



UN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya:
  - 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.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## KUALITAS PELAYANAN DINAS SOSIAL DALAM PENANGANAN ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA (ODGJ) TERLANTAR DI KABUPATEN KAMPAR

### SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S. Sos) Pada Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial*



Disusun Oleh :

**FATMA SAFA MAULIDA**

NIM. 12170522427

**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2025**



UN SUSKA RIAU

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## © Hak Cipta milik 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.

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fatma Safa Maulida  
Nim : 12170522427  
Prgram Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Kualitas Pelayanan Dinas Sosial Dalam Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (Odgi) Terlantar Di Kabupaten Kampar

### DISETUJUI OLEH :

#### DOSEN PEMBIMBING

Dr. Mahmuzar, M.Hum  
NIP. 197604262007011016

Mengetahui

#### DEKAN



#### KETUA PROGRAM STUDI

Administrasi Negara

Dr. Khairunyah Purba, S.Sos, M.Si  
NIP. 197810252006041002



Dipindai dengan CamScanner



UN SUSKA RIAU

## © Hak cipta milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Fatma Safa Maulida
NIM	:	12170522427
Jurusan	:	Administrasi Negara
Fakultas	:	Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi	:	Kualitas Pelayanan Dinas Sosial Dalam Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (Odgi) Terlantar di Kabupaten Kampar
Tanggal Ujian	:	18 November 2025

### Tim Pengaji

#### Ketua

Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc, Sc  
NIP. 197810252006041002

#### Sekretaris

Virna Museliza, M.Si  
NIP. 196608272023212000

#### Pengaji I

Dr. Sitti Rahmah, M.Si  
NIP. 196405081993032002

#### Pengaji II

Dr. Mahmuzar, M.Hum  
NIP. 197604262007011016



UN 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.

#### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fatma Safa Maulida  
NIM : 12170522427  
Tempat/Tgl. Lahir: : Tanjung, 12 September 2003  
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Prodi : Administrasi Negara

Judul Skripsi:

“Kualitas Pelayanan Dinas Sosial Terhadap Penanganan Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Terlantar di Kabupaten Kampar.”

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa .

1. Penulisan Skripsi 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 Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya besedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 30 Oktober 2025  
menbuat pernyataan

  
Fatma Safa Maulida  
NIM. 12170522427



UN 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

# KUALITAS PELAYANAN DINAS SOSIAL DALAM PENANGANAN ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA (ODGJ) TERLANTAR DI KABUPATEN KAMPAR

Oleh :

**FATMA SAFA MAULIDA**

**NIM. 12170522427**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Kabupaten Kampar. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam penanganan ODGJ serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang muncul di lapangan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan terdiri dari pegawai Dinas Sosial, staf bidang rehabilitasi ODGJ Dinas Sosial, Petugas Rumah Sakit Jiwa Tampan, dan Masyarakat. Teori yang digunakan yaitu teori Zeitham sebagai landasan utama dan teori kualitas pekayanan sebagai teori *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial telah melaksanakan sejumlah indikator tersebut. Kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Kampar belum optimal karena keterbatasan jumlah petugas di setiap kecamatan, meskipun sumber daya manusia yang tersedia cukup kompeten dan responsif. Selain itu, kurangnya sarana dan prasarana penunjang juga menjadi faktor penghambat dalam mendukung pelaksanaan pelayanan secara maksimal. Upaya yang dilakukan Dinas Sosial mencakup peningkatan kolaborasi dengan pihak desa dan kepolisian, penyebarluasan informasi, pengoptimalan fungsi ruang yang ada serta pengusulan ruang observasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Sosial masih kurang optimal, terutama karena keterbatasan fasilitas penunjang. Namun, upaya Dinas Sosial dalam mengatasi kekurangan tersebut sudah cukup aktif. Meskipun demikian, peningkatan tetap diperlukan agar pelayanan terhadap penanganan ODGJ dapat berjalan lebih optimal.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Dinas Sosial, Orang Dengan Gangguan Jiwa

**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**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahi Robbil"alamin, puji syukur kepada Allah SWT. Penulis mengucapkan terima kasih dan syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dengan izin Allah SWT penulis bisa dalam penulisan skripsi ini yang berjudul "Kualitas Pelayanan Dinas Sosial Dalam Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (Odgi) Terlantar di Kabupaten Kampar" Selanjutnya selawat serta salam senantiasa sampaikan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan oleh para umatnya. Semoga dengan sering melantunkan shalawat nantinya di akhir kelak mendapatkan syafaat dari Nabi Muhammad SAW. Aamin Aamiin Allahumma Aamiin.

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini menjadi bukti perjalanan dan perjuangan dalam meraih gelar S1 sekaligus jawaban atas doa-doa yang selalu mengalir dari orang-orang terkasih.

Terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis ucapkan kepada kedua orang tua tercinta yakni Ibu Nurbaiti dan Ayah Zamri Gudal Beliau



UN 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.

memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendukung penulis untuk melanjutkan perkuliahan. Terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus, motivasi, serta dukungan dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Terima kasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar sarjana sosial. Selanjutnya untuk saudara kandung Abang Zulfadli ,Fauzan Duhdi, Sity Fadhilah dan Kakak terima kasih banyak atas dukungannya baik secara moril maupun materil. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini, termasuk kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Leny Nofrianti MS., S.E, M. Si., Ak, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Nurlasera, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Khairil Henry, SE, M. Si. Ak dan Ibu Dr. Mustiqowati Ummul, M. Si, Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku ketua jurusan Administrasi



UN 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.

Negara

Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S. Sos., M. Soc. Sc menjabat sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Fakultas Ekonomi dan Ilmu Pengetahuan Sosial Riau.

6. Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dengan memberikan saran, masukan serta bimbingan selama penyusunan skripsi ini.

7. Ibu Ikhwani Ratna, SE., M. Si selaku dosen yang menjabat sebagai pembimbing akademik peneliti serta yang memberikan nasehat dan rekomendasi selama masih menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

8. Para Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan.

9. Seluruh staf Dinas Sosial Kabupaten Kampar yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan banyak membantu penulis membantu dalam pengerjaan skripsi ini.

10. Seluruh staf Rumah Sakit Jiwa Tampan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan banyak membantu penulis membantu dalam pengerjaan skripsi ini.



UN 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

Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini membawa manfaat bagi saudara/i pembaca dan do'a serta semangat yang diberikan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. *Aamiin Ya Rabbal Alamin*

Pekanbaru, 3 Desember 2025

Penulis

**FATMA SAFA MAULIDA**  
**NIM. 12170522427**



UN 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>	i
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	ii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	viii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	16
2.1 Konsep Pelayanan Publik .....	16
2.2 Konsep Kepuasan .....	31
2.3 Pandangan Islam Terhadap Pelayanan Publik.....	33
2.4 Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar.....	36
2.5 Pandangan Islam Mengenai Penanganan Terhadap ODGJ Terlantar .....	41
2.6 Penelitian Terdahulu.....	43
2.7 Definisi Konsep .....	45
2.8 Konsep Operasional .....	47
2.9 Kerangka Pemikiran .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	49
3.1 Jenis Penelitian .....	49
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	50
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	50
3.4 Informan Penelitian .....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.6 Teknik Analisa .....	53



UN 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.

<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
4.1. Dinas Sosial Kabupaten Kampar .....	55
4.2. Struktur Organisasi .....	58
4.3. Visi dan Misi Dinas Sosial Kabupaten Kampar .....	63
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
5.1 Kualitas Pelayanan Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Oleh Dinas Sosial Kabupaten Kampar .....	65
5.2 Upaya Dinas Sosial dalam Penanganan Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Kabupaten Kampar .....	93
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>104</b>
6.1 Kesimpulan.....	104
6.2 Saran .....	105
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>



UN 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 TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah ODGJ Di Kabupaten Kampar Tahun 2021-2024 .....	6
Tabel 1.2 Data ODGJ Terlantar pada Tahun 2023 dan 2024.....	7
Tabel 1.3 Asal-Usul ODGJ Terlantar Di Kabupaten Kampar Tahun 2024 .....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel 2.2 Konsep Operasional .....	47
Tabel 2.3 Kerangka Pemikiran.....	48
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	52
Tabel 5.1 Data Jumlah ODGJ Di Kabupaten Kampar Tahun 2021-2024 .....	66
Tabel 5.2 Data ODGJ Terlantar pada Tahun 2023 dan 2024.....	67



UN SUSKA RIAU

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## © Hak cipta milik 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 GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor Dinas Sosial.....	57
Gambar 4.2 Struktur Dinas Sosial Kabupaten Kampar .....	59





UN 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 I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kehidupan yang sejahtera, lahir dan batin, merupakan hak setiap warga negara yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar 1945. Secara globalisasi, kesehatan jiwa telah diakui sebagai komponen kritis dari kesehatan dan kesejahteraan manusia secara keseluruhan. Organisasi kesehatan dunia (WHO) menunjukkan bahwa kesehatan jiwa bukan hanya sekedar tidak adanya gangguan jiwa, tetapi keadaan dimana suatu individu menyadari potensi pada dirinya, dapat menangani tekanan hidup yang normal, dapat bekerja secara produktif, dan mampu memberikan kontribusi pada komunitasnya(Organization, 2022)

Di Indonesia, masalah kesehatan jiwa merupakan suatu beban yang signifikan. Jumlah penduduk yang sangat besar merupakan salah satu tantangan dalam kesehatan jiwa masyarakat bagi Indonesia. Bahkan, masalah di suatu daerah bisa berbeda dengan masalah di daerah lain. Salah satu bentuk respons pemerintah dalam penanganan masalah tersebut adalah dengan melakukan kebijakan sosial, seperti penyediaan jaminan sosial, perumahan, layanan kesehatan, pendidikan, serta pelayanan sosial secara pribadi ( Agusnuli, 2024).

Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) oleh Kementerian Kesehatan RI, prevalensi gangguan mental emosional pada penduduk usia di atas 15 tahun menunjukkan angka yang signifikan dan cenderung meningkat. Di tingkat nasional, masalah kesehatan jiwa diperkirakan dialami oleh sekitar 20 juta orang. ODGJ berat, seperti skizofrenia, seringkali tidak hanya membutuhkan

**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.

penanganan medis tetapi juga dukungan sosial yang komprehensif untuk memulihkan fungsi sosialnya dan mencegah terjadinya pasung (penelantaran dan pengikatan), sebuah praktik yang masih terjadi meski telah dilarang oleh undang-undang (Kemenkes, 2020).

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 2012 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial, dimana penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial adalah upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial. Kesejahteraan sosial dalam peraturan pemerintah tersebut salah satunya difokuskan kepada orang dengan gangguan jiwa (ODGJ).

ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) merupakan salah satu diantara permasalahan kesejahteraan sosial di Indonesia yang dilandasi dalam Undang Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa, yang dimaksudkan untuk menjamin setiap orang dapat mencapai kualitas hidup yang baik berdasarkan hak asasi manusia. Selanjutnya dijelaskan bahwa ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) adalah orang yang mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku, dan perasaan yang termanifestasi dalam bentuk sekumpulan gejala dan/atau perubahan perilaku yang bermakna, serta dapat menimbulkan penderitaan dan hambatan dalam menjalankan fungsi orang sebagai manusia. Gangguan jiwa dapat disebabkan oleh berbagai macam faktor, diantaranya faktor biologis, faktor psikologis, dan faktor sosial spiritual. Faktor biologis seperti penyakit fisik kronis,

**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.

yang dapat mempengaruhi otak. Faktor psikologis misalnya pola adaptasi, pola penyelesaian masalah, pola mekanisme pertahanan diri dan pola kepribadian. Sedangkan faktor sosial spiritual contohnya adalah pola relasi, sistem dukungan, situasi khusus/krisis, tantangan/tugas-tugas dan stressor atau pemicu (Yogi et al., 2025)

Seseorang yang mengalami gangguan jiwa umumnya menghadapi permasalahan pada aspek pikiran, perilaku, dan emosi, yang tampak melalui berbagai gejala maupun perubahan perilaku signifikan. Kondisi ini menimbulkan penderitaan serta membatasi kemampuan mereka dalam menjalani kehidupan sehari-hari secara wajar. Di sejumlah daerah, penanganan terhadap ODGJ masih banyak dilakukan dengan cara-cara tradisional. Selain itu, stigma negatif masyarakat terhadap ODGJ masih sangat kuat, sehingga banyak penderita yang justru diperlakukan secara tidak manusiawi, bahkan diabaikan oleh keluarga karena dianggap sebagai beban tambahan. Pada keluarga dengan kondisi ekonomi terbatas, keterbatasan biaya untuk pengobatan membuat penderita sering kali tidak mendapatkan perawatan yang semestinya. Hal ini diakibatkan karena banyaknya ODGJ yang terlantar di jalanan tanpa adanya tempat tinggal (Tarigan et al., 2025)

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai regulasi untuk melindungi ODGJ, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa. UU ini menekankan pada upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang holistik. Lebih khusus, Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang pendampingan sosial bagi orang dengan gangguan jiwa menjadi pedoman teknis bagi dinas sosial di daerah dalam

**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.

melaksanakan program penanganan ODGJ. Program ini mencakup identifikasi, assessment, rehabilitasi sosial, pemberdayaan, dan bantuan sosial untuk memastikan ODGJ dapat hidup layak dan terintegrasi dengan masyarakat.

Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa ini meliputi: 1. Penetapan definisi dan ruang lingkup kesehatan jiwa, termasuk hak-hak individu dengan masalah kejiwaan. 2. Penetapan hak ODGJ untuk mendapatkan pelayanan kesehatan jiwa yang mudah dijangkau, sesuai dengan standar pelayanan, dan jaminan obat psikofarmaka. 3. Pemeriksaan kesehatan jiwa untuk kepentingan penegakan hukum terhadap ODGJ yang melakukan tindak pidana. 4. Upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan jiwa dan mengurangi stigma terhadap gangguan jiwa. 5. Penetapan mekanisme pengelolaan harta benda ODGJ yang dilindungi oleh undang-undang. Undang-Undang ini bertujuan untuk memberikan perlindungan, pelayanan, dan hak-hak yang layak bagi individu dengan masalah kejiwaan dan gangguan jiwa. Dengan adanya undangundang ini, diharapkan pelayanan kesehatan jiwa di Indonesia dapat baik (Ramadhana, 2024).

Keberadaan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) terlantar bukan hal baru di Indonesia. Fakta bahwa ODGJ terlantar di jalanan harus menjadi perhatian serius bagi Pemerintah. Pemerintah harus menanggapi masalah ini dengan menyediakan layanan kesehatan dan perlindungan sosial bagi ODGJ, karena ODGJ terlantar termasuk dalam kategori Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Pemerintah dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab untuk merehabilitasi individu penderita gangguan jiwa yang terlantar atau

**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.

menggelandang, mengancam diri sendiri dan orang lain, serta mengganggu keamanan dan ketertiban masyarakat, sebagaimana diatur dalam Pasal 81 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa. ODGJ terlantar masuk kedalam kategori sebagai berikut:

1. Tidak mampu;
2. Tidak mempunyai keluarga atau wali;
3. Tidak diketahui keluarganya.

Kabupaten Kampar, sebagai salah satu daerah yang terus berkembang di Provinsi Riau, tentu tidak lepas dari permasalahan ini. Dinas Sosial (Dinsos) Kabupaten Kampar merupakan lembaga pemerintah daerah yang memikul tanggung jawab utama dalam melaksanakan kebijakan dan program sosial di tingkat lokal, termasuk penanganan ODGJ. Dinsos Kampar dituntut untuk dapat menjalankan perannya secara efektif, mulai dari pendataan, pemberian bantuan, rehabilitasi di panti sosial, hingga reintegrasi ODGJ ke dalam keluarga dan masyarakat.

Permasalahan ODGJ terlantar disetiap daerah memang menjadi perhatian pemerintah termasuk di Kabupaten Kampar. Kabupaten Kampar merupakan salah satu daerah perbatasan Riau-Sumbar dan lintas sektor Sumatera-Riau, dengan kondisi wilayah demikian begitu banyak dijumpai Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar yang berkeliaran di Kabupaten Kampar khususnya di Kecamatan Bangkinang Kota. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Kampar melalui Dinas Sosial Kabupaten Kampar perlu melakukan penanganan terhadap ODGJ terlantar yang ada diwilayah Kabupaten Kampar agar wilayah Kabupaten Kampar bisa terhindar

**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 dampak negative dengan keberadaan ODGJ terlantar di Kabupaten Kampar, apalagi ODGJ yang banyak dijumpai di Kabupaten Kampar adalah ODGJ pendatang bisa jadi ada kiriman dari daerah lain, bisa jadi ODGJ tersebut menggelandang di suatu daerah tertentu.

Kabupaten kampar memiliki jumlah ODGJ yang cukup banyak. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini jumlah ODGJ dari tahun 2021-2024 di Kabupaten Kampar.

**Tabel 1.1 Data Jumlah ODGJ Di Kabupaten Kampar Tahun 2021-2024**

No	Kecamatan	2021	2022	2023	2024
1.	Kampar	7 orang	7 orang	12 orang	16 orang
2.	Salo	3 orang	5 orang	5 orang	4 orang
3.	Kampa	6 orang	10 orang	10 orang	8 orang
4.	Rumbio jaya	1 orang	4 orang	6 orang	-
5.	Kuok	1 orang	3 orang	3 orang	9 orang
6.	XIII Koto Kampar	3 orang	3 orang	5 orang	3 orang
7.	Bangkinang Kota	18 orang	22 orang	30 orang	38 orang
8.	Kampar Kiri Tengah	-	-	6 orang	10 orang
9.	Siak Hulu	4 orang	7 orang	3 orang	9 orang
10.	Tapung Hilir	1 orang	1 orang	3 orang	7 orang
11.	Kampar Utara	3 orang	3 orang	-	15 orang
12.	Kampar Kiri Hilir	-	-	-	8 orang
13.	Bangkinang	2 orang	2 orang	6 orang	4 orang
14.	Koto Kampar Hulu	2 orang	2 orang	5 orang	6 orang
15.	Tapung Hulu	3 orang	4 orang	5 orang	10 orang
16.	Tapung	8 orang	12 orang	6 orang	9 orang
17.	Tambang	6 orang	18 orang	22 orang	20 orang
18.	Kampar Kiri Hulu	31 orang	33 orang	29 orang	-
19.	Kampar Kiri	1 orang	4 orang	4 orang	2 orang
20.	Gunung Sahilan	-	-	3 orang	-
21.	Perhentian Raja	1 orang	1 orang	4 orang	9 orang
	Jumlah	101	141	167	189

Sumber : Dinas Sosial Kabupaten Kampar 2025

Berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan di Dinas Kabupaten Kampar dari tabel diatas bahwasanya jumlah ODGJ dikabupaten Kampar Pada tahun 2021

**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.

jumlah ODGJ sebanyak 101 orang, pada tahun 2022 jumlah ODGJ sebanyak 141 orang, dan pada tahun 2023 jumlah ODGJ sebanyak 167 orang. Sementara pada tahun 2024 jumlah ODGJ sebanyak 189 orang. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah ODGJ dari tahun ketahun selalu mengalami kenaikan jumlah ODGJ. Hal ini sangat memprihatinkan dan butuh penanganan dari pemerintah setempat sehingga permasalahan ini bisa diatasi.

