

**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.

**ANALISIS PELAYANAN REHABILITASI BAGI PENYANDANG EKS  
PSIKOTIK TERLANTAR DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) BINA  
LARAS DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH:**

**INDAH PUSPA SARI**

**NIM: 11970524664**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2023**



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

: Indah Puspa Sari  
 : 11970524664  
 : Administrasi Negara  
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 : Analisis Pelayanan Rehabilitasi Bagi Penyandang Eks Psikotik  
 Terlantar di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras Dinas Sosial  
 Provinsi Riau

**DISETUJUI OLEH:  
 DOSEN PEMBIMBING**

Virna Museliza, SE. M. Si  
 NIK. 130712073

**Mengetahui**

**DEKAN**

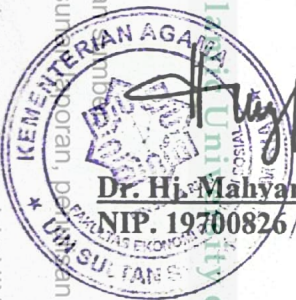
**KETUA PRODI**

**Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**

**Administrasi Negara**

Dr. H. Mahyarni, SE, MM  
 NIP. 19700826/199903 2 001

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si  
 NIP. 19781025 200604 1 002



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan nama penulis dan judul karya tulis, nama instansi asal, atau identitas penulis.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan, atau kritikan yang wajar.  
 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.



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : INDAH PUSPA SARI  
**Nim** : 11970524664  
**Jurusan** : ADMINISTRASI NEGARA  
**Fakultas** : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
**Judul skripsi** : ANALISIS PELAYANAN REHABILITASI BAGI PENYANDANG EKS PSIKOTIK TERLANTAR DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) BINA LARAS DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU  
**Tanggal Ujian** : 16 Juni 2023

**Tim Penguji**

**Ketua penguji**

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si

**Penguji I**

Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc

**Penguji II**

Muammar Alkadafi, S.Sos., M.Si

**Sekretaris**

Afrinaldy Rustam S.IP. M.Si

Hak Cipta ini dilindungi undang-undang  
 1. Dilarang mengutip, sebarkan 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.





Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indah Puspa Sari  
 NIM : 11970524664  
 Tempat/Tgl. Lahir : Tembilahan / 1 Mei 2001  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Analisis Pelayanan Rehabilitasi Bagi Penyandang Eks Psikotik  
Terlantar di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras  
Dinas Sosial Provinsi Riau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 Juli 2023  
 Yang membuat pernyataan



\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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.



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.

**ABSTRAK**

**ANALISIS PELAYANAN REHABILITASI BAGI PENYANDANG EKS PSIKOTIK TERLANTAR DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) BINA LARAS DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU**

Oleh:

**INDAH PUSPA SARI**  
**NIM. 11970524664**

*Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau, Kecamatan Rumbai, Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik terlantar di UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau serta untuk mengetahui hambatan atau permasalahan dalam pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik terlantar di UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau. Penyandang eks psikotik yang dimaksudkan disini adalah penyandang eks psikotik terlantar yang merupakan penyandang eks psikotik yang tidak mendapatkan perhatian dan perlindungan dari keluarga. Penulis memakai jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data penulis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penulis menggunakan sistem, mekanisme dan prosedur UPT Bina Laras, yaitu pendekatan awal, pelayanan kebutuhan dasar, tahap bimbingan, resosialisasi, pembinaan dan bimbingan lanjut serta terminasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik terlantar di UPT Bina Laras telah dilaksanakan cukup baik. Permasalahan dalam pelayanan rehabilitasi ini adalah sulitnya memperoleh data latar belakang penyandang eks psikotik, belum tersedianya panti untuk perempuan serta belum adanya tenaga ahli khusus seperti dokter dan psikiater yang bekerja di panti. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan observasi dan wawancara bersama Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial, Pekerja Sosial dan Penyandang Eks Psikotik/Warga Binaan Sosial di UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau.*

**Kata Kunci: Pelayanan, Eks Psikotik, UPT Bina Laras**



## 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.

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Rehabilitasi Bagi Penyandang Eks Psikotik Terlantar di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau”.

Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah merintis jalan kebenaran dan membawa manusia kejalan keselamatan di dunia dan akhirat, yang mana berkat upaya dan usahanya umat manusia dapat keluar dari alam kebodohan kealam berilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Adapun penyusunan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana S1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Orang Tua Tercinta Ayahanda Firmansyah dan Ibunda Aida, yang telah bersusah payah membesarkan, mendidik dan memberikan kasih sayang yang tulus serta memberikan dukungan moril dan materil sehingga penulis bisa menyelesaikan jenjang pendidikan mulai dari sekolah dasar sampai bisa menyelesaikan jenjang pendidikan di perguruan tinggi
2. Saudara-saudara kandung tersayang, Abang Febrian Darmawan dan Abang Panji Firda Mukti, yang telah ikut serta mendoakan serta memberi dukungan material agar penulis dapat lebih mudah dalam proses penyusunan skripsi ini
3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Ibu Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau





#### 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.

5. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos. M.Si selaku Ketua Jurusan administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Bapak Mashuri, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
7. Afrinaldi Rustam selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan nasehat kepada peneliti
8. Ibu Virna Museliza S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta fikiran dalam membimbing penulis guna menyelesaikan skripsi ini hingga selesai
9. Ibu Devi Deswimar S.Sos M.Si dan Ibu Irdayanti S.IP, MA selaku dosen penguji proposal yang telah banyak membantu dalam memberi masukan dan revisi sehingga dapat menyusun proposal skripsi dengan baik
10. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeru Sultan Syarif Kasim Riau
11. Kepada pihak Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau dan UPT Bina Laras yang telah memberikan izin serta bersedia memberikan informasi dalam riset penelitian ini
12. Kepada semua teman-teman Administrasi Negara S1 kelas A dan juga seluruh teman-teman angkatan 2019 yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu yang telah berjuang bersama melewati proses perkuliahan demi mengejar gelar S.Sos.
13. Dan teman seperjuangan semasa kuliah Jihan Dhea Humaira, Adriana Saputri, Fitriana AS yang senantiasa setia kebersamai selama delapan semester dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, serta selalu memberi dukungan, doa serta semangat kepada penulis.

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.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan sebuah karya ilmiah. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan proposal ini bermanfaat bagi kita semua, Aamiin Ya Robbal Alamin.

Pekanbaru, 28 Februari 2023

Penulis,

**Indah Puspa Sari**

**NIM. 11970524664**

UIN SUSKA RIAU





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.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1 Pelayanan Publik.....	8
2.2 Rehabilitasi.....	19
2.3 Eks Psikotik.....	22
2.4 UPT Bina Laras .....	23
2.5 Pandangan Islam.....	26
2.6 Penelitian Terdahulu.....	29
2.7 Definisi Konsep .....	32
2.8 Konsep Operasional .....	34
2.9 Kerangka Pemikiran .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Pendekatan Penelitian .....	37
3.3 Lokasi Penelitian.....	38
3.4 Objek dan Subjek Penelitian .....	38
3.5 Informan Penelitian.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	39



**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.

3.7 Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>43</b>
4.1 Profil UPT Bina Laras .....	43
4.2 Motto, Visi dan Misi UPT Bina Laras .....	44
4.3 Tujuan, Tugas dan Fungsi Secara Umum UPT Bina Laras .....	44
4.4 Uraian Tugas UPT Bina Laras .....	46
4.5 Daftar Nama Pegawai di UPT Bina Laras .....	50
4.6 Peta Jabatan UPT Bina Laras .....	51
4.7 Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta Biaya/Tarif.....	52
<b>BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL .....</b>	<b>54</b>
5.1 Pelayanan Rehabilitasi di UPT Bina Laras .....	54
5.2 Pendekatan Awal.....	60
5.3 Pelayanan Kebutuhan Dasar .....	62
5.4 Tahap Bimbingan.....	66
5.5 Resosialisasi .....	70
5.6 Pembinaan dan Bimbingan Lanjut .....	71
5.7 Terminasi.....	72
5.8 Kendala Pelayanan Rehabilitasi di UPT Bina Laras.....	75
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>79</b>
6.1 Kesimpulan .....	79
6.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah WBS di UPT Bina Laras.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 2.2 Konsep Operasional .....	34
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Persyaratan, Sistem, Mekanisme, Biaya/Tarif.....	52
Tabel 5.1 Data Eks Psikotik yang Menerima Layanan Rehabilitasi.....	56
Tabel 5.2 Waktu Kegiatan Harian Senin-Kamis.....	58
Tabel 5.3 Waktu Kegiatan Harian Jumat .....	59
Tabel 5.2 Data Penyandang Eks Psikotik yang Dipulangkan.....	74

### 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.



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pelayanan Sebagai Proses .....	19
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 4.1 Peta Jabatan UPT Bina Laras .....	51



- 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. 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 I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara yang mengupayakan pembangunan nasional hingga saat ini. Pembangunan nasional merupakan upaya atau rangkaian prakarsa pertumbuhan dan transformasi yang sengaja direncanakan dan dilaksanakan oleh suatu negara dan pemerintah dalam rangka pembangunan bangsa. (Siagian, 1994).

Administrasi pemerintahan yang jujur dan efektif sangat penting bagi pembangunan nasional Indonesia karena memungkinkan pelaksanaan pembangunan yang lebih baik. Dalam hal ini, manusia adalah fondasi kemajuan setiap bangsa, jika sumber daya manusia negara itu kuat, maka pembangunan nasional akan baik pula.

Salah satu tanggung jawab pemerintah adalah dengan menawarkan layanan kepada rakyat, karena merupakan salah satu faktor penting bagi pertumbuhan nasional (layanan publik). Menurut Santosa (2008:57), pelayanan publik yaitu pelayanan yang dilaksanakan kepada publik oleh pemerintah atau badan swasta yang bertindak atas nama pemerintah agar dapat melayani kepentingan publik dengan sebaik-baiknya. Selanjutnya, pelayanan publik adalah sebagai operasional pemerintah dalam bentuk memberikan layanan dalam bentuk tindakan kepada masyarakat, yang sebagian besar tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun, sesuai Kamaruddin (2018: 2) (Sellang Ahmad, dan Mustanir 2019).

Pentingnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan sebagai indikator keberhasilan pemerintah. Dan demikian pula program reformasi nasional, tidak akan ada artinya apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan Good Governance dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan.



Kualitas pelayanan dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan maupun pengguna layanan. Selain itu, kualitas dari pelayanan merupakan perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila pegawai pelayanan dapat menyediakan input pelayanan yang baik untuk masyarakat. Demikian pula pada sisi output pelayanan, pegawai pelayanan secara ideal harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat merupakan hal penting untuk melihat intensitas dalam system pelayanan.

Kualitas layanan, sebagaimana didefinisikan oleh Suwithi dalam Anwar (2002: 84), adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Menurut Ryaas Rasyid (1997) bahwa jika kita percaya pemerintahan dibentuk untuk menjaga suatu sistem ketertiban, dan bahwa pemerintah bertanggung jawab memberi pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri, maka kita akan mudah menerima asumsi bahwa pemerintahan yang baik adalah yang dekat kepada masyarakatnya. Asumsinya, jika pemerintahan berada dalam jangkauan masyarakat maka pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, hemat, murah, responsive, akomodatif, inovatif, dan produktif.

Lembaga Kesejahteraan Sosial Disabilitas (Psikotik), juga dikenal sebagai UPT. "BINA LARAS" Dinas Sosial Provinsi Riau, merupakan salah satu dari beberapa program pemerintah untuk penyandang disabilitas di Indonesia. Sesuai dengan Standar Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas oleh Lembaga Bidang Kesejahteraan, Peraturan Kementerian Sosial Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2012, UPT. Bina Laras bertanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial agar mampu berperan aktif, kehidupan dalam masyarakat, rujukan regional, pemberian informasi, memiliki sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya, ketersediaan dan pengalokasian dana yang tepat sasaran, serta mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 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.





#### 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.

Melalui Pergub Nomor 69 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis pada UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau di Pekanbaru, pemerintah Provinsi Riau merespon kebutuhan warganya dengan memberikan layanan dan rehabilitasi bagi PMKS, khususnya penyandang disabilitas eks psikotik yang sudah dicap sembuh/tenang oleh dokter/psikiater dengan jangkauan pelayanan di Provinsi Riau. Berdasarkan Peraturan Kementerian Sosial RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Standar Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas oleh Lembaga Bidang Kesejahteraan, UPT. Bina Laras memiliki tugas melaksanakan pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial agar mampu berperan aktif, kehidupan dalam masyarakat, rujukan regional, pemberian informasi, memiliki sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya, ketersediaan dan pengalokasian dana yang tepat sasaran, serta mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya, untuk mendapatkan pelayanan dan rehabilitasi sosial melalui Panti Sosial Bina Laras (PSBL) di Riau terkendala dengan jumlah kuota yang diberikan oleh PSBL Riau, yaitu sebanyak 30 orang per tahun untuk mendapatkan pelayanan dan rehabilitasi sosial. Berikut adalah tabel data jumlah Warga Binaan Sosial dalam tiga tahun terakhir:

**Tabel 1.1**

**Data Jumlah WBS di UPT Bina Laras dalam Tiga Tahun Terakhir**

NO	Klien dari RS Jiwa Tampan	Jumlah Klien yang Diterima (Eks Psikotik)	Tahun	Jenis Kelamin
1	30 orang	30 orang	2020	Laki-laki
2	30 orang	30 orang	2021	Laki-laki
3	30 orang	30 orang	2022	Laki-laki

Sumber: UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau, 2022

Dari data di atas, secara konsisten ada 30 orang dari tahun ke tahun yang diklasifikasikan sebagai Warga Binaan Sosial di Lembaga Sosial Bina Laras untuk



individu yang sebelumnya psikotik. Selain itu, data juga menunjukkan bahwa mantan penyandang psikotik yang terdata di panti tersebut berjenis kelamin laki-laki secara keseluruhan.

