakan atau berpartisipasi dalam setiap kegiatan rehabilitasi sosial yang di lakukan, seperti tahap penerimaan, assesmen, intervensi, dan terminasi. Setiap klien memiliki latar belakang yang berbeda-beda, maka didalam pelaksanaan rehabilitasi dibutuhkan bimbingan, seperti bimbingan sosial untuk membantu klien dalam proses interaksi terhadap lingkungan sosial.

Kegiatan yang dilakukan dalam Rehabilitasi Sosial:

1. Pencegahan; artinya mencegah timbulnya masalah sosial, baik masalah datang dari diri klien itu sendiri, maupun masalah yang datang dari lingkungan klien.
2. Rehabilitasi; diberikan melalui bimbingan sosial dan pembinaan mental, bimbingan keterampilan.
3. Resosialisasi; adalah segala upaya bertujuan untuk menyiapkan klien agar mampu berintegrasi dalam kehidupan masyarakat.
4. Pembinaan tidak lanjut; diberikan agar keberhasilan klien dalam proses rehabilitasi dan telah disalurkan dapat lebih dimantapkan.

### 1.3.2. Model Pelayanan Rehabilitasi Sosial

Menurut Ichwan Muis bahwa model pelayanan rehabilitasi sosial terdapat tiga macam. Yaitu:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pertama, Institutional Based Rehabilitation (IBR), yang berarti suatu sistem pelayanan rehabilitasi sosial dengan menempatkan penyandang masalah dalam suatu institusi tertentu. Sistem ini adalah yang paling umum digunakan oleh pemerintah. Yaitu dengan membangun sarana-sarana sosial untuk menampung penyandang masalah sosial dalam rangka memberikan pelayanan-pelayanan atau rehabilitasi sosial. Termasuk dalam hal ini, menjadi pelaksana teknis di bidang pelayanan rehabilitasi sosial dengan didukung segala sarana-sarana yang dibutuhkan, termasuk gedung sebagai center utama dari institusi sistem pelayanan rehabilitasi sosial.

Kedua, extra-institusional based Rehabilitation adalah sistem pelayanan dengan menempatkan penyandang masalah pada keluarga dan masyarakat. Tindakan ini juga dipakai oleh Pekerja Sosial sebagai bagian dari tahap-tahap rehabilitasi. Hanya saja sistem tersebut dipakai setelah klien memasuki tahap monitoring dan bimbingan lanjut. Kegunaan yang dapat dirasakan Pekerja Sosial dengan system ini bahwa sistem extra-institutionl Based Rehabilitation dipakai sebagai sarana indikator kualitas keberhasilan dalam melakukan pelayanan-pelayanan sosial bagi para klien.

Ketiga, community Based Rehabilitation (CBR). Yaitu suatu model tindakan yang dilakukan pada tingkatan masyarakat dengan membangkitkan kesadaran masyarakat dengan menggunakan sumber daya dan potensi yang dimilikinya.

Jadi sistem ini banyak digunakan dalam bentuk pelayanan yang sifatnya semi makro, komunitas dalam suatu masyarakat yang membutuhkan pelayanan

sosial yang sifatnya pemberdayaan. Untuk membangkitkan kesadaran dan menggali potensi harus di lingkungan komunitas masyarakat, pekerja sosial sebagai sarana pelayanan sosial juga melakukan hal tersebut, namun ruang lingkungannya lebih kecil, yaitu di program-program lembaga. Adapun yang dilakukan Pekerja Sosial adalah penggalan potensi, memberdayakan diri para klien melalui minat bakat yang dimilikinya. Hal itu adalah sarana pendukung yang penting setelah klien dianggap selesai dalam mengikuti pelayanan sosial yang diberikan dan hidup berbaur dengan masyarakat.

### 1.3.3. Keberhasilan Rehabilitasi Sosial

Keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan yang dilakukan pekerja sosial adalah melakukan pendampingan terhadap klien dalam rangka memecahkan masalah, memperkuat dukungan, mendayagunakan berbagai sumber dan potensi dalam pemenuhan kebutuhan hidup, serta meningkatkan akses anggota terhadap pelayanan sosial dasar, lapangan kerja, dan fasilitas pelayanan publik lainnya.