Berikut Data Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar pada tahun 2023 dan 2024:

**Tabel 1.2 Data ODGJ Terlantar pada Tahun 2023 dan 2024**

No	Kecamatan	Tahun 2023	Tahun 2024
1	Kampar	3 orang	3 orang
2	Tambang	3 orang	10 orang
3	Tapung	2 orang	3 orang
4	Kuok	3 orang	3 orang
5	Bangkinang Kota	5 orang	10 orang
6	Siak Hulu	3 orang	2 orang
7	Kampa	1 orang	1 orang
8	Rumbio jaya	-	1 orang
9	Salo	-	1 orang
10	tapung Hulu	1 orang	-
11	Koto Kampar hulu	1 orang	-
Total		22 orang	34 orang

Sumber: *Dinas Sosial Kabupaten Kampar 2025*

Berdasarkan hasil pra riset terkait ODGJ terlantar di Dinas Sosial Kabupaten Kampar pada tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah ODGJ Terlantar di kabupaten Kampar berjumlah 22 orang dan pada tahun 2024 jumlah ODGJ terlantar meningkat yang mana berjumlah 34 orang ODGJ terlantar di kabupaten Kampar, dimana kecamatan Bangkinang Kota dan Kecamatan Tambang yang memiliki jumlah ODGJ terbanyak diantara kecamatan lainnya



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

yang ada di Kabupaten Kampar. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas terkait asal usul ODGJ terlantar Tahun 2025 dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

**Tabel 1.3 Asal-Usul ODGJ Terlantar Di Kabupaten Kampar Tahun 2024**

No	Inisial	Asal-usul	Jenis Kelamin
1	AJ	Tanjung Medan (Riau)	L
2	AR	Painan (Sumatera Barat)	L
3	BD	Dumai (Riau)	L
4	BK	Kumpeh (Jambi)	L
5	CF	Tanjung Raya (Sumatera Barat)	L
6	CL	Kapur IX (Sumatera Barat)	L
7	DM	Batu Sangkar (Sumatera Barat)	L
8	DN	Bangun Purba (Riau)	L
9	EO	Batang Tuaka (Riau)	P
10	ES	Jujuhan (Jambi)	P
11	FG	Painan (Sumatera Barat)	L
12	FP	Siak Kecil (Riau)	L
13	GQ	Bengkalis (Riau)	L
14	HP	Koto Tuo (Sumatera Barat)	L
15	HR	Medan Polonia (Sumatera utara)	L
16	IR	Tambusai Riau	L
17	IS	Bantan (Riau)	L
18	JK	Gandus (Palembang)	L
19	JT	Medan Labuhan (Sumatera Utara)	L
20	KU	Sungai Pagu (Sumatera Barat)	L
21	LM	Gaung (Riau)	L
22	LV	Kertapati (Palembang)	L
23	NO	Lima Puluh Kota (Sumatera Barat)	L
24	PR	Sungai Sembilan (Riau)	L
25	QS	Jati Agung (Lampung)	L
26	RT	Balik Bukit (Lampung Barat)	P
27	SA	Kumpeh (Jambi)	L
28	TB	Batu Balang (Sumatera Barat)	L
29	UC	Gurun (Sumatera Barat)	P
30	VD	Medang Kampai (Riau)	L
31	WT	Rokan IV Koto (Riau)	L
32	XA	Maro Sebo (Jambi)	P
33	YB	Kuala Cenaku (Riau)	L
34	ZC	Ujung Batu (Riau)	L

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - 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.

Meningkatnya jumlah ODGJ di Kabupaten Kampar tidak terlepas dari masih terbatasnya sarana prasarana penunjang seperti rumah singgah, fasilitas kesehatan, serta layanan ambulance untuk evakuasi sehingga menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia belum memadai.

Berdasarkan hasil survey berupa wawancara dengan Bapak Syaifuddin sebagai Kepala Bidang Rehabilitas Sosial Dinas Sosial Kabupaten Kampar menjelaskan bahwa :

*Dalam penanganan ODGJ terlantar di Kabupaten Kampar masih minimnya fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Sosial seperti ambulance untuk mengevakuasi ODGJ, belum adanya rumah singgah, dan fasilitas kesehatan lainnya yang diperlukan dalam penanganan ODGJ. Selain itu, kami juga mengalami kekurangan petugas di tingkat kecamatan. Saat ini, sebagian besar penanganan masih terpusat di kabupaten, padahal idealnya setiap kecamatan memiliki minimal satu petugas yang bisa segera merespons laporan masyarakat terkait ODGJ terlantar.”*

Keberadaan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar di ruang publik tidak hanya mengganggu ketertiban, tetapi juga berpotensi membahayakan keselamatan masyarakat. Rendahnya pemahaman tentang kesehatan jiwa serta kuatnya stigma negatif menyebabkan ODGJ sering diabaikan dan hidup tanpa akses layanan yang layak. Kondisi ini memperburuk kesejahteraan mereka sekaligus menunjukkan lemahnya dukungan sosial dan fasilitas rehabilitatif. Oleh karena itu, Dinas Sosial Kabupaten Kampar perlu melakukan penanganan strategis di Kecamatan Bangkinang Kota melalui peningkatan penjangkauan, asesmen, rehabilitasi, serta reintegrasi sosial. Langkah ini bertujuan memberikan perlindungan, pemulihan, serta kesempatan bagi ODGJ, baik warga setempat maupun pendatang, agar dapat kembali menjalani kehidupan yang lebih layak serta mendukung terciptanya ketertiban 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.

Hal ini menjadi permasalahan serius dalam penanganan ODGJ terlantar karena jika fasilitas yang dibutuhkan kurang maka akan terjadi ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan dari Dinas Sosial, dan hal ini terbukti masih banyak ODGJ yang berkeliaran tanpa ada penanganan dari pemerintah setempat. Ketersediaan sarana dan salah satu unsur yang mencapai pelayanan yang bermutu (Andini et al., 2020).

Mutu pelayanan dalam penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar merupakan faktor yang sangat menentukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan dasar dan perlindungan sosial. Pelayanan yang berkualitas tercermin dari kecepatan, ketepatan, transparansi, serta kemampuan aparatur dalam memberikan respons terhadap pengaduan masyarakat. Selain itu, mutu pelayanan juga ditunjukkan melalui ketersediaan sarana prasarana yang memadai, sikap ramah, serta kejelasan informasi yang diterima masyarakat. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Dinas Sosial, sekaligus memperkuat peran pemerintah daerah dalam menjaga ketertiban umum. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi prioritas penting agar penanganan ODGJ tidak hanya sekadar memenuhi kewajiban administratif, tetapi juga mampu memberikan dampak nyata bagi kesejahteraan sosial (Rosita, 2022).

Menanggapi kondisi tersebut, Dinas Sosial Kabupaten Kampar berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan bagi ODGJ terlantar melalui berbagai upaya strategis. Hal ini penting dilakukan karena hingga kini masih terdapat keterbatasan fasilitas yang memadai untuk menunjang penanganan

**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.

ODGJ, sehingga pelayanan belum berjalan secara optimal. Peningkatan pelayanan tersebut meliputi penyediaan sarana dan prasarana yang lebih lengkap, pelaksanaan program penjangkauan dan asesmen, serta penguatan koordinasi lintas sektor. Selain itu, Dinas Sosial juga menekankan pentingnya reintegrasi sosial agar ODGJ dapat kembali berfungsi secara layak di tengah masyarakat. Langkah ini diharapkan mampu mengurangi stigma, melindungi hak-hak ODGJ, serta menciptakan ketertiban sosial yang lebih harmonis di Kabupaten Kampar.