Sementara itu, realitas di lapangan juga menunjukkan bahwa pelayanan sosial bagi penyandang eks psikotik di UPT. Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau belum menunjukan hasil yang sesuai dengan yang diamanatkan dalam Peraturan Kementerian Sosial RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Standar Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas oleh Lembaga Bidang Kesejahteraan. Hal ini bisa dilihat dari jumlah antrian penyandang ODGJ dari Rumah Sakit Jiwa Tampan yang masih mengular dengan jumlah muatan eks psikotik maksimal 30 orang pertahunnya, dan jumlah penyandang eks psikotik yang tidak mengalami perubahan yang signifikan dari tahun ke tahun. Sedangkan tujuan dan target akhir dari pelayanan sosial yaitu mengembalikan fungsi sosial penyandang eks psikotik, sehingga eks psikotik tersebut bisa berperan aktif dan bermanfaat untuk lingkungan dan masyarakat sekitarnya. Menariknya, hasil observasi menunjukkan bahwa mayoritas dari penyandang eks psikotik ini berasal dari luar provinsi Riau dan hanya berjenis kelamin laki-laki.

Permasalahan lainnya dalam Panti Sosial Bina Laras, berdasarkan jurnal yang berjudul "Efektivitas Kinerja Unit Pelaksana Teknis Bina Laras dalam Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Eks Psikotik di Provinsi Riau" yang ditulis oleh Sumi Oktavia Andari adalah jumlah tenaga ahli yang terbatas yaitu hanya terdapat satu psikolog untuk pelayanan bagi penyandang eks psikotik, dimana jumlah tersebut tidak sebanding dengan banyaknya jumlah WBS (Warga Binaan Sosial) yaitu 30 orang pertahun. Selain itu, masih terdapat beberapa permasalahan lainnya yang perlu diketahui yakni kurangnya pengawasan lebih lanjut terhadap mantan WBS, adanya bangunan yang terbengkalai akibat rusak berat dan belum diperbaiki akibat kurangnya anggaran serta permasalahan yang berkaitan dengan faktor klien yang berasal dari Provinsi Riau tidak diberi rehabilitasi sosial di UPT Bina Laras karena belum adanya rujukan yang menyatakan penyandang psikotik yang di Rumah Sakit Jiwa Tampan sudah masuk kategori Eks Psikotik.

#### 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.



- 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.

Berdasarkan paparan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis pelayanan rehabilitasi dimana penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu berjudul Pola Pembinaan Pendidikan Agama Islam Pada Warga Binaan Sosial Eks Psikotik Di Unit Pelaksanaan Teknis Bina Laras Muara Fajar Rumbai Pekanbaru yang ditulis oleh Muhammad Sidiq pada tahun 2022. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang ditulis oleh Mayta Fitriani pada tahun 2022 dengan judul Pelaksanaan Tugas Dinas Sosial Terhadap Rehabilitasi Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Yang Terlantar Di Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial. Kali ini, penulis akan mengembangkan penelitian berupa analisis dalam pelayanan rehabilitasi dan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dalam pengembangan, pelayanan dan pembinaan bagi penyandang eks psikotik serta ingin meneliti sejauh mana komitmen dan peran pemerintah dalam proses pelayanan tersebut, dengan cara melakukan penelitian yang akan dituang di dalam skripsi berjudul: **“Analisis Pelayanan Rehabilitasi Bagi Penyandang Eks Psikotik Terlantar di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau”**.

### 1.2 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dikaji dan dipelajari lebih jelas dan fokus, penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini pada Analisis Pelayanan Rehabilitasi Eks Psikotik Terlantar di Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi Bina Laras Riau. Penulis akan menganalisis pelayanan rehabilitasi yang dijalankan dalam dua tahun terakhir (2021-2022).

### 1.3 Rumusan Masalah

Dari rumusan masalah diatas maka penulis merumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik terlantar di UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau?





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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Bagaimana hambatan atau permasalahan dalam pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik terlantar di UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mencari tahu bagaimana pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik terlantar di UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau dalam kurung waktu dua tahun terakhir.
2. Untuk mengetahui hambatan atau permasalahan dalam pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik terlantar di UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau dalam kurung waktu dua tahun terakhir.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini, baik secara praktis maupun teoritis yaitu adalah:

##### a. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan pemahaman, rujukan dan pembelajaran bagi peneliti, mahasiswa dan masyarakat untuk melaksanakan penelitian terhadap Analisis Pelayanan Rehabilitasi Bagi Penyandang Eks Psikotik Terlantar di Unit Pelaksana Teknis Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau.

##### b. Manfaat Praktis

1. Bagi Lembaga, Penelitian ini bisa dipakai sebagai alat penilaian program rehabilitasi UPT Dinas Sosial Provinsi Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau untuk eks psikotik. Selain itu, diantisipasi bahwa penelitian ini akan mengidentifikasi berbagai implementasi yang perlu dimodifikasi dan taktik yang perlu diubah untuk mengembangkan program rehabilitasi yang efektif dan efisien.
2. Sebagai syarat untuk meraih gelar serjana strata satu dalam Ilmu Administrasi Negara.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



3. Sebagai kontribusi bagi civitas akademika terutama Civitas Akademika Universitas Sultan Syarif Kasim Riau dalam ilmu pengetahuan tentang efektivitas program di dalam ruang lingkup Ilmu Administrasi Negara.

## 1.6 Sistematika Penelitian

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pengantar, di mana penulis menjabarkan konteks masalah, ruang lingkup, formulasi, tujuan penelitian, hasil, dan metodologi sebelum mengakhiri dengan diskusi tentang konvensi penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bagian ini, penulis memperkenalkan banyak ide yang berkaitan dengan penelitian, dari mana hipotesis dan variabel dapat disimpulkan.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini memperkenalkan pembaca pada pendekatan penelitian penulis, serta lokasi fisik penelitian, jenis dan sumber data, informan, dan strategi pengumpulan dan analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini, penulis akan mengemukakan tentang gambaran umum dan sejarah singkat pada UPT Bina Laras Dinsos Provinsi Riau.

### **BAB V : PEMBAHASAN DAN HASIL**

Pada bab ini, penulis akan mengemukakan tentang analisis pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik di UPT Bina Laras Dinsos Provinsi Riau beserta hambatannya.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini, penulis akan mengemukakan tentang kesimpulan dan saran dari permasalahan.

#### 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.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Menurut Sinambela (2011 : 4), pelayanan diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan terdiri dari suatu rangkaian kegiatan atau proses yang berlangsung secara rutin dan meliputi seluruh orang dalam masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

##### a. Pelayanan Publik Menurut Para Ahli

Pelayanan publik menurut Kamaruddin (2018:2) (Sellang Ahmad, and Mustanir 2019) dipahami sebagai kegiatan pemerintah yang berupa pemberian pelayanan dalam bentuk tindakan kepada masyarakat yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Santosa (2008:57) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dwiyanto (2006) Standar pelaynan publik yang dimaksud misalnya terkait dengan jangka waktu penyelesaian berapa untuk suatu urusan tertentu misalnya, perizinan, atau

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.



waktu layanan, tempat layanan, biaya/tarif, produk layanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, dan standar pelayanan lainnya.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang dimaksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesinambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu "kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan". Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN)

- 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.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Nomor 63 Tahun 2003, dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan
10. Kenyamanan

Selain itu didalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ada beberapa prinsip dalam menyelenggara pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan. Prinsip-prinsip pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sederhana
2. Konsistensi
3. Partisipatif
4. Akuntabel
5. Berkesinambungan
6. Transparansi
7. Keadilan

#### c. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik. Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

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 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. **Prosedur pelayanan**  
Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.
2. **Waktu penyelesaian**  
Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.
3. **Biaya pelayanan**  
Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.
4. **Produk pelayanan**  
Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.
5. **Sarana Prasarana**  
Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

Selain itu berdasarkan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014, setiap standar pelayanan publik yang dipersyaratkan harus mencatumkan beberapa komponen.

Berikut adalah diantaranya:

1. **Dasar hukum**  
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
2. **Persyaratan**  
Syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif





## 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.

3. Sistem, mekanisme dan prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
4. Jangka waktu  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
5. Biaya/tarif  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
6. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas  
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan
8. Kompetensi  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
9. Pengawasan internal  
Sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
11. Jumlah pelaksana  
Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugas
12. Jaminan pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan

14. Evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksana kegiatan sesuai dengan standard pelayanan

Sementara itu, terdapat beberapa komponen standar pelayanan di lingkungan UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau pada sub bagian sistem, mekanisme dan prosedur. Komponen tersebut meliputi:

1. Pendekatan awal

Kegiatan yang mengawali proses rehabilitasi sosial. Kegiatan yang mengawali proses rehabilitasi sosial dilakukan melalui penyampaian informasi pelayanan rehabilitasi sosial kepada Rumah Sakit Jiwa.

2. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar meliputi penyediaan makanan, penyediaan sandang, penyediaan alat bantu dan penyediaan perbekalan kesehatan.

3. Tahap bimbingan

Tahap bimbingan merupakan sserangkaian kegiatan yang dilakukan dalam upaya mendukung penyandang disabilitas agar mereka memiliki kesadaran, tanggung jawab, meningkatkan kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan memiliki keterampilan kerja dan usaha untuk menjamin masa depannya. Tahap bimbingan ini terdiri dari bimbingan sosial, mental, fisik, vokasional dan kerohanian.

4. Resosialisasi

Resosialisasi merupakan suatu kegiatan untuk mempersiapkan penyandang disabilitas dan masyarakat agar dapat berintegrasi dalam kehidupan bermasyarakat.

5. Pembinaan dan bimbingan lanjut

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 dan bimbingan lanjut merupakan kegiatan pemantauan dan upaya peningkatan kesejahteraan penyandang disabilitas. Kegiatan ini berupa mengembangkan kewirausahaan dengan memberikan keterampilan lanjutan dan memberikan bantuan sosial atau menyalurkan ke dunia usaha.

6. Terminasi

Terminasi adalah kegiatan berakhirnya pemberian rehabilitasi sosial penyandang disabilitas.

d. Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan. Beberapa azas pelayanan tersebut adalah (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003):

1. Transparansi

Bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif

4. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi

6. Keseimbangan hak kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

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.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

e.

#### Pola Penyelenggara Pelayanan Publik

Meningkatnya arus informasi dan tuntutan masyarakat yang begitu tinggi terhadap pelayanan publik mengharuskan pemerintah lebih peduli dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dalam bentuk penyediaan barang dan jasa sesuai kebutuhan masyarakat berdasarkan aturan hukum perundang – undangan yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana (2016:97) menyatakan bahwa dalam meningkatkan informasi tersebut memiliki tiga pola pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Pola pelayanan teknis fungsional merupakan pola pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang dan tugasnya, fungsi dan wewenangnya.
2. Pola pelayanan terpadu, merupakan suatu pola pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa instansi sesuai dengan wewenangnya masing – masing, pola penyelenggara pelayanan terpadu memiliki tiga jenis yaitu:
  - 1) Pola pelayanan terpusat, merupakan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah yang terkait dalam bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan
  - 2) Terpadu satu pintu, diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Dalam hal ini pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal satu ruangan kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari ruang kerja pemerintah yang bersangkutan.
3. Pola pelayanan terpusat, merupakan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah yang terkait dalam bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan

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.



#### f. Biaya Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah dapat dibenarkan memungut tarif untuk pelayanan tertentu baik secara langsung atau tidak langsung melalui instansi milik pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana (2016:97), menetapkan besarnya biaya pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
2. Nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa.
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan.
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan proses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa biaya/tariff pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses perumusan komponen biaya/tarif pelayanan, langkah pertama perlu memperhatikan apabila biaya pelayanan tersebut sudah diatur dalam ketentuan

Peraturan Pemerintah mengenai Perda mengenai retribusi/pengungutan daerah atau PNBPN atas jenis pelayanan tersebut, maka ketentuan biaya tersebut tetap berlaku. Selanjutnya dapat merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan untuk usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya/tarif pelayanan perlu mempertimbangkan kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan

#### g. Fungsi Pelayanan Publik

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham dan pandangan tentang filsafat

#### 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.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo dalam Mulyadi (2015:173) yang mengatakan bahwa: “Semenjak dilaksanakannya cita-cita Negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kehidupan minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-angsur fungsi awal dari pemerintah yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani”.

Menurut Hayat (2017:50-51) mengatakan: “fungsi pelayanan publik dilakukan oleh setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah yang berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.”

Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik. Kepastian hukum maksudnya adalah untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya.