## 1.4. Standar Lembaga Pelayanan Kesejahteraan Sosial Berbasis Pant

Sebelum dilakukan pembahasan tentang standar pelayanan sosial panti, ada baiknya diuraikan dulu tentang standarisasi yang telah dituangkan dalam Lampiran Keputusan Menteri Sosial RI Nomor: 50/HUK/2004 tentang standarisasi Pant Sosial dan Pedoman Akreditasi Pant Sosial, sebagai landasan untuk menetapkan standar pelayanan panti. Standar panti sosial adalah ketentuan yang memuat kondisi dan kinerja tertentu bagi penyelenggaraan sebuah panti sosial dan atau lembaga pelayanan sosial lainnya yang sejenis.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ada dua macam standar panti sosial, yaitu standar umum dan standar khusus. Standar umum adalah ketentuan yang memuat kondisi dan kinerja tertentu yang perlu dibenahi bagi penyelenggaraan sebuah panti sosial jenis apapun. Sedangkan standar khusus adalah ketentuan yang memuat hal-hal tertentu yang perlu dibenahi bagi penyelenggaraan sebuah panti sosial dan/atau lembaga pelayanan sosial lainnya yang sejenis sesuai dengan karakteristik panti sosial.

Standar umum panti sebagaimana dimaksud adalah :

1. Kelembagaan, meliputi:

a. Legalitas Organisasi.

Mencakup bukti legalitas dari instansi yang berwenang dalam rangka memperoleh perlindungan dan pembinaan profesionalnya.

- Visi dan Misi. Memiliki landasan yang berpijak pada visi dan misi;

- Organisasi dan Tata Kerja. Memiliki struktur organisasi dan tata kerja dalam rangka penyelenggaraan kegiatan.

2. Sumber Daya Manusia, mencakup 2 aspek :

a. Aspek penyelenggara panti, terdiri 3 unsur :

- Unsur Pimpinan, yaitu kepala panti dan kepala-kepala unit yang ada dibawahnya.

- Unsur Operasional, meliputi pekerja sosial, instruktur, pembimbing rohani, dan pejabat fungsional lainnya.

- Unsur Penunjang, meliputi pembina asrama, pengasuh, juru masak, petugas kebersihan, satpam, dan sopir.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pengembangan personil panti, Panti Sosial perlu memiliki program pengembangan SDM bagi personil panti.
3. Sarana Prasarana, mencakup :
  - Pelayanan Teknis.
 

Mencakup peralatan asesmen, bimbingan sosial, keterampilan fisik dan mental.
  - Perkantoran
 

Memiliki ruang kantor, ruang rapat, ruang tamu, kamar mandi, WC, peralatan kantor seperti : alat komunikasi, alat transportasi dan tempat penyimpanan dokumen.
  - Umum.
 

Memiliki ruang makan, ruang tidur, mandi dan cuci, kerapihan diri, belajar, kesehatan dan peralatannya (serta ruang perlengkapan).
4. Pembiayaan
 

Memiliki anggaran yang berasal dari sumber tetap maupun tidak tetap.
5. Pelayanan Sosial Dasar
 

Memiliki pelayanan sosial dasar untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari klien, meliputi : makan, tempat tinggal, pakaian, pendidikan, dan kesehatan.
6. Monitoring dan Evaluasi, meliputi :
  - Monev Proses, yakni penilaian terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada klien.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Monev Hasil, yakni monitoring dan evaluasi terhadap klien, untuk melihat tingkat pencapaian dan keberhasilan klien setelah memperoleh proses pelayanan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) standar kualitas/mutu untuk menjembatani terwujudnya pelayanan sosial yang diberikan yang layak secara keilmuan bagi klien.

Kata 'minimal' merujuk pada kewajiban dan tanggung jawab serta tindakan-tindakan positif yang setidaknya harus dilampaui/dijalankan, bukan diterjemahkan sebagai kelonggaran negatif yang membolehkan pelayanan dengan apa adanya atau sekedarnya saja. SPM sebagai dasar menuju pada Pelayanan Prima kemudian pada Pelayanan Berkualitas.

## 1.5. Penyandang Disabilitas Mental (Eks Psikotik)

### 1.5.1. Pengertian Penyandang Disabilitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia penyandang diartikan dengan orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Sedangkan disabilitas yang berarti cacat atau ketidakmampuan.