Dalam upaya mewujudkan kesejahteraan sosial bagi masyarakat, khususnya bagi kelompok rentan, Dinas Sosial Kabupaten Kampar memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan dan pelayanan yang memadai. Salah satu kelompok rentan yang memerlukan perhatian khusus adalah Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), yang keberadaannya seringkali menghadapi stigma sosial dan keterbatasan dalam pemenuhan kebutuhan dasar maupun akses pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, Dinas Sosial Kabupaten Kampar berkomitmen melaksanakan berbagai bentuk pelayanan yang terarah dan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas hidup ODGJ. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Kampar terhadap Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) mencakup berbagai bentuk intervensi sosial sebagai berikut :

1. Pelayanan rujukan medis ke Rumah Sakit Jiwa Pekanbaru bagi ODGJ yang membutuhkan penanganan intensif.

**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. Pelayanan pemulangan ke keluarga atau daerah asal setelah pasien menjalani perawatan medis di RSJ Pekanbaru sebagai bentuk reintegrasi sosial.
3. Pelayanan penanganan keluarga yang bertujuan memberikan pendampingan serta penguatan peran keluarga dalam merawat ODGJ.
4. Pelayanan pemberian bantuan sosial untuk mendukung pemenuhan kebutuhan dasar ODGJ maupun keluarganya, sehingga mereka dapat menjalani kehidupan yang lebih layak.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 8 Tahun 2017

Tentang Ketentraman dan Ketertiban Umum, untuk itu agar wilayah Kabupaten Kampar bisa menjadi daerah ramah lingkungan dan menjadi daerah yang tenram dan nyaman bagi masyarakat dari para ODGJ yang meresahkan, perlu dilakukan penanganan agar bisa tercipta wilayah yang nyaman, aman dan tenram. Apalagi yang banyak menjadi korban dari kekerasan ODGJ tersebut adalah kelompok rentan seperti, anak-anak, lanjut usia dan perempuan.

Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar di Kabupaten Kampar dilaksanakan melalui tahapan prosedural yang melibatkan koordinasi lintas sektor. Proses penanganan biasanya dimulai ketika ODGJ ditemukan dalam kondisi terlantar di lingkungan masyarakat, kemudian dilanjutkan dengan pemenuhan persyaratan administratif sebagai dasar tindak lanjut. Persyaratan tersebut mencakup surat keterangan dari kepolisian, surat pernyataan dari kelurahan atau kepala desa yang membuktikan bahwa individu tersebut merupakan ODGJ terlantar, surat rujukan dari puskesmas menuju Rumah Sakit

**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.

Jiwa (RSJ), serta surat pengantar dari Dinas Sosial Kabupaten Kampar kepada RSJ. Mekanisme ini bertujuan untuk memastikan adanya legalitas, kejelasan status, serta alur koordinasi yang efektif dalam upaya rehabilitasi dan perawatan ODGJ.

Berdasarkan observasi sementara di lapangan peneliti menemukan beberapa fenonema yaitu:

Banyak laporan masyarakat mengenai ODGJ terlantar yang membutuhkan pertolongan cepat, namun penanganan oleh pihak Dinas Sosial sering mengalami keterlambatan.

2. Keterbatasan jumlah ambulans untuk penjemputan ODGJ
3. Tidak tersedianya rumah singgah khusus ODGJ sementara
4. Tidak adanya petugas penanganan ODGJ di setiap kecamatan
5. Minimnya peralatan medis dan perlengkapan keamanan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, besar ketertarikan peneliti untuk membahas dan meneliti lebih lanjut mengenai permasalahan pelayanan dalam penanganan ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) ini dalam peranan Dinas Sosial Kabupaten Kampar sebagai bentuk nyata dari perhatian pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan sosial dan memberikan hak-hak sosial bagi keberadaan penyandang masalah sosial terutama bagi penderita disabilitas mental/ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa). Maka berkaitan dengan hal tersebut peneliti mengangkat judul mengenai “Kualitas Pelayanan Dinas Sosial terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Kabupaten Kampar”



UN 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.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diungkapkan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Kampar terhadap penanganan jumlah ODGJ di Kecamatan Bangkinang Kota?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat pelayanan dalam upaya peningkatan penanganan ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) di Kabupaten Kampar?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan oleh penulis, maka tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan penanganan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Kampar terhadap penanganan ODGJ
2. Untuk memperoleh informasi terkait faktor penghambat pelayanan dalam upaya peningkatan penanganan ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) di Kabupaten Kampar

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan permasalahan di atas maka manfaat penelitian yang diharapkan penulis secara teoritis dan praktis yaitu :

1. Manfaat Secara Teoritis  
Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya terkait kajian pelayanan



UN 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.

sosial dan perlindungan bagi ODGJ terlantar. Hasil penelitian ini tidak hanya memperluas wawasan, pengalaman, dan pemahaman dalam ranah akademik, tetapi juga dapat dijadikan sebagai acuan dalam penerapan metode penelitian sejenis, terutama yang menyoroti peran Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam menangani ODGJ terlantar. Lebih jauh, penelitian ini dapat menjadi bahan perbandingan sekaligus rujukan bagi penelitian selanjutnya yang relevan dengan topik kesehatan jiwa dan kesejahteraan sosial..

**b. Manfaat Secara Praktis**

- 1) Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dalam bidang ilmu hukum, utamanya yang berkaitan dengan Rehabilitasi ODGJ terlantar.
- 2) Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang bagaimana tugas Dinas Sosial terhadap rehabilitasi ODGJ terlantar.
- 3) Bagi Instansi/Pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan (input) yang berguna dalam memberikan pertimbangan untuk pengambilan kebijakan, khususnya yang berkaitan dengan proses penanganan ODGJ terlantar.

**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 Konsep Pelayanan Publik

##### 2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata pelayanan berasal dari asal kata “layan” menjadi me-la-yani (v) yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa apa yang diperlukan oleh seseorang. Kata melayani juga dapat bermakna menyiapkan, mengurus, menerima, menyambut (Zohriah, 2017). Sedangkan istilah publik berasal dari kata bahasa Inggris public yang artinya umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya diadopsi dari bahasa Indonesia yaitu public yang artinya umum, banyak orang, secara masal (Auliansyah, 2020)

Menurut Hidayatullah (2024) Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang baik, pemerintah dapat memenuhi hak-hak dasar warga negara sekaligus meningkatkan kualitas interaksi antara negara dan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif juga menjadi indikator keberhasilan administrasi negara dalam menjalankan fungsinya secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

**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.

Moenir (2008) menyatakan bahwa Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya bersifat insidental, tetapi merupakan aktivitas yang terus menerus dan sistematis demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan menjadi bagian integral dari fungsi organisasi, baik pemerintah maupun lembaga sosial, yang bertujuan memberikan kemudahan, kepastian, serta kepuasan bagi masyarakat.

Pada tanggal 18 juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Menurut undang-undang tersebut, pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka penyediaan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sejak Undang-undang pelayanan public di lakukan sejak tahun 2009, standar pelayanan yang tertera dalam peraturan tersebut mulai di jalankan walaupun membentukkan proses yang panjang (Magdalena et al., 2024).

Menurut Laia (2022) Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik bukan sekadar aktivitas



#### 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.

©

administratif, melainkan wujud konkret dari tanggung jawab negara dalam menjamin terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat. Dengan adanya pelayanan publik yang sesuai standar, pemerintah diharapkan mampu menciptakan rasa keadilan, kepastian, serta meningkatkan kualitas hidup warga negara. Selain itu, kualitas pelayanan publik juga menjadi cerminan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, Petunjuk Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Unit Pelayanan Badan Negara pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. . penerima dan sehubungan dengan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyedia pelayanan public adalah pejabat pelayanan publik, pemerintah daerah, dan perusahaan daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang mempunyai hak dan kewajiban terhadap pelayanan publik (Hidayatullah, 2024)

Pelayanan publik dilaksanakan dengan asa dasar. Menururt Siswidiyanto & Suhartono Winoto (2021) dikutip dari buku Amin Ibrahim dengan judul “Teori dan Konsep Pelayanan Publik dan Implementasinya”, menunjukkan bahwa pelayanan publik setidaknya mencakup lima asas berikut:

- a. Pemberian dan penerimaan pelayanan publik harus dipahami dengan baik oleh semua pihak, agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pelaksanaan hak dan kewajiban kedua belah 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.



- b. Meskipun terdapat persyaratan undang-undang saat ini, namun pengawasan terhadap berbagai pelayanan publik harus diubah sesuai dengan tuntutan dan kemampuan membayar masyarakat, dengan tetap menjaga efisiensi dan efektivitas.
- c. Kelancaran, keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum harus dicapai dengan memberikan hasil pelayanan publik dan proses belanja yang berkualitas dan dapat diperhitungkan.

Kualitas pelayanan public merupakan kemampuan organisasi pelayanan public untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi (Suprianto, 2023). Kualitas pelayanan merupakan salah satu ukuran untuk menilai pelayanan public. Pelayanan publik yang berkualitas dan prima haruslah memenuhi tolak ukur dari kualitas pelayanan. Tolak ukur Pelayanan adalah acuan standar yang akan digunakan sebagai landasan dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan dan juga acuan indikator penilaian kualitas pelayanan, sebagai sebuah kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Sallu, 2023).



## © Hak cipta milik UIN Suska Riau 2.1.2 Azas Pelayanan Publik

### 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.

Prinsip-prinsip dasar dalam pelayanan publik berperan sebagai landasan bagi aparatur pemerintahan atau pejabat administrasi negara dalam menciptakan tata kelola yang baik. Berdasarkan penelitian Muin Fahmal, asas-asas umum pelayanan publik yang ideal menjadi acuan penting bagi penyelenggara negara dalam menjalankan kewenangannya. Pedoman ini bertujuan memastikan bahwa setiap langkah atau kebijakan yang diambil tetap sejalan dengan tujuan hukum yang sesungguhnya. Ada pun azas-azas umumnya menurut (Eliyusandi, 2020).