Akan tetapi, setiap masyarakat harus memperhatikan sistem dan tata cara menerima pelayanan publik pada instansi pemerintah tersebut. Artinya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik tersebut. Misalnya pembuatan surat rekomendasi pengantar BPJS bagi masyarakat yang kurang mampu dan pengurusan surat miskin bagi siswa maupun masyarakat miskin, dalam hal ini masyarakat harus tahu syarat dan ketentuan dalam pembuatan surat pengantar tersebut. Begitu juga dengan aparatur pemerintah juga

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 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.

harus mengetahui tentang ketentuan yang berlaku dalam pembuatan surat rekomendasi pengantar BPJS tersebut, baik dalam segi waktu penyelesain maupun dalam biayanya. Sehingga jika hal ini dapat dipenuhi dengan baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan pelayanan publik tersebut. Asas pelayanan publik yang tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 4 dikatakan bahwa, penyelenggara pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban ke profesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

#### h. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

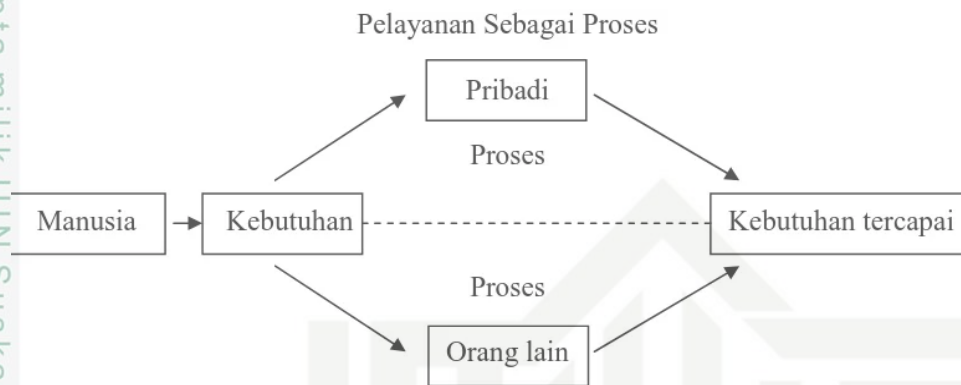
Kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Negara dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan.

Oleh karena itu, Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar tetap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Dalam hal ini kepuasan masyarakat sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat dapat dinilai dengan menyurvei atau menyediakan kotak saran dalam lingkungan organisasi tersebut. Dengan adanya kotak saran akan sangat mudah untuk menganalisis atau mengetahui kepuasan masyarakat terhadap suatu organisasi.

Selain itu pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi merupakan sebuah proses yang harus dilalui oleh masyarakat untuk mencapai kebutuhannya. Dalam hal ini Moenir (2014:17) mengemukakan atau menggambarkan bahwa pelayanan adalah sebuah proses yang dapat dilihat pada Gambar 2.1 dibawah ini:

**Gambar 2.1**  
**Pelayanan Sebagai Proses**



## 2.2 Rehabilitasi

Kata rehabilitasi, berarti perbaikan mental atau moral dan kembalinya klien sebagai anggota masyarakat yang baik dengan berpedoman dan mematuhi agama dengan sukarela atas dorongan dari dalam diri sendiri bukan karna paksaan dari luar. Sedangkan sosial diartikan segala sesuatu yang mengenai masyarakat; peduli terhadap kepentingan umum.

Rehabilitasi medis merupakan rehabilitasi yang menawarkan pelayanan kesehatan bagi klien yang mempertemukan tenaga profesional seperti dokter, psikolog, psikiater bahkan pekerja sosial medis. Rehabilitasi vokasional merupakan rehabilitasi yang memberikan keterampilan khusus pada klien sesuai minat dan kemampuannya, seperti keterampilan dalam bidang musik, pijat, masak, olahraga, komputer dan lain sebagainya. Rehabilitasi vokasional memerlukan tenaga khusus yang menguasai keterampilan-keterampilan tersebut sehingga dapat mewujudkan tujuan proses rehabilitasi vokasional yaitu kemandirian ekonomi.

Proses rehabilitasi sosial mengupayakan agar klien dapat memulihkan fungsi sosialnya di masyarakat. Proses rehabilitasi sosial juga bertujuan untuk mengintegrasikan klien kembali kepada lingkungan masyarakat. Pada prosesnya, rehabilitasi sosial mengintervensi klien sebagai bagian yang tidak dapat terpisahkan dari keluarga dan komunitasnya. Proses tersebut melibatkan sikap klien terhadap

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.



- 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.

keluarga, komunitas bahkan masyarakat. Peranan pekerja sosial, psikolog, psikiater menjadi sangat penting pada proses rehabilitasi ini.

Berdasarkan Pasal 81 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa menjelaskan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah Wajib melakukan Upaya Rehabilitasi terhadap ODGJ terlantar, menggelandang, mengancam keselamatan dirinya dan orang lain, mengganggu ketertiban dan keamanan umum. Sementara itu, di dalam Pasal 26 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 menjelaskan Upaya Rehabilitasi ODGJ meliputi :

1. Rehabilitasi psikiatrik atau psikososial
2. Rehabilitasi sosial.

Pasal 26 Ayat 2, Rehabilitasi psikiatrik atau psikososial dan Rehabilitasi sosial ODGJ sebagaimana dimaksud pada Ayat 1 merupakan upaya yang tidak terpisahkan satu sama lain dan berkesinambungan. Dalam Pasal 28 Ayat 1, bahwa upaya rehabilitasi sosial sebagaimana dimaksud dapat dilaksanakan secara persuasif, motivatif, atau koersif, baik dalam keluarga, masyarakat, maupun panti sosial.

Berdasarkan Pasal 31 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa, ODGJ yang mendapatkan Rehabilitasi sosial tetap berhak mendapatkan Rehabilitasi psikiatrik atau psikososial serta mempunyai akses terhadap pelayanan dan obat psikofarma sesuai kebutuhan. Dalam Pasal 1 Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019, Rehabilitasi Sosial adalah proses refunctionalisasi dan pengembangan untuk memungkinkan seseorang mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan masyarakat. Rehabilitasi sosial dibagi menjadi dua yaitu Rehabilitasi sosial dasar dan Rehabilitasi sosial lanjut. Rehabilitasi Sosial Dasar adalah upaya yang dilakukan untuk memulihkan fungsi sosial seseorang. Rehabilitasi sosial lanjut adalah upaya untuk mengembangkan fungsi sosial seseorang.

Rehabilitasi sosial dasar berdasarkan Pasal 8 Ayat 1 Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 merupakan upaya yang dilakukan untuk memulihkan keberfungsian sosial dari pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS), keluarga PPKS, dan masyarakat yang dilaksanakan di dalam dan di luar panti. Dalam Pasal





- 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.

12 Ayat 1 Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019, Pelayanan Rehabilitasi sosial dasar di luar panti sosial dilakukan dalam bentuk layanan Rehabilitasi sosial dalam keluarga dan masyarakat. Layanan Rehabilitasi dalam keluarga dan masyarakat yang dimaksud pada Ayat 1 dilakukan dengan memberikan dukungan pelayanan/pendampingan kepada penyandang disabilitas terlantar baik itu disabilitas fisik, mental maupun sensorik, anak terlantar, lanjut usia terlantar serta gelandangan dan pengemis dalam keluarga dan masyarakat.

Dalam Ayat 3 dijelaskan dukungan pelayanan/pendampingan sebagaimana dimaksud pada Ayat 2 dan bimbingan sebagaimana dimaksud pada Ayat 2 dilaksanakan oleh Dinas Sosial daerah kabupaten/kota, lembaga yang ditetapkan oleh Dinas Sosial dan pusat kesejahteraan sosial. Sementara itu, dalam Pasal 10 Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019, kriteria yang mendapatkan Rehabilitasi sosial yaitu :

1. Tidak terpenuhinya kebutuhan dasarnya, tidak terpelihara, tidak terawat, dan tidak terurus.
2. Masih ada perseorangan, keluarga dan masyarakat yang mengurus.

Dalam Pasal 7 Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019, terdapat beberapa tahapan pelaksanaan rehabilitasi sosial. Tahapan pelaksanaan rehabilitasi sosial tersebut, yaitu :

1. Pendekatan awal
2. Asesment
3. Penyusunan rencana intervensi
4. Intervensi
5. Resosialisasi
6. Terminasi
7. Bimbingan lanjut.

Berdasarkan Pasal 26 Ayat 1 Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019, Rehabilitasi Sosial lanjut merupakan upaya yang dilakukan untuk mengembangkan fungsi sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Selanjutnya, dalam Pasal 26 Ayat 2, bentuk rehabilitasi sosial lanjut sebagai berikut:

1. Motivasi dan diagnosis psikososial.





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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Perawatan dan pengasuhan.
3. Pelatihan vokasional dan pembinaan kewirausahaan.
4. Layanan aksebilitas.
5. Bantuan dan asistensi sosial.
6. Bimbingan resosialisasi.
7. Rujukan.

Dalam Pasal 30 intervensi yang dilakukan melalui pemberian:

1. Bantuan bertujuan
2. Pengasuhan dan perawatan sosial
3. Dukungan keluarga
4. Terapi

### 2.3 Eks Psikotik

Eks Psikotik adalah Orang dengan Gangguan Jiwa yang sudah dinyatakan pulih oleh Rumah Sakit Jiwa, namun belum memiliki kemampuan dalam melaksanakan keberfungsian sosialnya secara wajar dan termasuk kedalam jenis Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang menderita gangguan jiwa dan merupakan salah satu tugas penanganan pemerintah atau masyarakat yang dilakukan dengan cara merehabilitasi. Eks psikotik sebagai individu pada hakikatnya mempunyai potensi yang bisa dikembangkan. Namun, perlu adanya program khusus, yakni program rehabilitasi sosial/usaha kesejahteraan sosial bagi eks psikotik. Terapi bagi eks psikotik tidak semudah menterapi klien dgn kasus lainnya. Eks psikotik membutuhkan waktu dan kesabaran serta ketelatenan dalam aplikasinya, karena fluktuasi kesadarannya yang tidak bisa diprediksi.

Perkembangan permasalahan kesejahteraan sosial Orang Dengan Kecacatan Mental Eks Psikotik semakin berkembang ditinjau secara kuantitas maupun kompleksitasnya. Permasalahan tersebut tidak terlepas dari berbagai permasalahan lainnya yang saling berkaitan baik secara ekonomi, sosial, budaya, pendidikan dan kesehatan. Menyikapi hal tersebut diperlukan upaya pelayanan kesejahteraan sosial yang terpadu, professional dan berkelanjutan yang diselenggarakan pemerintahan



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.

bersama masyarakat meliputi pemberdayaan sosial, jaminan sosial, bantuan sosial maupun rehabilitasi sosial.

Eks Psikotik termasuk dalam penyakit gangguan mental. Hal ini dapat dilihat dari ciri-ciri eks psikotik menurut Kartini (2000: 129) sebagai berikut :

1. Adanya kepecahan pribadi dan mental yang progresif.
2. Tidak adanya wawasan.
3. Adanya maladjustment (ketidakmampuan seseorang dalam menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi pada dirinya)
4. Dibayangi oleh macam-macam halusinasi dan delusi.
5. Menjadi agresif, kasar, keras kepala bahkan menjadi eksplosif meledakledak.

Menurut Kartini (2000: 128) psikotik adalah suatu penyakit/gangguan mental yang ditandai oleh gangguan emosional, disorientasi waktu dan ruang, disorientasi pikiran serta kepribadian dan disertai dengan delusi dan halusinasi. Delusi biasanya disebut juga waham yang memiliki arti keyakinan yang keliru, yang tetap dipertahankan sekalipun dihadapkan dengan cukup bukti tentang kekeliruannya.

Untuk pemulihan penyandang disabilitas Eks Psikotik, perlu adanya proses rehabilitasi sosial. Yang nantinya membantu menyesuaikan diri dengan keluarga, masyarakat serta pekerjaannya. Rehabilitasi mengandung makna pemulihan kepada kedudukan (keadaan, nama baik) yang dahulu (semula) atau perbaikan anggota tubuh yang cacat dan sebagainya atas individu supaya menjadi manusia yang berguna dan memiliki tempat di masyarakat.

#### 2.4 UPT Bina Laras Provinsi Riau

UPT. Bina Laras merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Sosial Provinsi Riau yang bertugas memberikan pelayanan rehabilitasi sosial melalui sistem panti kepada penyandang disabilitas mental (eks psikotik) yang telah mendapat perawatan dan dinyatakan sembuh/tenang oleh dokter jiwa/psikiater dari Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. Penyandang Disabilitas Mental (Psikotik) sebagai individu pada hakekatnya mempunyai potensi yang dapat dikembangkan,



tetapi untuk mengembangkan potensi tersebut perlu adanya program khusus yaitu program rehabilitas sosial/ usaha kesejahteraan sosial bagi penyandang disabilitas mental (Psikotik).