Istilah disabilitas berasal dari bahasa Inggris dengan asal kata *different ability*, yang bermakna manusia memiliki kemampuan yang berbeda. Istilah tersebut digunakan sebagai pengganti istilah penyandang cacat yang mempunyai nilai rasa negatif dan terkesan diskriminatif. Istilah disabilitas didasarkan pada realita bahwa setiap manusia diciptakan berbeda. Sehingga semua yang ada sebenarnya hanyalah sebuah perbedaan bukan kecacatan maupun keabnormalan. (Surgi, 2013 : 10).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.5.2. Ciri-ciri Penyandang Disabilitas Mental

Penyandang Disabilitas Mental, yaitu individu yang mengalami kelainan mental dan atau tingkah laku akibat bawaan atau penyakit. Individu tersebut tidak bisa mempelajari dan melakukan perbuatan yang umum dilakukan orang lain (normal), sehingga menjadi hambatan dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

### 1.5.3. Pengertian Eks Psikotik

Kata Eks Psikotik, berasal dari kata “eks” dan “psikotik”. ‘Eks’ berarti bekas; mantan.(kamuskata.com), sedangkan Psikotik adalah gangguan jiwa yang ditandai dengan ketidakmampuan individu menilai kenyataan yang terjadi, misalnya terdapat halusinasi, waham atau perilaku kacau dan aneh. Secara umum, penderita psikotik yang dipicu oleh ketidakmampuan seseorang untuk menyelesaikan permasalahan yang menimpanya. (Buku Panduan Rehabilitasi Eks Psikotik Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau, 2017: 5)

Menurut Pedoman Penggolongan dan Diagnosis Gangguan Jiwa (PPDGJ) psikotik atau gangguan jiwa disebut *sindrom*, artinya pola perilaku yang secara klinik cukup bermakna dan secara khas berkaitan dengan gejala suatu penderita *distress* ataupun hendaya di dalam satu atau lebih fungsi yang penting dari manusia.(Muslim, 2003: 7) “psikotik juga didefinisikan tipe gangguan jiwa berat, klien menunjukkan perilaku-prilaku abnormal yang kasat mata. Inilah orang yang kerap mengoceh tidak karuan dan melakukan hal-hal yang bisa membahayakan dirinya dan orang lain, seperti mengamuk.(Yosep, 2009: 30)

Berdasarkan definisi dan pengertian di atas, secara teoritis esk psikotik dapat diartikan sebagai orang yang pernah mengalami suatu keadaan jiwa yang

disebabkan oleh faktor organik biologis maupun fungsional yang mengakibatkan perubahan dalam alam pikiran, alam perasaan dan alam perbuatan seseorang.

#### 1.5.4. Kategori Eks Psikotik

Berdasarkan pernyataan yang tertulis di Buku Panduan Rehabilitas Sosial Eks Psikotik UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau, kategori eks psikotik terbagi beberapa bagian:

##### 1. Kategori Ringan

Mempunyai ciri-ciri:

- a. Mampu melaksanakan kegiatan pemenuhan kebutuhan sehari-hari.
- b. Mampu berkomunikasi secara timbal balik.
- c. Mampu melaksanakan perintah secara lisan maupun tertulis.
- d. Mampu beradaptasi dengan teman dan lingkungan sekitarnya.
- e. Mampu mengikuti program rehabilitasi sosial.
- f. Menyadari dirinya mengalami gangguan mental, misalnya minum obat sendiri dan mampu berkonsultasi jika ada kemauan.

Kategori ringan ini, sudah termasuk 80-90% menuju sembuh dan masih membutuhkan terapi obat minimal 1x sehari dan telah didiagnosis oleh psikiater dalam kondisi tenang.

##### 2. Kategori Sedang

- a. Membutuhkan cukup bantuan dan arahan dari petugas untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari.
- b. Terkadang mengalami gangguan emosional, seperti: cemas, ingin pulang, kekhawatiran dan kegelisahan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Dapat mengurus diri sendiri namun selalu membutuhkan bantuan dan perintah.
- d. Masih mengalami kesulitan menyampaikan kehendak, baik secara lisan maupun tulisan.
- e. Kurang menyadari bahwa dirinya mengalami gangguan jiwa.
- f. Masih memerlukan bimbingan dan beradaptasi dengan teman dan lingkungan sekitarnya.

Kategori ini masih 60% menuju sembuh dan masih membutuhkan terapi obat minimal 2x sehari.

#### 3. Kategori Berat

- a. Sangat memerlukan bantuan untuk mengurus dirinya sendiri.
- b. Komunikasi tidak searah, kesulitan menyatakan kehendak secara lisan maupun tulisan.
- c. Sulit beradaptasi dengan lingkungan.
- d. Gejala-gejala yang sangat parah (waham, halusinasi, autistik).