#### 1. Transparansi

Pelayanan publik kerap belum mencapai tingkat optimal, khususnya karena sejumlah aparatur belum menunjukkan sikap terbuka serta tidak mampu menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti. Kurangnya keterbukaan ini menjadi kendala terutama bagi masyarakat awam yang memerlukan penjelasan sederhana. Mengingat banyak warga belum memiliki pemahaman yang memadai terhadap proses pelayanan, pendekatan yang bersifat komunikatif dan bersahabat dari petugas sangat dibutuhkan.

#### 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas mencakup dua aspek utama: pertanggungjawaban kepada atasan dan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Interaksi antara petugas dan masyarakat harus berlangsung secara baik, di mana setiap penyelenggara wajib memberikan layanan yang

**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.

bertanggung jawab, efisien, serta mudah diakses. Tujuannya adalah agar masyarakat dapat mengurus kepentingannya tanpa hambatan, dan proses layanan tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara menyeluruh.

**3. Kondisional**

Pelayanan publik harus disesuaikan dengan ketentuan hukum serta norma norma yang berlaku dalam masyarakat. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai sosial. Pengawasan oleh masyarakat menjadi faktor penting agar pelaksanaan layanan tetap berada dalam jalur yang sesuai dengan situasi dan kebutuhan yang berkembang di masyarakat.

**4. Partisipasi**

Pelaksanaan pelayanan publik harus mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan. Prinsip partisipatif mencakup seluruh aspek pelayanan mulai dari ketentuan persyaratan, biaya, durasi hingga metode pelayanan. Prinsip ini mendorong penyedia layanan untuk memberikan informasi yang jelas kepada pengguna terkait persyaratan yang diperlukan, serta pentingnya pemenuhan syarat tersebut dalam proses pelayanan.

**5. Non-Diskriminasi**

Penerapan prinsip pelayanan publik harus bebas dari unsur diskriminasi terhadap siapa pun yang memerlukan layanan. Sistem pelayanan dirancang agar dapat dipahami oleh semua pihak yang

**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.

berkepentingan. Pemahaman ini tidak hanya terbatas pada arti harfiah dari aturan yang berlaku, tetapi juga mencakup penjelasan mendalam mengenai makna serta tujuan dari setiap prosedur. Kejelasan informasi mengenai syarat, proses, biaya, dan waktu sangat penting untuk memastikan kesetaraan layanan bagi seluruh masyarakat.

#### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Akses informasi yang mudah terkait asas-asas pelayanan publik memperkuat keseimbangan antara hak masyarakat sebagai penerima layanan dan kewajiban pegawai sebagai penyedia layanan. Semakin terbuka dan mudah diakses informasi pelayanan, semakin besar pula kemungkinan masyarakat mendapatkan layanan yang memuaskan. Kondisi ini juga memperkuat hubungan timbal balik yang positif antara masyarakat dan instansi penyedia layanan.

#### 2.1.3 Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Teori Zeitham & Berry dalam Arief (2017:11) yaitu :

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik) Tangibles (bukti fisik) adalah fasilitas yang secara fisik bias dilihat dan dirasakan oleh pelanggan. Misalnya bentuk gedung, sarana prasarana, teknologi yang digunakan, hingga penampilan pegawai yang berinteraksi dengan pelanggan (publik).
- b. *Reliability* (Keandalan) Aspek keandalan merujuk pada kemampuan pemerintah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

**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.

Andal juga berarti pelayanan publik harus sesuai dengan ekspetasi pelanggan, mencakup profesionalitas, pelayanan tanpa kesalahan dan tingkat akurasi yang tinggi.

- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Poin ini meliputi kemauan pelayanan publik untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Contohnya seperti memberikan solusi atas keluhan yang diraskan oleh pelanggan, atau memberikan informasi secara jelas.
- d. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) Aspek ini berupa pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pelayan publik menumbuhkan rasa percaya kepada pemberi layanan. Misalnya memberikan pengetahuan yang cukup untuk menjawab segala pertanyaan pelanggan, dan memberikan jaminan atas kualitas pelayanan sehingga menambah rasa percaya pelanggan.
- e. *Emphaty* (Perhatian) Pelayanan publik harus senantiasa menunjukkan pada sikap keberpihakan terhadap pelanggan. Sikap empati tersebut bias di tunjukkan secara tulus memberikan perhatian, memahami keinginan pelanggan dan berusaha memuaskannya.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang diberikanoleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur

**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.

keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menhindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011;8)

#### **2.1.4 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan.

Standar pelayanan juga diperlukan dalam upaya menilai kualitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara. Penilaian itu, kemudian bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggarannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Ada beberapa komponen yang terkandung dalam standar pelayanan. Aneka komponen itu termaktub dalam Bab V UU 25/2009. Seluruh komponen tersebut wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan publik:

- a. Persyaratan Informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi dihadapan pengguna pelayanan.

Syarat yang ditentukan setiap penyelenggara pelayanan tentu berbeda pada setiap instansi dan setiap produk pelayanan. Hal yang perlu

**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.

dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.

- b. Sistem Mekanisme dan Prosedur Ini adalah salah satu indikator yang acapkali ditanyakan pengguna pelayanan.

Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan. Selain itu, Bagan Alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Sebaiknya disusun dalam bentuk flow chart yang dipampang di ruang layanan. Dengan pemenuhan unsur ini, pengguna pelayanan memperoleh kepastian dan kejelasan alur layanan.

- c. Jangka Waktu Layanan Merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan.

Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui. Hindari adagium “kalau bisa diperlambat, kenapa harus dipercepat?” Sudah saatnya penyelenggara layanan

**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.

memampang waktu layanan bagi pengguna layanan. Dengan cara itu, kepastian dan kejelasan layanan masyarakat bisa terjamin.

- d. Biaya/Tarif Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan masalah.

Pengguna acap kali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah Rupiah yang harus mereka keluarkan. Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara negara wajib memampang besaran biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik. Bahkan, untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata “GRATIS” di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa dihindari.

- e. Produk Pelayanan.

Apa guna aneka layanan yang bermanfaat bila pengguna tidak tahu produk layanan yang tersedia? Informasi mengenai produk pelayanan perlu diketahui pengguna. Penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan publik yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

- f. Sarana, Prasarana atau Fasilitas.

Sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar

**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.

pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya.

Apa jadinya bila pengguna saling berebut tempat antre, misalnya?

Untuk situasi ini, tentu saja sarana antre menjadi signifikan. Solusinya tentu saja dengan memberikan nomor antrean pada pengguna layanan yang datang 53 terlebih dahulu. Itu hanya salah satu sarana yang mesti dipenuhi penyelenggara. Lainnya adalah ruang tunggu, tempat duduk, toilet, loket/meja pelayanan, dll.

- g. Evaluasi Kinerja Pelaksana (Umpam Balik Dari Pengguna Layanan).

Apa ukuran sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang baik? Salah satunya adalah penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka, penyelenggara pelayanan akan memperoleh banyak asupan pilihan peningkatan pelayanan. Cara mendapatkan penilaian tersebut, salah satunya, melalui penyediaan sarana penilaian layanan publik dari pengguna. Boleh jadi, sarana itu berupa kotak kepuasan pelanggan, kuesioner kepuasan pelanggan atau sarana digital dalam rupa layar sentuh. Poin pentingnya adalah masukan dari pengguna akan memperkaya opsi peningkatan layanan publik.

- 1) Pencapaian tujuan, pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari faktor-faktor, yaitu: kurun waktu pencapaiannya ditentukan dan sasaran merupakan target yang konkret. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan. Efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

**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.

Mengenai tujuan dari adanya penanganan ODGJ di Kabupaten Kampar yaitu agar terjadinya pengurangan jumlah ODGJ terlantar di Kabupaten Kampar.

2) Integrasi, integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (1) prosedur, dan (2) proses sosialisasi. Integrasi penanganan ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) terlantar di Kabupaten Kampar dapat dimaknai sebagai upaya kolaboratif yang terstruktur antara pemerintah daerah, instansi terkait, tenaga kesehatan, lembaga sosial, serta masyarakat dalam memberikan pelayanan yang komprehensif dan berkelanjutan bagi ODGJ terlantar. Integrasi ini mencakup koordinasi lintas sektor, penyediaan sarana dan prasarana, pendampingan medis maupun sosial, serta pemenuhan kebutuhan dasar agar tercipta kesejahteraan sosial. Dengan adanya integrasi, penanganan ODGJ terlantar tidak hanya bersifat parsial, tetapi berjalan secara terpadu dan efektif sesuai dengan tujuan penyelenggaraan kesejahteraan sosial di Kabupaten Kampar.

3) Adaptasi adaptasi adalah pengukuran bagaimana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan untuk mengubah atau menyelaraskan prosedur standar operasinya secara dinamis apabila lingkungannya mengalami perubahan. Dengan demikian adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang

**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.

terjadi di lingkungannya. Dalam hal ini ialah terkait dengan penanganan ODGJ terlantar oleh dinas sosial Kabupaten Kampar dan bagaimana penyesuaianya di masyarakat, dari yang sebelumnya belum mengetahui bagaimana penanganan ODGJ yang dilaksanakan oleh dinas sosial, sehingga masyarakat menjadi tahu dan bisa bekerja sama dalam penyelesaian ODGJ.