Pemerintah Provinsi menyikapi kebutuhan masyarakat Provinsi Riau akan pelayanan dan rehabilitasi bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yaitu penyandang disabilitas eks. Psikotik yang telah dinyatakan sembuh/ tenang oleh dokter jiwa/ psikiater dengan jangkauan pelayanan wilayah Provinsi Riau. Hal ini diatur melalui Peraturan Gubernur No. 69 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Sosial Provinsi Riau sehingga terwujudlah Lembaga Kesejahteraan Sosial Pelayanan Sosial Disabilitas (Psikotik) UPT. “BINA LARAS” Provinsi Riau di Pekanbaru.

a. Visi

Meningkatkan Kesetaraan Dan Kemandirian Penyandang Disabilitas (Psikotik) Dan Berperan Aktif Dalam Progra Indonesia Bebas Pasung Tahun 2017 Di Provinsi Riau.

b. Misi

1. Memberikan pelayanan dan rehabilitas sosial profesional, bermutu dan terpadu kepada penyandangdisabilitas mental (eks psikotik) agar pulih kemauan, kemampuan dan harga dirinya sehingga dapat melaksanakan kegiatan dalam kehidupan sehari-hari serta dapat bergaul dan mengembangkan fungsi sosialnya secara wajar dalam masyarakat.
2. Meningkatkan sumber daya penyandang disabilitas mental (psikotik) agar dapat ikut berperan dalam masyarakat.
3. Meningkatkan profesionalisme pekerja sosial dan petugas panti dalam pelayanan dan rehabilitasi penyandang disabilitas mental (psikotik)
4. Meningkatkan jalinan kerjasama dengan organisasi masyarakat, dunia usaha dan instansi terkait dalam melaksanakan pelayanan kesejahteraan sosial bagi penyandang disabilitas mental (psikotik).

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.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



- 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.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau**
- State Islamic University of Sultan Ya'qub Kasim Riau**
- c. Dasar Hukum
    1. UUD RI Tahun 1945, Pasal 33, 34
    2. UU No. 6 Tahun 1966 Tentang Kesehatan Jiwa
    3. UU No. 39 Tahun 1999 Tentang HAM
    4. UU RI No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
    5. UU No. 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial
    6. Permensos RI No. 25 Tahun 2012 Tentang Standar Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas oleh Lembaga di Bidang Kesejahteraan Sosial
    7. Perda Provinsi Riau No. 2 tahun 2014 Tentang Struktur Organisasi Daerah Provinsi Riau
    8. Pergub. Riau No. 139 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Rincian Tugas UPT. “Bina Laras” pada Dinas Sosial Provinsi Riau.
    9. Pergub Riau No. 69 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Sosial Provinsi Riau
  - d. Tujuan
    1. Pulihnya kemampuan, kemauan dan harga diri penyandang disabilitas mental (psikotik) sehingga dapat melaksanakan kegiatan dalam kehidupan sehari-hari serta dapat bergaul dan dapat mengembangkan fungsi sosialnya dalam kehidupan bermasyarakat.
    2. Mencegah tumbuh dan kembangnya pandangan yang negatif dari masyarakat terhadap penyandang disabilitas mental (psikotik)
    3. Menumbuhkan kesadaran dan pengertian masyarakat tentang keadaan permasalahan dan kebutuhan penyandang disabilitas mental eks psikotik sehingga masyarakat tergerak untuk mendukung usaha-usaha rehabilitas sosial penyandang disabilitas mental (psikotik)
  - e. Tugas Pokok
 

UPT. “Bina Laras” Provinsi Riau mempunyai tugas memberikan bimbingan, pelayanan dan rehabilitasi sosial yang bersifat kuratif, rehabilitatif, promotif dalam bentuk bimbingan fisik, mental, sosial, pelatihan keterampilan, resosialisasi serta bimbingan lanjut bagi penyandang cacat mental eks psikotik agar mampu mandiri dan berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat dengan



pengkajian dan penyiapan standar pelayanan, pemberian informasi dan rujukan, serta kegiatan penunjang berupa penjangkauan pelayanan di rumah dan lingkungan klien (Program Home Care dan Stop Pasung).

f. Tenaga Pelaksana

1. Tempat penyebaran pelayanan kesejahteraan sosial
2. Tempat pengembangan kesempatan kerja/wirausaha
3. Tempat informasi kesejahteraan sosial
4. Tempat rujukan bagi pelayanan rehabilitasi dari lembaga rehabilitasi tingkat bawahnya
5. Proses Pelayanan Rehabilitasi
6. Proses pelayanan dan rehabilitasi sosial di UPT. “Bina Laras” Provinsi Riau, melalui beberapa tahapan, yaitu pendekatan awal, pelayanan kebutuhan dasar, tahapan bimbingan (fisik, mental, sosial dan vokasional), resosialisasi, pembinaan dan bimbingan lanjut serta terminasi.

## 2.5 Pandangan Islam Terhadap Pelayanan Publik

Menurut para pemasar dalam menciptakan pelayanan perlu memperhatikan elemen-elemen pelayanan sebagai berikut:

1. Reability (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan baik apabila dalam perjanjian telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen. Allah SWT berfirman :

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُوهَا عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



*sebagai saksi (terhadap sumpah-sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”*

Dalam ayat diatas berisi perintah untuk menepati perjanjian dan menjadikan Allah sebagai saksi. Begitu juga dalam kehandalan pelayanan publik, pelayanan akan dapat dikatakan baik apabila dalam perjanjian telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen.

## 2. Responsiveness (daya tanggap)

Kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian dan kemampuannya.

## 3. Assurance (kepastian/jaminan)

Pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta tanggap terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap tanggap, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen pada perusahaan penyedia jasa. Allah SWT berfirman:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُن لَّهُم مَّا يَكْفُرُونَ لَآتَيْنَهُم مِّن لَّدُنَّا فَجَاءُوا كَالْعِشَابِ مُغْتَابًا فَأَرْسَلْنَا إِلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةَ بِالْبَقَرَاتِ أُولِيّ الْأَنْفُسِ فَذَمَّ اللَّهُ الَّذِينَ كَفَرُوا بِمَا كَفَرُوا وَإِنَّ اللَّهَ لَشَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.

### 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.



Dari ayat diatas, berisi perintah untuk bersikap lemah lembut, saling memaafkan dan bermusyawarah. Begitu pula dengan kepastian atau jaminan pada pelayanan publik, pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta tanggap terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap tanggap, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen pada perusahaan penyedia jasa.

#### 4. Empathy (empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana satu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Allah SWT berfirman:

إِنَّ أَوْلَىٰ مُرْءَعَدِلٍ وَإِلْحْسَانٍ وَ إِيْتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَ الْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*”

Dari ayat diatas, diketahui bahwa Allah memerintahkan manusia untuk berlaku adil dan memberi kebajikan, serta Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Begitu juga dalam pelayanan publik, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana satu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

#### 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.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 2.6

### Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian penulis dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

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

NO	Judul	Penulis	Hasil	Perbedaan
1	Upaya Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam menangani gelandangan psikotik berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa ditinjau menurut Fiqih Siyasah. (2021)	Masitha Nur Rohimah	Upaya Dinas Sosial Kota Pekanbaru terhadap penanganan gelandangan psikotik bisa dikatakan masih belum mendapatkan hasil yang maksimal.	Penelitian yang ditulis oleh Masitha ini memiliki objek penelitian Upaya Dinas Sosial Kota Pekanbaru dan subjek berupa gelandangan psikotik Tinjauan fiqih siyasah. Sedangkan objek yang dibahas dalam penelitian kali ini adalah mengenai analisis pelayanan rehabilitasi dengan subjek

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 milik

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

				eks psikotik terlantar di UPT Bina Laras
	Pelaksanaan Tugas Dinas Sosial Terhadap Rehabilitasi Orang Dengan Gangguan Jiwa (Odgj) Yang Terlantar Di Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial. (2022)	Mayta Fitriani	Pelaksanaan tugas Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam memberikan rehabilitasi terhadap orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) yang terlantar berdasarkan Pasal 14 Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial yaitu data dan pengaduan yang mana Dinas Sosial mendapatkan informasi dan pengaduan dari masyarakat, ke daruratan, dan pemenuhan kebutuhan,	Perbedaan dapat dilihat dari objek penelitian. Objek penelitian ini yaitu pelaksanaan atau implementasi, sementara objek yang dipakai pada penelitian kali ini adalah analisis pelayanan rehabilitasi. Selanjutnya, terdapat perbedaan subjek penelitian, dimana penelitian yang ditulis oleh Mayta Fitriani subjek penelitiannya adalah Dinas Sosial Kota

## 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.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

			menindaklanjuti hal ini terlihat adanya yang dilaksanakan yaitu upaya penjangkauan, rehabilitasi, serta reunifikasi	Pekanbaru, sementara subjek penelitian kali ini adalah UPT Bina Laras
3	Pola Pembinaan Pendidikan Agama Islam Pada Warga Binaan Sosial Eks Psikotik Di Unit Pelaksanaan Teknis Bina Laras Muara Fajar Rumbai Pekanbaru. (2022)	Muhammad Sidik	Pola pendidikan agama Islam yang diberikan pada warga binaan dengan beberapa metode yang langsung diberikan oleh pembimbing sangat efektif. Membantu warga binaan menjadi individu yang lebih baik lagi, mengenal agama Islam, menjalankan kewajiban sebagai umat muslim, berakhlaq yang terpuji sesuai dengan tuntutan syariat.	Penelitian yang ditulis oleh Muhammad Sidik ini memiliki objek penelitian pada pola pembinaan pendidikan agama islam. Sementara itu, objek penelitian yang akan diangkat kali ini adalah analisis pelayanan rehabilitasi.
4	Konsep Diri Penderita Skizofrenia	Adilla Amarrahmi	Konsep diri penderita skizofrenia yang telah pulih di	Penelitian ini memiliki objek konsep diri

## 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.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

5

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Yang Telah Pulih Di Unit Pelaksana Teknis Bina Laras Pekanbaru			Unit Pelaksana Teknis Bina Laras yaitu: Penderita skizofrenia yang telah pulih memiliki konsep diri positif berkaitan dengan komponen perseptual umumnya.	penderita skizofrenia yang telah pulih. Sedangkan, objek penelitian yang akan diangkat kali ini adalah analisis pelayanan rehabilitasi.
Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Data Warga Binaan Sosial Di Upt. Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau. (2019)		Bramesta, Hadion Wijoyo	Pembangunan Sistem Informasi Pengelolaan Data Warga Binaan telah selesai dilakukan. Sistem informasi ini dapat meminimalkan kelemahan-kelemahan yang ada pada sistem yang lama.	Penelitian ini memiliki objek penelitian perancangan sistem informasi pengelolaan data WBS, sedangkan objek penelitian yang akan diangkat kali ini adalah analisis pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik terlantar.

## 2.7 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah abstraksi yang diungkapkan dalam kata-kata sehingga dapat membantu pemahaman terhadap suatu hal, bahkan dianggap mampu untuk menggambarkan sesuatu dalam hal karakteristik abstrak dan hubungannya dengan entitas konseptual lainnya. Definisi konsep bertujuan untuk menjelaskan



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

suatu konsep tertentu agar lebih mudah dipahami artinya, karena jika hanya memiliki konsep operasional, peneliti mungkin tahu bagaimana cara mengukurnya, tapi peneliti tidak akan tahu apa yang kita ukur. Adapun batasan definisi konsep tersebut adalah:

#### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah standar pelayanan di lingkungan UPT Bina Laras Dinas Sosial pada sub bagian mekanisme, sistem dan prosedur.

#### 2. UPT Bina Laras Provinsi Riau

UPT. Bina Laras merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Sosial Provinsi Riau yang bertugas memberikan bimbingan, pelayanan dan rehabilitasi sosial yang bersifat kuratif, rehabilitatif, promotif dalam bentuk bimbingan fisik, mental, sosial, pelatihan keterampilan, resosialisasi serta bimbingan lanjut bagi penyandang cacat mental eks psikotik agar mampu mandiri dan berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat dengan pengkajian dan penyiapan standar pelayanan, pemberian informasi dan rujukan, serta kegiatan penunjang berupa penjangkauan pelayanan di rumah dan lingkungan klien.

#### 3. Warga Binaan Sosial

Warga Binaan Sosial atau yang disingkat WBS adalah sebutan bagi pasien penyandang eks psikotik terlantar yang ditampung dan direhabilitasi di Panti Sosial Bina Laras.

#### 4. Rehabilitasi

Rehabilitasi yang dimaksudkan disini adalah rehabilitasi sosial yang merupakan proses refungsionalisasi dan pengembangan untuk memungkinkan seseorang mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan masyarakat.

#### 5. Penyandang Eks Psikotik

Penyandang Eks Psikotik adalah seseorang yang mempunyai kelainan mental atau tingkah laku karena pernah mengalami sakit jiwa yang oleh karenanya merupakan rintangan atau hambatan baginya untuk melakukan pencarian

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 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.

nafkah atau kegiatan kemasyarakatan dengan faktor penyebab utama adalah adanya kerusakan/tidak berfungsinya salah satu atau lebih Sistem Syaraf Pusat (SSP) yang terjadi sejak lahir, penyakit, kecelakaan dan juga karena keturunan. Penyandang eks psikotik yang dimaksudkan disini adalah penyandang eks psikotik terlantar yang merupakan penyandang eks psikotik yang tidak mendapatkan perhatian dan perlindungan dari keluarga.

## 2.8 Konsep Operasional

Sugiyono menyatakan konsep operasional adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan. Konsep operasional variabel ditemukan item-item yang dituangkan dalam instrumen penelitian (dalam Sugiarto, 2016:38).