Kategori ini yang 99,9% terkena gangguan jiwa dan masih membutuhkan terapi obat 3x sehari, serta masih memerlukan perawatan di Ruma Sakit Jiwa.

#### 1.5.5. Kebutuhan Eks Psikotik

Seseorang yang mengalami gangguan jiwa sudah tidak mampu memperhatikan dirinya sendiri. Maka dari itu, setiap pelayanan rehabilitasi yang diberikan selalu mengedepankan kebutuhan pengidap gangguan jiwa dengan harapan apa yang diberikan kepada klien selalu tepat sasaran dan membantu mengembalikan keberfungsian sosialnya untuk kembali menjalani hidup secara



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

normal, serta memperhatikan kebutuhan-kebutuhan kilien. Kebutuhan-kebutuhan penderita gangguan jiwa tersebut adalah sebagai berikut:

*Pertama*, kebutuhan fisik, meliputi kebutuhan makanan, minuman, pakaian, perumahan dan kesehatan. *Kedua*, kebutuhan psikis, meliputi kebutuhan terapi medis psikiatri, psikologis. *Ketiga*, kebutuhan sosial meliputi rekreasi, kesenian dan olahraga. *Keempat*, kebutuhan ekonomi, meliputi kebutuhan keterampilan usaha, kebutuhan keterampilan kerja, dan penempatan dalam lingkungan masyarakat. *Kelima*, kebutuhan rohani (keimanan dan ketakwaan) meliputi kebutuhan bimbingan keagamaan, kebutuhan konseling kerohanian.

#### 1.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti (Fakultas/ Universitas)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rossy Simarmata (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatra Utara)	Efektifitas Pelayanan Sosial Terhadap Anak Asuh Oleh Yayasan Kinderfreude	Mengetahui Tahapan pelayanan, yaitu tahap proses sosialisasi, identifikasi, adaptasi, registrasi dan kontrak kepada anak yang diwadahi tersebut. Serta mengetahui jenis pelayanan yang diberikan oleh Yayasan Kinderfreud kepada anak asuh, yaitu pelayanan pendidikan, pengasaramaan,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		kebutuhan pangan, konseling, kesehatan, keterampilan, pendidikan, bimbingan mental dan hiburan rekreasi.
<p>Perbedaan: Penelitian yang dilakukan Ipuh Suharma adalah penelitian tentang bagaimana pelayanan sosial bagi anak jalanan, sedangkan penelitian penulis mengkaji bagaimana pelayanan sosial bagi eks psikotik. Sama-sama meneliti tentang bagaimana pelayanan sosial. Letak perbedaannya adalah objek penelitian.</p>		

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti (Fakultas/Universitas)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	M. Izzul Imam Syauqi (Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)	Efektifitas Pelaksanaan Program Klasifikasi Bagi Rehabiltasi Psikososial Eks Psikotik di Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras Yogyakarta	Mengetahui bahwa program klasifikasi bagi eks psikotik telah mencapai keberhasilan sasaran program.
<p>Perbedaan: Penelitian yang dilakukan M. Iz zul Imam Syauqi adalah menjurus pada pelaksanaan program klasifikasi bagi Eks Psikotik. Walaupun memiliki objek penelitian yang sama dengan penulis, namun variabel-variabel yang terdapat di dalam penelitian kami sangatlah berbeda.</p>			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

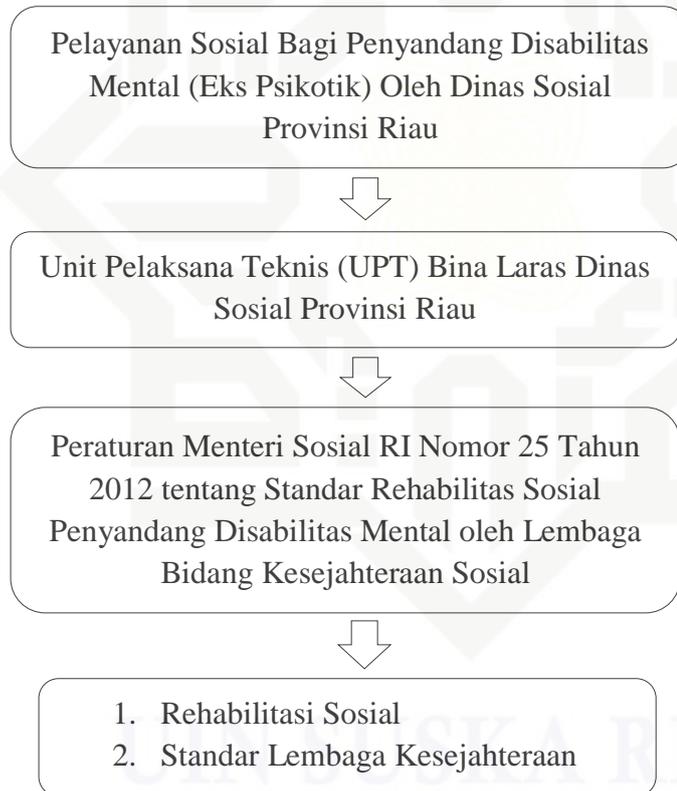
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.7. Kerangka Pemikiran