## **2.4 SOP dan Standar Pelayanan Publik dalam Penanganan ODGJ**

Dalam pelaksanaan penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), Dinas Sosial Kabupaten Kampar menggunakan mekanisme pelayanan yang mengacu pada prinsip perlindungan, keselamatan, efektivitas penanganan, serta penghormatan terhadap hak-hak penyandang disabilitas mental. SOP ini disusun berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pendampingan Sosial bagi Orang dengan Gangguan Jiwa, Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa, dan pedoman teknis pelayanan rehabilitasi sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Prosedur ini menjadi acuan bagi petugas dalam melakukan penjangkauan, asesmen, evakuasi, rujukan, hingga tindak lanjut pasca penanganan agar pelayanan dapat berjalan secara terstandar dan terukur.

Berikut alur SOP penanganan ODGJ terlantar pada Dinas Sosial Kabupaten Kampar:

### 1. Penerimaan Laporan

- a. Menerima laporan dari masyarakat/keluarga/instansi.
- b. Mencatat identitas pelapor & lokasi.



UN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Membuat formulir laporan awal.

2. Asesmen Cepat di Lapangan

- Dinsos melakukan asesmen identifikasi ODGJ.
- Menilai tingkat risiko (agresif/tenang).
- Mengumpulkan informasi dari warga/keluarga.

3. Koordinasi Lintas Instansi

- Koordinasi dengan Puskesmas (pemeriksaan medis).
- Koordinasi dengan Satpol PP/Polisi (pengamanan).
- Menyusun tim penjemputan.

4. Persiapan Penjemputan

- Menyiapkan kendaraan, alat kesehatan, dan perlengkapan.
- Menyiapkan formulir administrasi.
- Menyiapkan peralatan pengamanan non-kekerasan.

5. Pelaksanaan Penjemputan

- Tim tiba di lokasi.
- Observasi cepat kondisi ODGJ.
- Melakukan pendekatan persuasif & humanis.
  - Jika kooperatif → langsung dibimbing.
  - Jika agresif → pengamanan minimal + sedasi oleh tenaga medis.
- Mengamankan ODGJ ke kendaraan.

6. Transportasi & Rujukan

- Mengantar ODGJ ke Puskesmas/RS Jiwa.
- Melakukan pemeriksaan medis lanjut.

**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. Menentukan rujukan rehabilitasi atau perawatan.

**7 Dokumentasi dan Pelaporan**

- a. Mengisi formulir penjemputan & asesmen.
- b. Dokumentasi administratif (foto sesuai etika).
- c. Menyerahkan laporan ke pimpinan Dinsos.
- d. Input data ODGJ ke database PMKS.

**8 Tindak Lanjut**

- a. Monitoring kondisi ODGJ di fasilitas rujukan.
- b. Menghubungi keluarga untuk pendampingan.
- c. Menyusun rencana rehabilitasi sosial.

## 2.2 Konsep Kepuasan

### 2.2.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan (Satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2006:177).

Jadi, kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

**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.

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan.

Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Tjiptono (2008:225) mengungkapkan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

1. Kinerja (performance) karakteristik operasi pokok dari produk inti (coreproduct) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri-ciri keistimewaan tambah (features) yaitu karakteristik sekunder atau lengkap.
3. Keandalan (reliability) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

**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. Daya tahan (durability) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model atau desain, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

## 2.3 Pandangan Islam Terhadap Pelayanan Publik

### 2.3.1 Pengertian Pelayanan dalam Islam

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di berikan harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum(Mutaufiq et al., 2024). Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

- a. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun)

**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.

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.<sup>9</sup> Sebagai mana dijelaskan dalam ayat QS AL- Maidah;5:

الْيَوْمَ أَحَلَّ لِكُمُ الطَّيِّبَاتُ وَطَعَامُ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَلٌّ لِكُمْ وَطَعَامُكُمْ حَلٌّ لَهُمْ وَالْمُحْسَنُونَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ وَالْمُحْسَنُونَ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ مِنْ قَبْلِكُمْ إِذَا آتَيْتُمُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ مُحْسِنِينَ عَيْرَ مُسَفِّحِينَ وَلَا مُتَّخِذِي أَخْدَانٍ وَمَنْ يَكْفُرُ بِالْإِيمَانِ فَقَدْ حَبَطَ عَمَلَهُ وَهُوَ فِي الْآخِرَةِ مِنَ الْخَسِيرِينَ ﴿٥﴾

Artinya: “Dan tolong menolong lah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (al-maidah 5:2)”

- b. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat Islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat AlBaqarah: 185 yaitu:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِلنَّاسِ وَبِيَنَتٍ مِنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانَ فَمَنْ شَهَدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلَيَصُمِّمْ وَمَنْ كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَى سَفَرٍ فَعَدَهُ مِنْ أَيَّامٍ أُخْرَىٰ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلَتُكَمِّلُوا الْعِدَّةَ وَلِلْكَبِرُوا اللَّهُ عَلَى مَا هَدَنُكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿١٨٥﴾



UN 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.

Artinya: “*Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.*”

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

1. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
  2. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
  3. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.
- c. Prinsip Persamaan (Musawah).

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Oleh karenanya tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam al Qur'an:

بِأَنَّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاهُمْ مِّنْ ذَكَرٍ وَّأُنْثَى وَجَعَلْنَاهُمْ شُعُّوبًا وَّقَبَائِلَ لِتَعَارُفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَنْفُكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلَيْهِ الْحِلْةُ

عليهم حُلْةٌ ﴿١٣﴾

Artinya: Wahai manusia, kami ciptakan kamu dari laki-laki dan perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia disisi Allah adalah yang paling takwa. Sungguh allah maha mengetahui dan maha mengenal. (QS. Al-Hujurat: 13).

**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.

**d. Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin).**

Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”. Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al Qur'an dalam QS. Ali Imron:159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ إِلَّا نَتَّلَهُمْ وَلَوْ كُنْتُ فَطَّاغِيَةً الْقُلُوبَ لَا نَفْضُوا مِنْ حَوْلِكُ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ  
وَشَارِرُهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَّمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

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 ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali Imron:159)*

**e. Prinsip Kekeluargaan (ukhuwah).**

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

Ini tercermin jelas dalam ayat al-Qur'an surat Al Hujurat:10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ اخْوَةٌ فَاصْلِحُوهَا بَيْنَ أَخْوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرَحَّمُونَ (١٠)

Artinya: “Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab situ damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.” (Al-Hujurat:10)

**2.4 Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar****2.4.1 Pengertian ODGJ terlantar**

Pengertian Gangguan jiwa, menurut Frederick H. Kanfer dan Arnold P. Goldstein, adalah kesulitan yang dihadapi seseorang akibat hubungannya dengan

**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.

orang lain, kesulitan karena cara pandangnya terhadap kehidupan, dan sikapnya terhadap diri sendiri. Gangguan jiwa juga merujuk pada perubahan perilaku yang terjadi tanpa alasan yang wajar, berlebihan, berlangsung lama, dan mengganggu individu maupun orang lain. Gangguan jiwa adalah kondisi yang memengaruhi emosi, pikiran, atau perilaku seseorang, yang berada di luar norma budaya atau kepribadian mereka dan dapat memberikan dampak negatif terhadap kehidupan mereka atau keluarga mereka.

Gangguan jiwa merupakan suatu sindrom atau pola perilaku psikologis yang secara klinis memiliki makna cukup signifikan, dan umumnya terkait dengan gejala penderitaan (distress) atau hambatan (impairment/disability) dalam satu atau lebih fungsi penting manusia. Selain itu, disimpulkan bahwa disfungsi ini mencakup aspek perilaku, psikologis, atau biologis, dan gangguan tersebut tidak hanya terkait dengan hubungan antara individu dan masyarakat.

Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar adalah individu yang mengalami gangguan jiwa, seperti depresi, skizofrenia, atau gangguan lainnya, namun tidak mendapatkan perawatan yang memadai dan tidak memiliki keluarga, wali, atau pengampu yang dapat membantu mereka. ODGJ terlantar juga dapat berarti mereka yang tidak memiliki identitas atau tidak diketahui oleh keluarganya. Mereka seringkali mengalami stigma negatif dari masyarakat, sehingga sulit untuk mendapatkan perawatan yang sesuai dan rehabilitasi yang efektif.

Penderitaan akibat gangguan jiwa, meskipun seberat apapun, dapat pulih asalkan mendapatkan pengobatan dan dukungan psikososial yang dibutuhkan.

**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.

Mereka dapat sembuh dan kembali berfungsi di masyarakat secara produktif, baik dalam aspek ekonomi maupun sosial. Sebagian besar dari mereka dapat bebas dari ketergantungan pada obat-obatan, namun seperti halnya kesehatan tubuh, kesehatan jiwa juga perlu dipelihara dan ditingkatkan. Tanpa perawatan yang tepat, baik kesehatan fisik maupun mental seseorang bisa kembali terganggu.

Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) adalah individu yang mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku, dan perasaan, yang tercermin dalam serangkaian gejala atau perubahan perilaku yang signifikan, serta dapat menyebabkan penderitaan dan hambatan dalam menjalankan fungsi otak sebagai manusia. Berdasarkan pengertian tentang Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) dan Orang dengan Masalah Kejiwaan (ODMK) menurut Undang-Undang Kesehatan Jiwa, penelitian ini akan fokus pada rehabilitasi ODGJ yang memiliki tingkat gangguan kejiwaan yang mengakibatkan mereka mengalami kesulitan dalam menjalankan fungsi otak.