Agar konsep data diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus dioperasionalkan dengan cara mengubahnya menjadi variabel atau sesuatu yang mempunyai suatu nilai. Penjelasan dan konsep operasional dari variabel-variabel penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 2.2**  
**Konsep Operasional**

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Analisis Pelayanan Rehabilitasi Bagi Penyandang Eks Psikotik Terlantar di Unit Pelaksana Teknis Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau	Pendekatan awal	1. Orientasi/konsultasi 2. Identifikasi
	Pelayanan kebutuhan dasar	1. Penyediaan makanan 2. Penyediaan sandang

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau		3. Penyediaan alat bantu 4. Penyediaan perbekalan kesehatan
Hak cipta milik UIN Suska Riau	Tahap bimbingan	1. Bimbingan sosial 2. Bimbingan mental/kerohanian 3. Bimbingan fisik 4. Bimbingan vokasional
Hak cipta milik UIN Suska Riau	Resosialisasi	1. Pelaksanaan resosialisasi 2. Hasil resosialisasi
Hak cipta milik UIN Suska Riau	Pembinaan dan bimbingan lanjutan	Mengembangkan kewirausahaan dengan memberikan keterampilan lanjutan dan bimbingan dunia usaha
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Terminasi	Adanya kegiatan berakhirnya pemberian rehabilitasi sosial penyandang disabilitas

*Sumber Teori: Sub Bagian Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Standar Pelayanan Rehabilitasi di Lingkungan UPT Bina Laras Provinsi Riau*

## 2.9 Kerangka Pemikiran

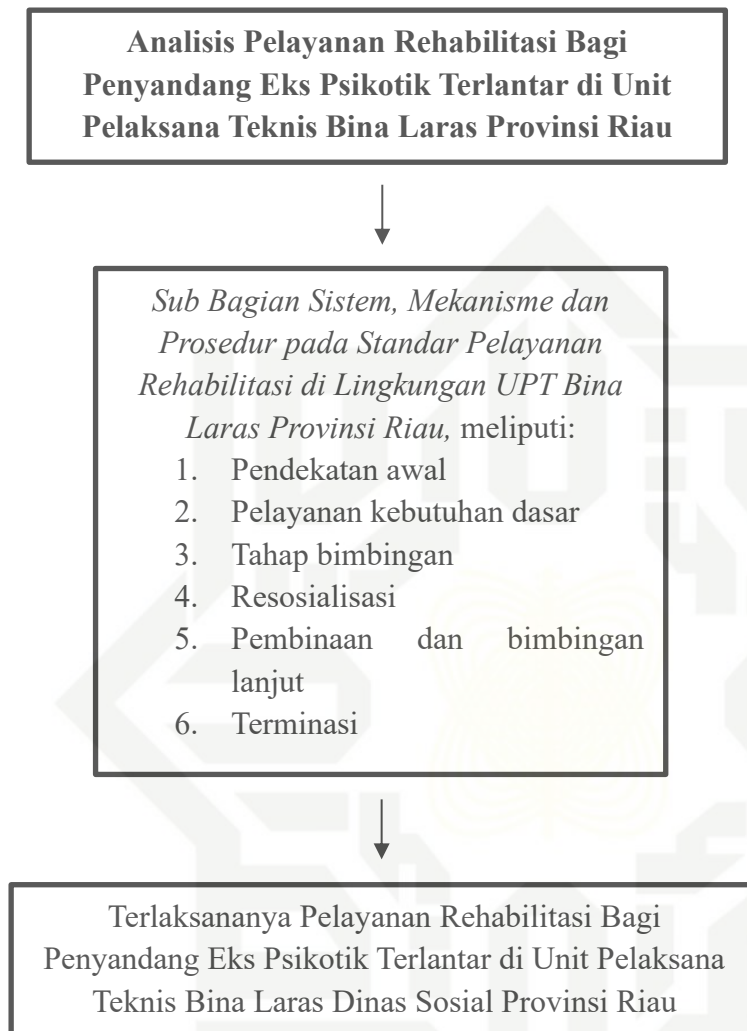
Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Pada penelitian kali ini, penulis akan melakukan analisis dengan berpedoman pada kerangka penelitian yang dibuat berdasarkan teori standar pelayanan publik dalam Permenpan RB No 15 Tahun 2014.

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 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.

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**





## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2007). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada generalisasi (Sugiyono, 2009).

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data, dan meneliti sejarah perkembangan.

### 3.2 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, objek, kondisi, pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Menurut Sugiyono (2005: 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau

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.





menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Menurut Whitney (1960: 160) metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa yang terjadi pada saat sekarang atau masalah aktual.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian yaitu “Analisis Pelayanan Rehabilitasi Bagi Penyandang Eks Psikotik Terlantar di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau”, Unit Pelaksana Teknis yang dimaksud disini ialah Lembaga UPT di daerah Muara Fajar, Rumbai yaitu Yayasan Bina Laras. Sehingga penelitian ini dilaksanakan di UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau, Kecamatan Rumbai, Pekanbaru.

### 3.4 Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian  
Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah mengenai Analisis Pelayanan Rehabilitasi.
2. Subjek Penelitian  
Subjek dalam penelitian ini adalah Penyandang Eks Psikotik Terlantar (Warga Binaan Sosial) di UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau.

### 3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaannya diteliti, (Sukandarumidi, 2002 : 65). Berikut merupakan informan yang akan dijadikan sumber informasi dalam penelitian ini:

#### 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.

## Hak Cipta Ditindungi 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 3.1**  
**Informan Penelitian**

NO	Informan	Jumlah	Nama
1	Kepala seksi rehabilitasi	1 orang	Robby Sandra, S.STP,.MH
2	Pekerja Sosial	3 orang	Wira Fadhila Utami Rafi Abdu Nurlisa Marthasari
3	Warga Binaan Sosial	4 orang	Darmawan Kaharuddin Indrawilis Edi Fitri

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian harus disebutkan dari mana data diperoleh sebagaimana yang dinyatakan oleh (Arikunto 2002:129). Data adalah sekumpulan informasi, fakta-fakta, atau simbol-simbol yang menerangkan tentang keadaan objek penelitian.

#### a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian mengenai permasalahan yang akan diteliti yaitu yang berkaitan dengan efektivitas program rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik di UPT Bina Laras. Adapun bentuk observasi yang akan peneliti lakukan pada penelitian ini ialah:

1. Peneliti langsung datang pada lokasi penelitian yakni di UPT Bina Laras, Kecamatan Rumbai, Pekanbaru.
2. Peneliti mengamati setiap fasilitas, sarana prasarana, infrastruktur maupun kegiatan yang di lakukan oleh tenaga ahli dan warga binaan sosial.
3. Peneliti melakukan komunikasi langsung pada responden atau informan penelitian ini.

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu bentuk pengumpulan berkas-berkas penelitian

dengan mencari data mengenai hal-hal variable yang berupa teks, catatan, transkrip, bahan-bahan dan lain sebagainya. Metode dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang analisis pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik terlantar di Unit Pelaksana Teknis Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau. Selanjutnya, dokumen-dokumen yang nantinya akan peneliti butuhkan sebagai bukti penelitian dan kelengkapan, maka dokumentasi yang dibutuhkan peneliti diantaranya adalah:

1. Struktur organisasi
  2. Dokumen resmi profil UPT Bina Laras
  3. Jadwal kegiatan bagi warga binaan sosial
  4. Sarana prasarana
  5. Anggaran/dana
  6. Biaya/tarif
  7. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan
  8. Tujuan, visi dan misi UPT Bina Laras
  9. Produk layanan
  10. Dokumen penanganan pengaduan
  11. Kegiatan pelayanan rehabilitasi di UPT Bina Laras
  12. Sarana dan Prasarana di UPT Bina Laras
  13. Data petugas, pembina dan tenaga ahli
  14. Data jumlah warga binaan sosial
- c. Wawancara

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka.

Wawancara juga dapat di definisikan sebagai metode pengumpulan data dengan cara menulis dan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada siapa yang akan menjadi responden yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang diteliti guna melengkapi data yang diperlukan. Adapun prosedur wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian ini ialah:

#### 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.



#### 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.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Menentukan responden atau informan
2. Mempersiapkan pedoman wawancara
3. Membuat pertanyaan untuk wawancara
4. Menemui para informan
5. Menanyakan hal-hal yang peneliti butuhkan pada masing-masing informan sesuai dengan pertanyaan yang telah peneliti siapkan.

Sementara itu, beberapa aspek yang akan menjadi pedoman wawancara pada penelitian ini adalah:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk layanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

### 3.7 Metode Analisis Data

Teknik analisa data diperlukan peneliti untuk menganalisa data yang telah diperoleh di lapangan dan untuk mempermudah peneliti mengambil kesimpulan. Menurut Sugiyono metode analisis data adalah “Proses mencari dan menyusun data secara sistematis, data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan ke dalam kategori-kategori tertentu, menjabarkan ke dalam unit-unit atau sub-sub bab, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti atau pembaca”.

Analisis data juga dapat diartikan sebagai rangkaian proses memadukan data-data yang diperoleh yang dikonfirmasi dengan landasan teori yang relevan terhadap data penelitian untuk menghasilkan suatu kesimpulan ilmiah sesuai dengan tema penelitian. Adapun langkah-langkah analisis data, meliputi:

1. Reduksi Data.

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di





lapangan. Jadi data yang digunakan dari data wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah yang masih acak-acakan dan kompleks. Untuk itu peneliti melakukan penelitian data yang relevan dan bermakna untuk menyajikan dengan cara memilih data yang mengarah pada pemecahan masalah dan memilih data yang mampu menjawab permasalahan penelitian.

Dalam hal ini, peneliti akan merangkum point-point penting untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik terlantar di UPT Bina Laras dan bagaimana hambatan atau permasalahan dalam program rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik terlantar di UPT Bina Laras, melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

## 2. Display data

Peneliti mengolah data yang masih berbentuk setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur untuk tema yang jelas kedalam matriks yang selanjutnya akan digunakan untuk menarik satu kesimpulan.

Peneliti menyusun data yang sudah dipilih dan menyajikannya dalam bentuk narasi, deskriptif maupun tabel, ke dalam sub-sub bab sesuai dengan rumusan masalah yang telah dibuat. Langkah akhir yang peneliti lakukan adalah analisis terhadap data yang sudah disajikan dengan teori-teori yang relevan berkaitan dengan teori analisis pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik.

## 3. Menarik Kesimpulan

Dengan meneliti kembali tujuan yang ingin dicapai, maka data yang telah dikumpulkan ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode induktif untuk memperoleh data yang objektif. Kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi dengan cara melihat kembali pada reduksi data maupun penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari permasalahan peneliti.

### 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.



## 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.

## BAB IV GAMBARAN UMUM

### 4.1 Profil UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau

UPT. Bina Laras merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Sosial Provinsi Riau yang bertugas memberikan pelayanan rehabilitasi sosial melalui sistem panti kepada penyandang disabilitas mental (eks psikotik) yang telah mendapat perawatan dan dinyatakan sembuh/tenang oleh dokter jiwa/psikiater dari Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. Pemerintah Provinsi Riau menyediakan tempat bagi penderita gangguan jiwa baik dari hasil garukan ataupun dari pendataan di Daerah Provinsi Riau, mulai dari Camp Assisment sampai panti-panti rehabilitasi sosial lainnya sebagai lembaga pelayanan kesejahteraan sosial yang memiliki tugas dan fungsi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan memperdayakan penyandang masalah kesejahteraan ke arah kehidupan normatif secara fisik, mental dan sosial.

Dinas Sosial membentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT), yaitu Panti Sosial Bina Laras UPT Dinas Sosial Provinsi Riau, yang memiliki pelayanan sosial yaitu rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) yaitu eks psikotik, guna membantu yang terkena gangguan jiwa untuk mengembalikan keberfungsian sosialnya dan bisa menjalani hidup secara normal ditengah-tengah masyarakat khususnya keluarga, dengan cara bekerjasama dengan Rumah Sakit Jiwa Pekanbaru. Kerjasama tersebut dibuat dalam bentuk kesepakatan Bersama antara Dinas Sosial Provinsi Riau dengan Rumah Sakit Jiwa Pekanbaru Nomor: 461/Dinsos-PRS/IX/2015 tentang pelayanan Rehabilitasi Penyandang Eks Psikotik (Tidak Indikasi Rawat), sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab institusi masing-masing.

UPT Bina laras Provinsi Riau mulai melaksanakan kegiatan operasinalnya pada tanggal 1 September 2015 dengan nama UPT. Bina Laras Provinsi Riau berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor: 139 Tahun 2015 tentang organisasi dan rincian tugas Unit Pelaksana Teknis “Bina Laras” pada



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.

Dinas Sosial Provinsi Riau hingga saat ini. Dengan begitu, status panti bersifat struktural dengan eselonisasi III A dan jangkauan pelayanan meliputi wilayah Provinsi Riau.

#### 4.2 Motto, Visi dan Misi UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau

##### a. Motto

“Tiada Hari Tanpa Kerja”

##### b. Visi

Meningkatkan Kesetaraan Dan Kemandirian Penyandang Disabilitas (Psikotik) Dan Berperan Aktif Dalam Progra Indonesia Bebas Pasung Tahun 2017 Di Provinsi Riau.