Uma Sekaran dalam Sugiyono, (2009:65) mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka pemikiran bertujuan untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang variabel penelitian dan indikator-indikator yang menentukannya. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah:

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



*Sumber: Peneliti, 2018.*

### 1.8. Definisi Konsep

Menurut Singarimbun (2006:34), berpendapat bahwa konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atau dasar generalisasi atas jumlah

generalisasi jumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu. Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian, maka penulis mengoperasionalkan konsep-konsep keseluruhan teori-teori yang digunakan dan mempunyai batasan-batasan yang jelas di antara masing-masing konsep yang dipakai. Sama halnya dengan apa yang disebutkan oleh Sanapiah Faisal dalam bukunya (2010: 107), yaitu dalam setiap usulan atau rancangan penelitian, apapun format penelitian yang digunakan, perlu penegasana batasan penegertian yang operasional dari setiap istilah atau konsep atau variable yang terdapat baik dalam judul penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian dan hipotesisi penelitian. Maka dari itu, dalam penelitian ini yang menjadi defenisi konsep adalah:

1. Pelayanan Sosial adalah suatu aktivitas yan bertujuan memberikan pertolongan, bimbingan, perlindungan kepada individu, keluarga, masyarakat agar dapat melaksanakan fungsi sosial dengan baik.
2. Rehabilitasi Sosial adalah suatu kegiatan yang menjembatani fungsi pelayanan sosial agar berjalan dengan baik, melalui pembinaan dan pengembangan yang diberikan kepada penyandang disabilitas mental (esk psikotik) guna untuk mengembalikan fungsi sosialnya dengan baik dan bertanggung jawab.
3. Penyandang Disabilitas Mental (Eks Psikotik) adalah setiap orang yang pernah terkena gangguan jiwa atau yang dinyatakan 80% menuju sembuh oleh Rumah Sakit Jiwa dan memiliki keterbatasan mental dan atau sensorik dalam janga waktu lama, serta dalam berinteraksi dengan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi melaksanakan fungsi sosialnya secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

### 1.9. Konsep Operasional

Konsep Operasional merupakan definisi yang menyatakan seperangkat petunjuk atau kriteria atau operasi yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengamatinya dengan memiliki rujukan-rujukan empiris (artinya: kita harus bisa menghitung, mengukur atau dengan cara yang lain, dapat mengumpulkan informasi melalui penalaran kita. (Ulber Silalahi, 2009: 120). Sedangkan menurut Bernard S. Philips dan Bagong Suyanto (2005: 120), sebuah konsep baru akan disebut konsep operasional jika konsep itu sudah menyatakan secara eksplisit konsekuensi metode operasinya. Oleh karena itu, variable dalam penelitian adalah keberhasilan. Sedangkan indikatornya, penulis menggunakan Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Standar Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas oleh Lembaga di Bidang Kesejahteraan Sosial. Seperti Tabel berikut ini:

**Tabel 2.3 Konsep Operasional**

Referensi	Indikator	Sub Indikator
1. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Standar Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas oleh Lembaga di Bidang Kesejahteraan Sosial	1. Rehabilitasi Sosial	a. Bimbingan motivasi dan diagnosis psikososial b. Perawatan dan pengasuhan c. Bimbingan sosial dan konseling psikososial d. Bimbingan mental dan spiritual e. Bimbingan fisik f. Pelatihan vokasional dan

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		pembinaan kewirausahaan g. Pelayanan aksesibilitas h. Bimbingan resosialisasi i. Bimbingan lanjut j. Rujukan
	2. Standar lembaga kesejahteraan sosial	a. Sarana prasarana b. Sumber daya manusia c. Ketersediaan dana

*Sumber: Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Standar Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas oleh Lembaga di Bidang Kesejahteraan Sosial.*