## 2.4.2 Penyebab Gangguan Jiwa

Gangguan jiwa dapat berasal dari berbagai unsur, termasuk aspek fisik (Somatogenik), psikologis (Psikogenik), kultural (tekanan budaya), lingkungan sosial (Sosiogenik), atau tekanan keagamaan (Spiritual). Salah satu faktor penyebab tersebut mungkin lebih dominan, meskipun umumnya tidak ada penyebab tunggal. Sebaliknya, sering kali terdapat beberapa faktor yang bersamaan, baik yang berasal dari tubuh, pikiran, maupun lingkungan kultural-spiritual, yang kemudian berkontribusi pada timbulnya gangguan fisik atau mental. (Maramis, 2009).

**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.

Menurut Yusuf, (2015) penyebab gangguan jiwa dipengaruhi oleh faktor-faktor yang saling mempengaruhi yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor somatic organobiologis atau somatogenik.
  - 1) Nerofisiologis.
  - 2) Neroanatomi.
  - 3) Nerokimia.
  - 4) Faktor pre dan peri-natal.
  - 5) Tingkat kematangan dan perkembangan organik.
- b. Faktor psikologik (Psikogenik).
  - 1) Peran ayah.
  - 2) Interaksi ibu dan anak. Normal rasa aman dan rasa percaya abnormal berdasarkan keadaan yang terputus (perasaan tak percaya dan kebimbangan), kekurangan.
  - 3) Saudara kandung yang mengalami persaingan.
  - 4) Hubungan pekerjaan, permainan, masyarakat dan keluarga.
  - 5) Depresi, kecemasan, rasa malu atau rasa salah mengakibatkan kehilangan.
- c. Faktor sosio-budaya (Sosiogenik)
  - 1) Pola dalam mengasuh anak.
  - 2) Kestabilan keluarga.
  - 3) Perumahan kota lawan pedesaan.
  - 4) Tingkat ekonomi.

**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) Pengaruh keagamaan dan pengaruh sosial.
- 6) Masalah kelompok minoritas, meliputi fasilitas kesehatan dan prasangka, kesejahteraan yang tidak memadai dan pendidikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Rumah Sakit Jiwa Tampan terdapat faktor lain diantaranya adalah sebagai berikut :

### 1. Trauma Masa Lalu

Trauma yang dialami pada masa lalu, seperti kekerasan fisik, kekerasan seksual, kehilangan orang terdekat, atau pengalaman yang sangat mengancam, dapat meninggalkan luka psikologis yang mendalam. Trauma yang tidak tertangani dapat berkembang menjadi gangguan stres pascatrauma (PTSD), depresi berat, dan pada beberapa kasus dapat memicu timbulnya gangguan jiwa berat.

### 2. Perundungan

Perundungan, baik secara fisik, verbal, maupun emosional, dapat menurunkan harga diri seseorang secara signifikan. Pengalaman bullying yang berlangsung lama menyebabkan tekanan psikologis kronis, rasa takut, dan kecemasan. Jika tidak mendapatkan dukungan, korban bullying berisiko mengalami gangguan depresi, gangguan kecemasan, hingga psikosis.

### 3. Kritikan Berlebih

Menerima kritik yang terlalu keras, berulang, dan tidak membangun dapat merusak konsep diri seseorang. Pola kritik berlebih, terutama dari orang dekat seperti keluarga atau pasangan, dapat menyebabkan

**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.

seseorang merasa gagal, tidak berharga, dan selalu salah. Kondisi ini dapat memicu gangguan mental seperti depresi, kecemasan, dan pada kasus berat dapat berkembang menjadi gangguan jiwa serius. Perasaan tidak mampu.

**4. Lingkungan Negatif**

Lingkungan tempat tinggal atau pergaulan yang tidak sehat-misalnya penuh konflik, kekerasan, penggunaan narkoba, atau kurangnya dukungan keluarga-dapat memicu stres berkepanjangan. Lingkungan negatif juga dapat memperburuk kondisi seseorang yang sudah memiliki kerentanan mental sebelumnya, sehingga meningkatkan risiko terjadinya gangguan jiwa.

**5. Perasaan Tidak Mampu**

Perasaan tidak mampu atau tidak memiliki kendali terhadap hidup sendiri membuat seseorang mudah merasa putus asa. Individu yang selalu merasa tidak mampu menghadapi tekanan hidup lebih rentan mengalami stres berat. Jika kondisi ini terus berlangsung tanpa bantuan atau dukungan, dapat memicu timbulnya gangguan jiwa seperti depresi mayor atau gangguan kepribadian.

**2.5 Pandangan Islam Mengenai Penanganan Terhadap ODGJ Terlantar**

Dalam Islam, penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar merupakan tanggung jawab sosial yang penting. Islam mengajarkan bahwa setiap individu, termasuk ODGJ, memiliki hak untuk diperlakukan dengan hormat 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.

mendapatkan perawatan yang layak. Dalam konteks ini, ada beberapa prinsip yang dapat dijadikan pedoman.

Pertama, kasih sayang dan empati adalah nilai-nilai utama dalam Islam. Rasulullah SAW bersabda bahwa "Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain." Oleh karena itu, masyarakat diharapkan untuk memberikan dukungan kepada ODGJ, baik secara fisik maupun emosional. Ini termasuk menyediakan tempat tinggal, makanan, dan perawatan kesehatan yang diperlukan.

Kedua, pentingnya rehabilitasi sosial dan spiritual. Dalam banyak kasus, ODGJ membutuhkan lebih dari sekadar perawatan medis; mereka juga memerlukan dukungan spiritual. Aktivitas seperti shalat, mengaji, dan bimbingan agama dapat membantu mereka merasa lebih terhubung dengan komunitas dan meningkatkan kesehatan mental mereka.

Ketiga, Islam menekankan pentingnya perlindungan dan hak asasi manusia. Dalam Surah Al-Isra (QS 17:70),

وَلَقَدْ كَرِمَنَا بَنِي آدَمَ وَهَمَّانُهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا  
عَنْ قُضْبَلَا

Artinya: "Dan sungguh, Kami telah memuliakan anak cucu Adam, dan Kami angkat mereka di darat dan di laut, dan Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka di atas banyak makhluk yang Kami ciptakan dengan kelebihan yang sempurna".

Allah berfirman bahwa manusia dimuliakan, yang mencakup semua individu, termasuk ODGJ. Ini menunjukkan bahwa mereka berhak mendapatkan perlindungan dari stigma dan diskriminasi, serta akses terhadap layanan kesehatan yang 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.

Keempat, peran pemerintah dan masyarakat sangat penting dalam penanganan ODGJ. Pemerintah diharapkan untuk menyediakan fasilitas kesehatan mental dan program rehabilitasi yang efektif. Dalam konteks ini, Surah Al-Maidah (QS 5:32)

مِنْ أَجْلِ ذَلِكَ كَتَبْنَا عَلَىٰ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَنْ قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَانَمَا قَتْلُ النَّاسِ جَمِيعًا وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَانَمَا أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا وَلَقَدْ جَاءَنَّهُمْ رُسُلًا مِّنْ بَيْنِ أَنفُسِهِمْ تُمَّ إِنَّ كَثِيرًا مِّنْهُمْ بَعْدَ ذَلِكَ فِي الْأَرْضِ لَمْسُرُوفُونَ ﴿٣﴾

Artinya: “Oleh karena itu, Kami menetapkan (suatu hukum) bagi Bani Israel bahwa siapa yang membunuh seseorang bukan karena (orang yang dibunuh itu) telah membunuh orang lain atau karena telah berbuat kerusakan di bumi, maka seakan-akan dia telah membunuh semua manusia. Sebaliknya, siapa yang memelihara kehidupan seorang manusia, dia seakan-akan telah memelihara kehidupan semua manusia. Sungguh, rasul-rasul Kami benar-benar telah datang kepada mereka dengan (membawa) keterangan-keterangan yang jelas. Kemudian, sesungguhnya banyak di antara mereka setelah itu melampaui batas di bumi”.

Ayat ini mengingatkan kita tentang pentingnya menjaga kehidupan, yang mencakup upaya untuk menyelamatkan dan memulihkan ODGJ.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Agusnuli Ayu Zizi (2024), peran dinas sosial dalam penanganan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) terlantar dikabupaten karimun.	Berdasarkan Dari hasil penelitian diperoleh bahwa peran Dinas Sosial Kabupaten Karimun dalam penanganan ODGJ terlantar belum dilakukan secara optimal. Belum adanya regulasi Perda Kabupaten Karimun yang khusus menangani hal tersebut. Kemudian terdapat faktor penghambat, yakni kurangnya anggaran dalam pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana yang	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dari peraturan yang ada yaitu undang-undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa, yang menjadi landasan hukum dalam penanganan ODGJ terlantar dan berbedaan

© **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.