##### c. Misi

1. Memberikan pelayanan dan rehabilitas sosial profesional, bermutu dan terpadu kepada penyandang disabilitas mental (eks psikotik) agar pulih kemauan, kemampuan dan harga dirinya sehingga dapat melaksanakan kegiatan dalam kehidupan sehari-hari serta dapat bergaul dan mengembangkan fungsi sosialnya secara wajar dalam masyarakat.
2. Meningkatkan sumber daya penyandang disabilitas mental (eks psikotik) agar dapat ikut berperan dalam masyarakat.
3. Meningkatkan profesionalisme pekerja sosial dan petugas panti dalam pelayanan dan rehabilitasi penyandang disabilitas mental (eks psikotik)
4. Meningkatkan jalinan kerjasama dengan organisasi masyarakat, dunia usaha dan instansi terkait dalam melaksanakan pelayanan kesejahteraan sosial bagi penyandang disabilitas mental (eks psikotik).

#### 4.3 Tujuan, Tugas dan Fungsi Secara Umum Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau

##### a. Tujuan

1. Pulihnya kemampuan, kemauan dan harga diri penyandang disabilitas mental (psikotik) sehingga dapat melaksanakan kegiatan dalam kehidupan



sehari-hari serta dapat bergaul dan dapat mengembangkan fungsi sosialnya dalam kehidupan bermasyarakat.

2. Mencegah tumbuh dan kembangnya pandangan yang negatif dari masyarakat terhadap penyandang disabilitas mental (psikotik).
3. Menumbuhkan kesadaran dan pengertian masyarakat tentang keadaan permasalahan dan kebutuhan penyandang disabilitas mental eks psikotik sehingga masyarakat tergerak untuk mendukung usaha-usaha rehabilitasi sosial penyandang disabilitas mental (psikotik).

b. Tugas Pokok

UPT. “Bina Laras” Provinsi Riau mempunyai tugas memberikan bimbingan, pelayanan dan rehabilitasi sosial yang bersifat kuratif, rehabilitatif, promotif dalam bentuk bimbingan fisik, mental, sosial, pelatihan keterampilan, resosialisasi serta bimbingan lanjut bagi penyandang cacat mental eks psikotik agar mampu mandiri dan berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat dengan pengkajian dan penyiapan standar pelayanan, pemberian informasi dan rujukan, serta kegiatan penunjang berupa penjangkauan pelayanan di rumah dan lingkungan klien (Program Home Care dan Stop Pasung).

c. Fungsi

1. Mengkoordinasikan perencanaan tugas, program dan kebijakan pengelolaan ketatausahaan dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan sosial, rehabilitasi dan pembinaan lanjut.
2. Mengkoordinasikan penyelenggaraan praktek pekerjaan sosial dalam rehabilitasi sosial.
3. Mengkoordinasikan pelaksanaan pemberian bimbingan umum kepada Warga Binaan Sosial (WBS) dilingkungan UPT Bina Laras.
4. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kerja sama dengan instansi/lembaga lain/perorangan dalam rangka pengembangan program UPT. Bina Laras.
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan penyebarluasan informasi tentang pelayanan kesejahteraan sosial.

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.





#### 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.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

6. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pelaporan tugas, program dan kebijakan pengelolaan ketatausahaan dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan sosial, rehabilitasi dan pembinaan lanjut.
7. Mengkoordinasikan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan tugas, program dan kebijakan pengelolaan ketatausahaan dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan sosial, rehabilitasi dan pembinaan lanjut.
8. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugasnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### 4.4 Uraian Tugas Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau

Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor: 139 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Rincian Tugas UPT. Bina laras adalah sebagai berikut:

##### a. Kepala UPT Bina Laras

UPT Bina Laras mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang Dinas Sosial di bidang Pelayanan Bina Laras. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, UPT Bina Laras menyelenggarakan fungsi:

1. Penyelenggaraan perencanaan dan pelaksanaan tugas pada Subbagian Tata Usaha, Seksi Program dan Advokasi Sosial, dan Seksi Rehabilitasi Sosial;
2. Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbagian Tata Usaha, Seksi Program dan Advokasi Sosial, dan Seksi Rehabilitasi Sosial;
3. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dalam rangka penyelenggaraan tugas pada Subbagian Tata Usaha, Seksi Program dan Advokasi Sosial, dan Seksi Rehabilitasi Sosial; dan
4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Dinas terkait tugas dan fungsinya.

Kepala UPT Bina Laras mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbagian Tata Usaha, Seksi Program dan



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Advokasi Sosial, dan Seksi Rehabilitasi Sosial. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas Kepala UPT Bina Laras menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada UPT Bina Laras;
2. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan UPT Bina Laras;
3. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas; dan
4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Kepala Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas:

1. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Tata Usaha;
2. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Tata Usaha;
3. Melaksanakan koordinasi penyusunan Standar Operasional Prosedur;
4. Mengendalikan dan mendistribusikan surat menyurat;
5. Melaksanakan fasilitasi administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, penatausahaan dan pelayanan masyarakat;
6. Melaksanakan koordinasi penyusunan Analisa Jabatan, Analisa Beban Kerja, peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, dan evaluasi jabatan;
7. Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan dokumentasi;
8. Melaksanakan penyusunan kebutuhan, pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor;
9. Melaksanakan administrasi bagi penerima manfaat;
10. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Tata Usaha; dan
11. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.



- 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.

c. Kepala Seksi Program dan Advokasi Sosial

Kepala Seksi Program dan Advokasi Sosial mempunyai tugas:

1. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Seksi Program dan Advokasi Sosial;
2. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Program dan Advokasi Sosial;
3. Melaksanakan penjangkauan awal dan penerimaan klien yang meliputi identifikasi awal, observasi awal;
4. Melakukan pemberian informasi, sosialisasi dan bantuan perlindungan sosial dan advokasi sosial;
5. Melaksanakan penyaluran/resosialisai setelah rehabilitasi;
6. Melaksanakan kerjasama, pengkajian dan penyiapan bahan standarisasi pengembangan program rehabilitasi;
7. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Seksi Program dan Advokasi Sosial; dan
8. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya

d. Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial

Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial mempunyai tugas:

1. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Seksi Rehabilitasi Sosial;
2. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Rehabilitasi Sosial;
3. Melaksanakan pemeliharaan jasmani, penetapan diagnosa klien, pengasuhan dan perawatan, bimbingan pengetahuan dasar dan keterampilan kerja serta kewirausahaan, bimbingan mental, sosial dan fisik;
4. Melaksanakan praktek belajar kerja dan bimbingan lanjutan;
5. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Seksi Rehabilitasi Sosial; dan



- 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.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
6. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.
  - e. Pengelola Keuangan
    1. Menyusun rencana biaya anggaran rutin.
    2. Pembayaran honor pegawai.
    3. Menghimpun laporan kegiatan rutin (bulanan/triwulan).
  - f. Pengadministrasi Umum
    1. Menyusun permintaan kebutuhan UPT Bina Laras.
    2. Menyiapkan pencatatan surat masuk di lingkungan UPT Bina Laras.
    3. Menindaklanjuti dan meneruskan disposisi surat masuk dari Kepala UPT Bina Laras.
    4. Melakukan urusan pengetikan dan penggandaan.
    5. Memberi nomor surat keluar.
    6. Melaksanakan pengarsipan surat menyurat.
    7. Membuat daftar inventaris ruang, inventaris barang dan kartu inventaris.
    8. Memeriksa dan melaporkan barang-barang inventaris dan bangunan milik negara yang rusak.
    9. Menyusun laporan mutasi barang dan penghapusan barang inventaris.
    10. Membuat laporan peralatan dan perlengkapan.
    11. Menginventarisir barang-barang yang sudah masuk di UPT Bina Laras
    12. Mendistribusikan barang-barang sesuai kebutuhan.
  - g. Pekerja Sosial
    1. Mempelajari, memahami, dan melaksanakan aturan dan ketentuan-ketentuan, pengetahuan dan referensi berkaitan tugas pekerja sosial
    2. Melakukan assesment WBS Bina Laras
    3. Melakukan bimbingan, pendampingan, home visit dan penjangkauan
    4. Melaksanakan pengarah dan penandatanganan serta pemutusan kontrak sosial
    5. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Dinas Sosial Provinsi/Kabupaten/Kota yang berkaitan dengan tugas dan fungsi pelayanan di UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**4.5**

**Daftar Nama Pegawai di UPT Bina Laras**

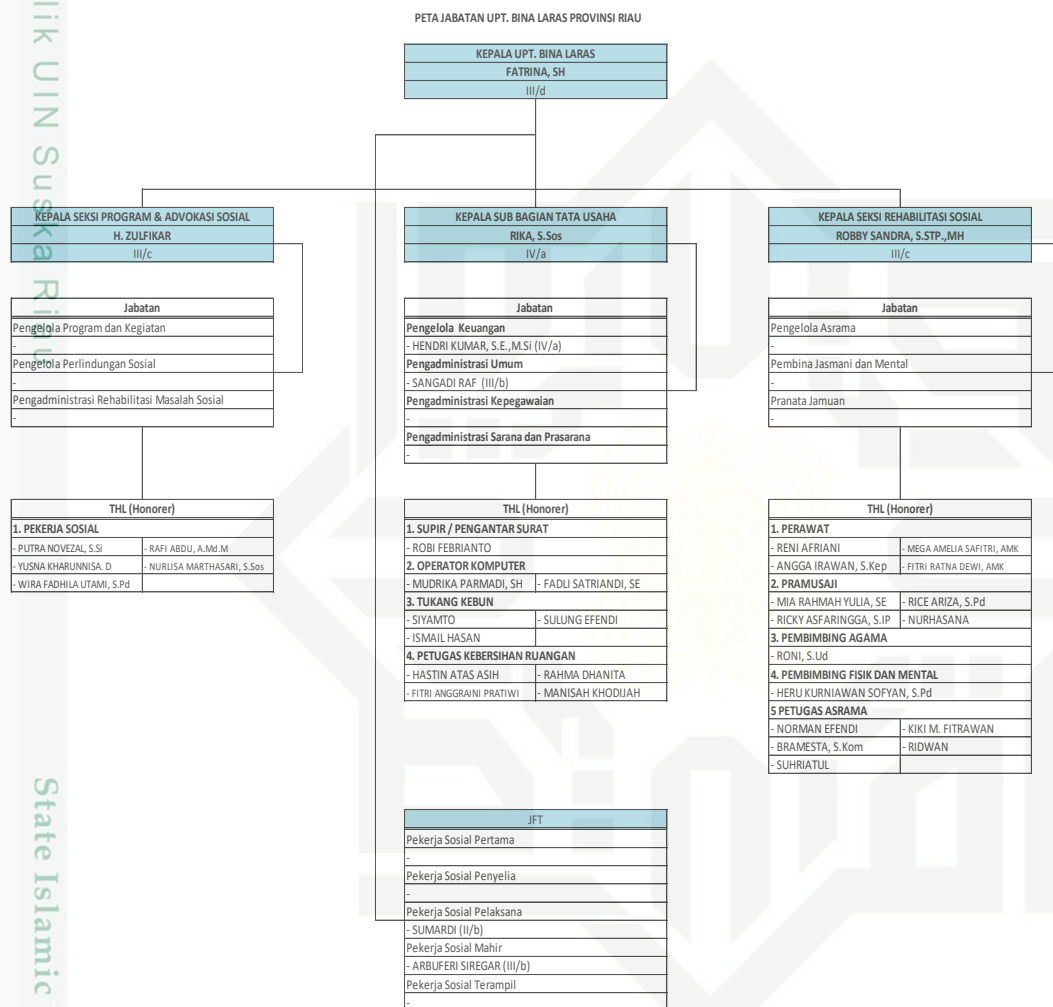
1. Nama : Fatrina, SH  
Pangkat/Gol : Penata Tk. I (III/d)  
Jabatan : Kepala UPT Bina Laras
2. Nama : Rika, S.Sos  
Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)  
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3. Nama : Robby Sandra, S.STP., MH  
Pangkat/Gol : Penata (III/c)  
Jabatan : Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial
4. Nama : H. Zulfikar  
Pangkat/Gol : Penata (III/c)  
Jabatan : Kepala Seksi Program dan Advokasi Sosial
5. Nama : Hendri Kumar, SE., M.Si  
Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)  
Jabatan : Pengelola Keuangan
6. Nama : Sangadi Raf  
Pangkat/Gol : Penata Muda Tk. I (III/b)  
Jabatan : Pengadministrasian Umum
7. Nama : Arbuferi Siregar  
Pangkat/Gol : Penata Muda Tk. I (III/b)  
Jabatan : Pekerja Sosial Lanjutan
8. Nama : Sumardi  
Pangkat/Gol : Pengatur Muda Tk. I (II.b)  
Jabatan : Pekerja Sosial Pelaksana

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 Dilindungi Undang-Undang**

**4.6** **Peta Jabatan UPT Bina Laras Provinsi Riau**

**Gambar 4.1**  
**Peta Jabatan UPT Bina Laras**



Sumber: UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau, 2023

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.

#### 4.7 Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta Biaya/Tarif Pelayanan Rehabilitasi di UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau

**Tabel 4.1**  
**Persyaratan , Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta Biaya/Tarif**

NO	Komponen	Uraian
	Persyaratan Umum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penderita Disabilitas Mental (Psikotik)</li> <li>2. Umur calon WBS 18 s/d 60 tahun</li> <li>3. Telah mendapatkan perawatan dan dinyatakan tenang atau sembuh oleh Psikiater / Dokter RSJ Tampan Pekanbaru.</li> <li>4. Sehat Jasmani, tidak mempunyai penyakit menular / Penyakit ganda /cacat berat dengan surat keterangan dokter</li> <li>5. Rawan Sosial Ekonomi</li> <li>6. UPT. Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau tidak menerima calon WBS yang berasal dari umum.</li> </ol>
	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calon Warga Binaan Sosial (WBS) merupakan rujukan dari RSJ Tampan Pekanbaru;</li> <li>2. Mengisi formulir yang telah disediakan oleh UPT. Bina Laras;</li> <li>3. Dokumen kelengkapan meliputi Surat Keterangan Tenang / Sembuh dari RSJ Tampan, Surat keterangan tidak berpenyakit menular dari dokter serta bagi perempuan tidak sedang dalam kondisi hamil;</li> <li>4. Pas foto berwarna ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar;</li> <li>5. Foto copy KTP / KK calon WBS yang masih berlaku (jika ada).</li> </ol>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 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.

4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan awal</li> <li>2. Pelayanan kebutuhan dasar</li> <li>3. Tahap Bimbingan (Fisik, Mental, Sosial dan Vokasional)</li> <li>4. Resosialisasi</li> <li>5. Pembinaan dan Bimbingan Lanjut</li> <li>6. Terminasi</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis

*Sumber: Komponen Standar Pelayanan di Lingkungan UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa UPT Bina Laras memiliki sejumlah persyaratan umum dan administrasi bagi calon Warga Binaan Sosial untuk memperoleh pelayanan rehabilitasi. Namun, UPT Bina Laras tidak mengenakan tarif/biaya bagi Warga Binaan Sosial dalam pelayanannya.





## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, maka penulis mencoba mengambil kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan terhadap analisis pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik di UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau. Dasar hukum pelayanan rehabilitasi di UPT Bina Laras berpedoman pada Permensos Nomor 9 Tahun 2018. UPT Bina Laras telah memenuhi 11 item Standar Pelayanan Minimal yang tercantum pada Permensos tersebut. Jenis pelayanan rehabilitasi di UPT Bina Laras telah dirangkum dalam Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang meliputi pendekatan awal, pelayanan kebutuhan dasar, tahap bimbingan, resosialisasi, pembinaan dan bimbingan lanjut serta terminasi.

Pendekatan awal merupakan langkah awal yang dilakukan oleh pihak UPT Bina Laras untuk dapat memberikan pelayanan rehabilitasi. Pendekatan awal terdiri dari dua kegiatan yaitu orientasi/konsultasi dan identifikasi. Kegiatan ini dapat terlaksana cukup baik, namun terdapat sedikit permasalahan dalam pendekatan awal, yaitu adanya beberapa penyandang eks psikotik yang tidak ingat data dirinya seperti usia, asal daerah dan keluarga, sehingga pihak UPT Bina Laras harus lebih berusaha untuk memperoleh data tersebut.

Pelayanan kebutuhan dasar meliputi penyediaan makanan, penyediaan asrama, penyediaan sandang, penyediaan alat bantu dan penyediaan perbekalan kesehatan. Kebutuhan dasar yang disediakan oleh UPT Bina Laras telah cukup memadai dan tidak mengalami defisit anggaran. Namun, dalam penyediaan perbekalan kesehatan, UPT Bina Laras hanya menyediakan obat-obatan umum seperti P3K.

Tahap bimbingan merupakan upaya untuk mengembalikan penyandang eks psikotik dapat kembali ke fungsi normal. Tahap bimbingan yang tersedia di UPT Bina Laras adalah bimbingan sosial, mental/kerohanian dan fisik.

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 Dilindungi Undang-Undang

Fasilitas dan proses bimbingan telah terpenuhi dengan baik. Namun, UPT Bina Laras belum dapat mengadakan bimbingan vokasional.

Selanjutnya resosialisasi. Kegiatan resosialisasi berupa semua aktivitas yang dijalankan setiap harinya di UPT Bina Laras, termasuk bimbingan sosial, mental, fisik, keagamaan dan kewirausahaan. Sementara itu, hasil dari adanya resosialisasi tidak dapat maksimal 100%, dikarenakan tidak semua keluarga dapat diarahkan atau dibimbing untuk dapat menerima eks psikotik tersebut. Kemungkinan untuk mendapatkan pekerjaan bagi eks psikotik saat dipulangkan juga tidaklah besar karena semua tergantung masyarakat apakah mau atau tidak dan berani atau tidaknya.

Pembinaan dan bimbingan lanjut adalah serangkaian kegiatan yang berguna untuk mengembangkan keterampilan kewirausahaan dan dunia usaha. Meski begitu, harapan UPT Bina Laras terhadap WBS tidaklah besar, hanya agar para WBS dapat kembali ke dalam aktivitas normal. Beragam kegiatan dalam pembinaan dan bimbingan lanjut adalah seperti belajar cuci motor, cuci mobil, berternak serta berkebun. Fasilitas dan lahan untuk bertenak serta berkebun tersedia dengan baik.

Terakhir, terminasi. Kegiatan terminasi adalah berupa pengantaran pulang WBS ke keluarganya. Namun, terminasi terkendala oleh susahny meyakinkan keluarga untuk menerima kepulangan penyandang eks psikotik. Faktor utama penyebabnya adalah ekonomi yang terbatas. Selain itu, terminasi juga terkendala oleh penelusuran keluarga yang membutuhkan waktu lama.

Dalam pelayanan rehabilitasi yang diberikan UPT Bina Laras, masih terdapat beberapa permasalahan yang menghambat pelayanan. Beberapa masalah yang menghambat pelayanan tersebut adalah sulitnya memperoleh data latar belakang penyandang eks psikotik, belum tersedianya panti untuk perempuan serta belum adanya tenaga ahli khusus seperti dokter dan psikiater yang bekerja di panti.

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 Dilindungi Undang-Undang

## 6.2 Saran

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada pelayanan rehabilitasi di UPT Bina Laras, penulis akan memberi beberapa saran. Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan agar menjadi masukan terkait dengan pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik di UPT Bina Laras Dinas Sosial Pekanbaru, yaitu:

1. Diharapkan pihak UPT Bina Laras bersama pihak Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru bekerja sama untuk membuat pembukuan dan pencatatan ingatan, cerita serta keluhan para penyandang eks psikotik untuk mempermudah proses pengumpulan data dan informasi dalam kegiatan orientasi dan identifikasi bagi calon WBS. Selanjutnya, pihak UPT Bina Laras bersama pihak Rumah Sakit Jiwa Tampan diharapkan dapat bekerjasama dengan melakukan upaya penelusuran keluarga serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang belum mengetahui terkait dengan adanya Panti Sosial Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau. Hal ini diharapkan mampu mempermudah kelancaran proses pengumpulan data dan informasi penyandang eks psikotik serta kelancaran dalam pelayanan rehabilitasi bagi penyandang.
2. Diharapkan pihak UPT Bina Laras bekerja sama dengan Kementerian Kesehatan untuk mengusulkan adanya penetapan tenaga ahli khusus yang bekerja di UPT Bina Laras seperti dokter, psikolog, dll agar proses pelayanan pengobatan bagi penyandang eks psikotik dapat berjalan lebih mudah dan efektif. Selain itu, pihak UPT Bina Laras juga diharapkan untuk melakukan penambahan beberapa pekerja sosial terkait banyaknya kegiatan bimbingan yang dilaksanakan serta memberikan pelatihan bagi calon pekerja sosial untuk meningkatkan kompetensi dalam bidangnya, sehingga proses kegiatan bimbingan dapat berjalan dengan maksimal sesuai dengan visi misi UPT Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau.
3. Diharapkan pihak UPT Bina Laras dapat melakukan sosialisasi bagi para keluarga penyandang eks psikotik dan lingkungannya terkait kesembuhan, kemampuan/keterampilan, kebaikan serta keinginan kuat penyandang eks psikotik untuk kembali ke keluarganya. Kegiatan ini berguna untuk

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.

meningkatkan angka kepulauan penyandang eks psikotik pada keluarganya dalam tiap tahunnya. Dengan adanya peningkatan angka pulang penyandang eks psikotik, tentu hal ini juga akan meningkatkan pergantian Warga Binaan Sosial dalam setiap tahun sehingga akan membantu mengurangi permintaan pihak Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru untuk memasuki pasiennya ke UPT Bina Laras Provinsi Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**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.



UIN SUSKA RIAU





## DAFTAR PUSTAKA

- Qur'an Surah Al-Mujadalah ayat 10
- Qur'an Surah An-Nisa ayat 142
- Amarrahmi, Adilla. *"Konsep Diri Penderita Skizofrenia Yang Telah Pulih Di Unit Pelaksana Teknis Bina Laras Pekanbaru"*, Pekanbaru: 2017
- Andari, Sumi Oktavia. *"Efektivitas Kinerja Unit Pelaksana Teknis (Upt) Bina Laras Dalam Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Eks Psikotik Di Provinsi Riau"*, Pekanbaru: 2018
- Dalimunthe, Naully Annisa. *"Kualitas Hidup Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Kelurahan Medan Sunggal"*, Medan: Universitas Sumatera Utara, 2020
- Fitriani, Mayta. *"Pelaksanaan Tugas Dinas Sosial Terhadap Rehabilitasi Orang Dengan Gangguan Jiwa (Odgj) Yang Terlantar Di Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial"*, Pekanbaru: 2022
- Hasanah, Ines Shafa. *"Efektivitas Program Rehabilitasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Kota Serang Tahun 2016"*, Serang: 2016.
- Khadafi, Andi. *"Kebijakan Hukum Pidana Terhadap Pemasungan Orang Yang Menderita Skizofrenia Di Indonesia"*, Jurnal Hukum, Volume 12, No. 1, (Januari-Juni 2017)
- Massyat, Muhammad. *"Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tapalang Kabupaten Mamuju"*, Vol 2 No. 1: 2017
- Oktaria, Gina. *"Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Proses Penyembuhan Pasien Psikosis Di Upt. Bina Laras Provinsi Riau"*. Pekanbaru: 2017
- Peraturan Kementerian Sosial RI Nomor 25 Tahun 2012 tentang Standar Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas oleh Lembaga Bidang Kesejahteraan
- Pramudika, Shindi. *"Pelayanan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Mental (Eks Psikotik) Oleh Dinas Sosial Provinsi Riau"*, Pekanbaru: 2018.
- Rohimah, Masitha Nur. *"Upaya Dinas Sosial Kota Pekanbaru Dalam Menangani Gelandangan Psikotik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau

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 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.

2014 *Tentang Kesehatan Jiwa Ditinjau Menurut Fiqih Siyash*”, Pekanbaru: 2022

Sa'adah, Neli. “*Efektivitas Pelaksanaan Rehabilitasi Bagi Pecandu Dan Korban Penyalahgunaan Narkoba Di Badan Narkotika Nasional Provinsi Aceh*”, Aceh: 2020

Sembiring, Agnes Margareta. “*Rehabilitasi Sosial Orang Dengan Gangguan Jiwa Di RSJ Prof DR Muhammad Ildrem Medan*”, Medan: 2020

Sidik, Muhammad. “*Pola Pembinaan Pendidikan Agama Islam Pada Warga Binaan Sosial Eks Psikotik Di Unit Pelaksanaan Teknis Bina Laras Muara Fajar Rumbai Pekanbaru*”, Pekanbaru: 2022

Simanjuntak, Nadia Odelan. “*Hak Pelayanan dan Rehabilitasi Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Terlantar Menurut Undang-Undang No.18 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Jiwa (Studi Kasus UPT Wanita Tusa Susila Dan Tuna Laras Berastagi)*”, Jurnal Pusham Unimed Volume VII, No. 1 (Juni 2017)

Sugiyono. “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*”, Bandung: Alfabeta, 2011

Susanto, Joko. “*Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin*”, Vol 25 No. 2: 2019

Syabana, Syarifsyah Asyraf. “*Efektivitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Anak Terlantar Sebagai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten*”, Banten: 2022

UPT Bina Laras, Dinas Provinsi Riau, Pekanbaru: 2022

Wijoyo, Hadion. “*Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Data Warga Binaan Sosial Di Upt. Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau*”, Pekanbaru: 2019



### 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.

## LAMPIRAN

### Draf Wawancara

#### Analisis Pelayanan Rehabilitasi Bagi Penyandang Eks Psikotik Terlantar di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau

#### A. Wawancara Peneliti dengan Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial UPT Bina Laras

##### a. Pertanyaan terkait Pedoman Dasar Hukum Pelayanan

1. Apa dasar hukum yang mengatur terkait pelayanan rehabilitasi di UPT Bina Laras?
2. Apa saja standar pelayanan minimal yang tercantum dalam dasar hukum tersebut?
3. Apakah pelayanan rehabilitasi di Panti Sosial Bina Laras telah memenuhi standar pelayanan minimal yang tercantum dalam dasar hukum tersebut?
4. Apa saja sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di UPT Bina Laras?

##### b. Pertanyaan terkait Pendekatan Awal

###### Orientasi/konsultasi

1. Apa saja kegiatan pelayanan pendekatan awal?
2. Apa tujuan kegiatan pelayanan orientasi/konsultasi?
3. Siapa sasaran dalam kegiatan pelayanan orientasi/konsultasi tersebut?
4. Apa saja tahapan kegiatan pelayanan dalam orientasi/konsultasi?
5. Kapan waktu diadakannya kegiatan pelayanan orientasi/konsultasi?
6. Apakah terdapat permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan orientasi/konsultasi?

###### Identifikasi

1. Apa tujuan pelayanan identifikasi pada pendekatan awal?

**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.

2. Siapa yang menjadi sasaran dalam kegiatan pelayanan identifikasi?
3. Apa saja kegiatan pelayanan dalam identifikasi?
4. Kapan waktu diadakannya kegiatan pelayanan identifikasi?
5. Apakah terdapat permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan identifikasi?

**c. Pertanyaan terkait Tahap Bimbingan****Bimbingan Sosial**

1. Apa tujuan kegiatan pelayanan bimbingan sosial?
2. Apa saja kegiatan dalam pelayanan bimbingan sosial? Kapan saja waktu pelaksanaan bimbingan sosial?
3. Apakah bimbingan sosial telah memberikan hasil yang baik kepada WBS?
4. Adakah permasalahan dalam proses bimbingan sosial?

**d. Pertanyaan terkait Resosialisasi**

1. Apa tujuan resosialisasi?
2. Bagaimana pelaksanaan resosialisasi?
3. Bagaimana hasil pelaksanaan resosialisasi?
4. Apakah resosialisasi telah mampu mengintegrasikan penyandang eks psikotik dengan masyarakat?
5. Apa yang menjadi permasalahan dalam resosialisasi?

**e. Pertanyaan terkait Terminasi**

1. Apa tujuan dari pelayanan terminasi?
2. Bagaimana anggaran dalam pelayanan terminasi?
3. Apa yang menjadi problematika dalam proses terminasi? Apa penyebabnya?

**f. Pertanyaan terkait Permasalahan Pelayanan Rehabilitasi di UPT Bina Laras**





**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. Apa saja permasalahan yang menjadi kendala dalam pelayanan rehabilitasi bagi penyandang eks psikotik di UPT Bina Laras?
2. Apa yang menjadi penyebab dari permasalahan pada pelayanan rehabilitasi tersebut?
3. Bagaimana solusi dari pihak UPT Bina Laras untuk mengatasi permasalahan pelayanan rehabilitasi?

**B. Wawancara Peneliti dengan Pekerja Sosial UPT Bina Laras**

**a. Pertanyaan terkait Pelayanan Kebutuhan Dasar**

Penyediaan Makanan

1. Apa saja jenis makanan yang diberikan oleh UPT Bina Laras kepada penyandang eks psikotik/WBS (Warga Binaan Sosial)?
2. Apakah penyediaan makanan telah terbagi rata dan memenuhi kebutuhan WBS di panti setiap harinya?
3. Kapan saja waktu diberikannya penyediaan makanan kepada WBS?
4. Apa saja fasilitas yang disediakan UPT Bina Laras dalam pelayanan penyediaan makanan?
5. Apakah anggaran telah cukup untuk memenuhi segala kebutuhan penyediaan makanan atau justru mengalami defisit anggaran?

Penyediaan Sandang

1. Apa saja jenis kebutuhan sandang yang diberikan UPT Bina Laras kepada WBS?
2. Apakah sandang yang diberikan telah sesuai dengan yang dibutuhkan WBS? Dan apakah sandang yang diberikan telah cukup memenuhi kebutuhan serta terbagikan secara merata?
3. Kapan saja diadakannya penyediaan kebutuhan sandang kepada WBS?
4. Apa saja fasilitas pendukung dalam pelayanan penyediaan sandang?



**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.

5. Apakah terdapat permasalahan dalam penyediaan kebutuhan sandang?

Penyediaan Alat Bantu

1. Bagaimana kelengkapan alat bantu di PSBL? Berapa banyak?
2. Apakah alat bantu yang tersedia dapat berfungsi dengan baik?
3. Apakah alat bantu yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan WBS?
4. Adakah permasalahan yang menghambat dalam pelayanan penyediaan alat bantu?
5. Apa saja jenis perbekalan kesehatan yang tersedia?
6. Bagaimana kelengkapan perbekalan kesehatan di PSBL?
7. Apakah perbekalan kesehatan yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan WBS dan berfungsi dengan baik?
8. Adakah masalah dalam pelayanan perbekalan kesehatan?

Penyediaan Perbekalan Kesehatan

1. Apa saja jenis perbekalan kesehatan yang tersedia?
2. Bagaimana kelengkapan perbekalan kesehatan di PSBL?
3. Apakah perbekalan kesehatan yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan WBS dan berfungsi dengan baik?
4. Adakah masalah dalam pelayanan perbekalan kesehatan?

**b. Pertanyaan terkait Tahap Bimbingan**

Bimbingan Fisik

1. Apa tujuan bimbingan fisik?
2. Apa saja kegiatan dalam bimbingan fisik?
3. Kapan saja waktu pelaksanaan bimbingan fisik?
4. Apakah sarana dan prasarana maupun peralatan kebutuhan bimbingan telah memadai?

**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.

5. Apakah bimbingan sosial telah memberikan hasil yang baik kepada WBS?
6. Adakah permasalahan dalam proses pelayanan bimbingan fisik?

Bimbingan Vokasional

1. Bagaimana bimbingan vokasional di UPT Bina Laras?
2. Apa penyebab bimbingan vokasional belum tersedia di UPT Bina Laras?

Bimbingan Mental/Kerohanian

1. Apa tujuan bimbingan mental/kerohanian?
2. Apa saja kegiatan dalam bimbingan mental/kerohanian di UPT Bina Laras?
3. Kapan saja waktu pelaksanaan bimbingan mental/kerohanian?
4. Apakah sarana dan prasarana maupun peralatan kebutuhan bimbingan mental atau kerohanian telah memadai?
5. Apakah bimbingan mental/kerohanian telah berhasil memberikan hasil positif terhadap WBS?

**c. Pertanyaan terkait Pembinaan dan Bimbingan Lanjutan**

1. Apa saja kegiatan pembinaan dan bimbingan lanjutan?
2. Apa tujuan pemberian kegiatan pembinaan dan bimbingan lanjutan?
3. Apakah fasilitas atau sarana prasarana yang disediakan UPT Bina Laras dalam pembinaan dan bimbingan lanjutan telah memadai?
4. Kapan waktu dilaksanakannya pemberian pembinaan dan bimbingan lanjutan?
5. Apakah pembinaan dan bimbingan lanjutan memberikan hasil yang baik?
6. Adakah permasalahan dalam pembinaan dan bimbingan lanjutan?

## DOKUMENTASI PENELITIAN DI UPT BINA LARAS

### PROVINSI RIAU



Keterangan: Wawancara dengan Bapak Robby Sandra sebagai Kepala Rehabilitasi Sosial (28 Februari 2023)



Keterangan: Wawancara dengan Ibu Wira Fadhila Utami sebagai Pekerja Sosial (28 Februari 2023)

- 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.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



**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.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.





**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.





UIN-SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail:fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-613/Un.04/F.VII/PP.00.9/1/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Pra Riset**

Pekanbaru, 12 Januari 2023 M  
19 Jumadil Akhir 1444 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Indah Puspa Sari  
NIM. : 11970524664  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"**Efektivitas Program Rehabilitasi Bagi Penyandang Eks Psikotik Terlantar  
di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau**"  
Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang  
diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Mahyarni, SE, MM  
19700826 199903 2 001

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

Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
Nomor : B-613/Un.04/F.VII/PP.00.9/1/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Pra Riset**

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كآبة العلوم الاقتصادية و الاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail:fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1321/Un.04/F. VII. 1/PP.00.9/2/2023 Pekanbaru, 08 Februari 2023 M  
Sifat : Biasa 17 Rajab 1444 H  
Lampiran : -  
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada  
Yth. **Virna Museliza, SE, M. Si**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Indah Puspa Sari  
NIM : 11970524664  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Pelayanan Rehabilitasi bagi Penyandang Eks Psikotik Terlantar di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Pengembangan Lembaga,



**Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si**  
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska-Riau

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.

Hal-hal yang Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Nomor  
Sifat  
Campiran  
Hal

: B-1269/Un.04/F.VII/PP.00.9/2/2023  
: Biasa  
: -  
: Izin Riset

Pekanbaru, 07 Februari 2023 M  
16 Rajab 1444 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Indah Puspa Sari  
NIM. : 11970524664  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"Analisis Pelayanan Rehabilitasi bagi Penyandang Eks Psikotik Terlantar di  
Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau". Untuk  
itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan  
kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Hj. Mulyarni, SE, MM  
NIP. 19500826 199903 2 001





**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
 Email : dpmptsp@riau.go.id

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/53873  
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-1269/Un.04/F.II/PP.00.9/2/2023 Tanggal 7 Februari 2023, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

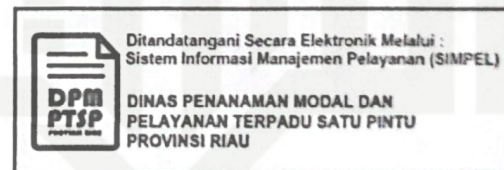
- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | INDAH PUSPA SARI   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11970524664  |
| 3. Program Studi     | : | ADMINISTRASI NEGARA  |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | ANALISIS PELAYANAN REHABILITAS BAGI PENYANDANG EKS PSIKOTIK TERLANTAR DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) BINA LARAS DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) BINA LARAS DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 16 Februari 2023



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Kepala Dinas Sosial Provinsi Riau di Pekanbaru
- Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan

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

1. Dilarang mengutip atau seluruh karya tulis ini tanpa 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
DINAS SOSIAL**

Jl. Jenderal Sudirman No. 239 – Pekanbaru, Kode Pos 28116  
Telepon (0761) 21593, Fax. (0761) 21593  
E-mail : [dinassosial@riau.go.id](mailto:dinassosial@riau.go.id) Website : [www.dinsos.riau.go.id](http://www.dinsos.riau.go.id)

Pekanbaru, 21 Februari 2023

Kepada  
Sdri. INDAH PUSPA SARI  
di -

Nomor : 071/Dinsos/235  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Pelaksanaan Kegiatan Riset

Pekanbaru

Menindaklanjuti Rekomendasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/53873 tanggal 16 Februari 2023 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi, dengan ini disampaikan bahwa kami tidak keberatan dan memberi izin kepada Saudari :

Nama : INDAH PUSPA SARI  
NIM/KTP : 11970524664  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenjang : S.1  
Sekolah : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Alamat : Pekanbaru  
Judul Penelitian : Analisis Pelayanan Rehabilitas Bagi Penyandang Eks Psikotik Terlantar di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau

untuk mengadakan kegiatan riset/pras riset di Dinas Sosial Provinsi Riau, dalam rangka penulisan dan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir dari perkuliahan.

Untuk kelancaran dan ketertiban pelaksanaan riset/pras riset diminta kepada Saudari untuk mentaati aturan dan ketentuan yang ada di Dinas Sosial Provinsi Riau, dan menyerahkan laporan atau hasil riset yang telah dilaksanakan sebanyak 1 (satu) rangkap kepada Dinas Sosial Provinsi Riau.

Demikian disampaikan untuk dapat dimaklumi semestinya.

a.n. KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU



Drs. H. SUPRIYADI, M.Si  
Pembina Tk.I  
NIP. 197009211990031003

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.





# UNIT PELAKSANA TEKNIS "BINA LARAS"

Jln. Yos Sudarso Km. 15 Kel. Muara Fajar Kec. Rumbai  
PEKANBARU

Kode Pos : 28267

## SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/UPT.BL/108

Kepala UPT. Bina Laras dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : INDAH PUSPA SARI  
 NIM : 11970524664  
 Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA  
 Jenjang : S-1  
 Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF  
 KASIM RIAU (UIN SUSKA RIAU)  
 Alamat : PEKANBARU

Telah selesai melakukan Penelitian/Riset dan Pengumpulan Data di UPT. Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau terhitung mulai tanggal 22 s/d 28 Februari 2023, sebagai bahan penyusunan skripsi dengan judul :

**" ANALISIS PELAYANAN REHABILITASI BAGI PENYANDANG EKS PSIKOTIK TERLANTAR DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) BINA LARAS DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU "**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya , untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 14 Juni 2023

KERALA UPT. BINA LARAS  
DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU



**FATRINA, SH**

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19810509 201001 2 011

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.





## BIOGRAFI PENULIS



**Indah Puspa Sari** lahir di Tembilahan, Kecamatan Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau. Anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Firmansyah dan Ibu Aida Sumaryati. Pada tahun 2013 penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 032 Tembilahan. Kemudian menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Tembilahan pada tahun 2016. Lalu penulis menyelesaikan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Tembilahan tahun 2019. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Administrasi Negara jenjang Strata 1 (S1).

Pada tahun 2022 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau, kemudian pada tahun yang sama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pulau Sipan, Kecamatan Inuman, Kabupaten Kuantan Singingi.

Penulis melakukan penelitian di UPT. Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau yang berada di Muara Fajar, Kecamatan Rumbai, Kota Pekanbaru, Prov. Riau dengan judul “Analisis Pelayanan Rehabilitasi Bagi Penyandang Eks Psikotik Terlantar di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras Dinas Sosial Provinsi Riau” Di bawah bimbingan Ibu Virna Museliza, SE., M.Si.

Penulis mengikuti ujian Munaqasah pada hari Jumat, 16 Juni 2023 lalu di nyatakan lulus dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

### 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.