	<p>menunjang penanganan pemberdayaan dan pengobatan penderita gangguan jiwa.</p>	<p>lainnya ialah dari fokus penelitian ke implementasi kebijakan dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada ODGJ</p>
<p>Aris Tristanto, Yunilisiah dan Tamrin Bangsu, (2022), Implementasi Kebijakan Pelayanan Masalah Penanganan Gangguan Jiwa Di Dinsos P2kbp3a Kota Padang Panjang</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian komunikasi yang dilakukan oleh DINSOS P2KBP3A Kota Padang Panjang berjalan cukup efektif. Apabila dilihat dari sumber daya manusia secara kualitas dan kuantitas, pelayanan bidang sosial di luar panti masih belum mencukupi. Pada aspek disposisi, semuanya bersikap positif tanpa ada penolakan. Pelayanan di bidang sosial berkait dengan penanganan masalah gangguan jiwa, DINSOS P2KBP3A Kota Padang Panjang belum memiliki SOP sehingga perlu segera membuatnya.</p>	<p>Perbedaannya adalah dari segi objek lokasi, penelitian ini berlokasi dikabupaten Kampar tepatnya didinas sosial kabupaten Kampar dan perbedaan lainnya adalah Dari fokus penelitian yang mengarah ke implementasi kebijakan dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada ODGJ</p>
<p>Nelda Ningsih, Ardiansah dan Sudi Fahmi, (2024), Implementasi Tanggung jawab Pemerintah Daerah terhadap pasien gangguan jiwa di Kabupaten Kampar.</p>	<p>Berdasarkan Hasil tanggung jawab pemerintah daerah diimplementasikan melalui berbagai strategi, termasuk upaya kesehatan (Promotif, Preventif, Kuratif, dan Rehabilitatif), penyediaan sarana dan prasarana, serta penanganan ODGJ terlantar. Meskipun demikian, beberapa hambatan mengemuka.</p>	<p>Perbedaannya adalah penelitian ini lebih menekankan pada kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Sosial dalam melaksanakan penanganan ODGJ, seperti keterbatasan sarana dan prasarana dan kuota tempat tinggal di panti sosial</p>



UN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik 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	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Sosial dalam penanganan <b>ODGJ</b> di Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. Kinerja yang baik dilihat dari aspek tanggung jawab. Aspek yang cukup baik yaitu kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, pengembangan program dan kesesuaian layanan yang sesuai peraturan. Dan aspek yang belum baik dilihat dari efektivitas, efisiensi, kepuasan masyarakat, kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat.	Letak perbedaannya yaitu dari segi efektivitas atau pencapaian sedangkan pada penelitian tersebut hanya memfokuskan pada konteks evaluasi
5	Reza Darmawan, Ignatius Adiwidjaja (2019), Efektivitas Kebijakan Dinas Sosial dalam Menanggulangi Pmks Khusus ODGJ Terlantar Di Kota Batu	Hasil analisis Kebijakan Penanggulangan Orang Dengan Gangguan Jiwa terlantar di Kota Batu dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan tersebut sudah efektif, dilihat dari indikator efektivitas menurut Sutrisno yaitu meliputi : (1)pemahaman program, (2) tepat sasaran, (3) tepat waktu, (4) tercapainya tujuan, (5) perubahan nyata. Kendalanya adalah terkait dana yang kurang memadai dan Kota Batu belum memiliki shelter sebagai tempat persinggahan sementara bagi Orang Dengan Gangguan Jiwa terlantar	Perbedaan penelitian adalah pada penelitian sebelumnya mengacu pada rencana atau pedoman terhadap penanggulangan, sedangkan pada penelitian ini mengacu pada penilaian hasil kerja dari Dinas Sosial

**2. Definisi Konsep**

Untuk memberikan pemahaman agar memudahkan penelitian ini maka penulis memberikan beberapa batasan penilaian, dan fokus penelitian ini yang dioperasionalkan melalui beberapa indikator sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Pelayanan public**

Menurut Bazarah et al., (2021) Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang, jasa, maupun administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

**b. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik adalah ukuran keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang ditandai dengan tercapainya kepuasan, keadilan, kecepatan, dan kemudahan dalam memperoleh layanan.

**c. Kepuasan**

Menurut Santosa et al., (2023), Kepuasan pasien adalah hasil evaluasi pasien terhadap mutu pelayanan medis, keperawatan, maupun administrasi yang diterima selama menjalani perawatan, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

**d. Penanganan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penanganan memiliki beberapa arti yakni sebagai proses, cara, perbuatan menangani dan penggarapan. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya penanganan merupakan suatu serangkaian tindakan atau langkah-langkah yang diambil untuk suatu perkara atau masalah. Dalam banyak kasus, kata "penanganan" menunjukkan suatu bentuk respons atau reaksi terhadap suatu keadaan yang memerlukan perhatian atau tindakan khusus. Artinya, penanganan mencakup

**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.

langkah-langkah konkret yang diambil untuk mengatasi suatu situasi atau masalah dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan.

**ODGJ terlantar**

Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar adalah individu yang mengalami gangguan jiwa, seperti depresi, skizofrenia, atau gangguan lainnya, namun tidak mendapatkan perawatan yang memadai dan tidak memiliki keluarga, wali, atau pengampu yang dapat membantu mereka. ODGJ terlantar juga dapat berarti mereka yang tidak memiliki identitas atau tidak diketahui oleh keluarganya. Mereka seringkali mengalami stigma negatif dari masyarakat, sehingga sulit untuk mendapatkan perawatan yang sesuai dan rehabilitasi yang efektif.

## 2.8 Konsep Operasional

Variable Penelitian	Indikator	Sub Indikator
Kualitas pelayanan berdasarkan teori Zeitham dan Berry dalam Arief (2017)	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan</li><li>b. Petugas rapid dan profesional</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Konsisten dalam memberikan pelayanan</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Kemudahan akses masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan.</li><li>b. Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan masyarakat terkait ODGJ.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Kualifikasi petugas</li><li>b. Petugas yang sopan dan beretika</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Kepedulian terhadap kondisi pasien rehabilitasi</li><li>b. Kemampuan mendengarkan keluhan pasien</li></ul>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

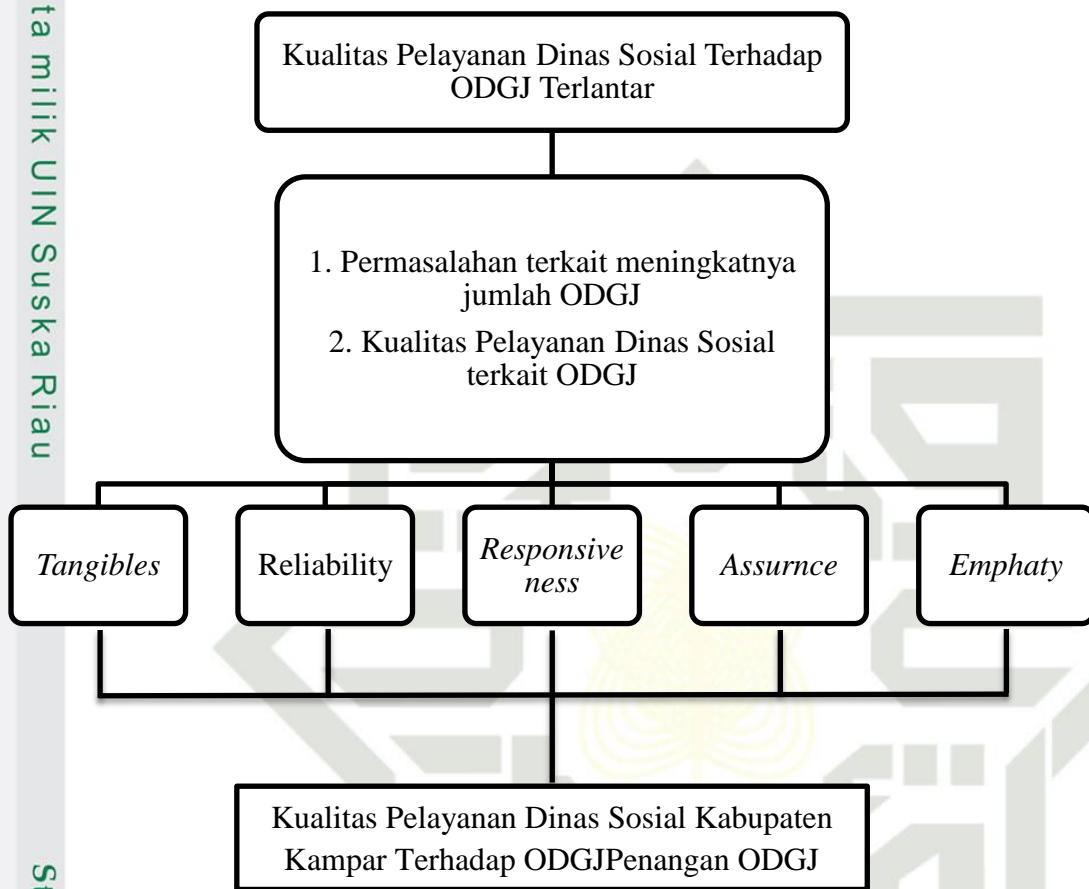
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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**

## 2.9 Kerangka Pemikiran

**Tabel 2.3 Kerangka Pemikiran**





**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 III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam berbagai aspek sosial, mulai dari kondisi yang terjadi hingga proses berlangsungnya suatu peristiwa. Pendekatan kualitatif deskriptif berfokus pada penggambaran fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat. Melalui metode ini, analisis data diarahkan untuk memahami makna, pola, serta hubungan antarfenomena yang muncul dalam konteks penelitian.

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan pertama untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dinas sosial dalam menangani ODGJ terlantar, serta untuk mendapatkan masukan dan saran yang dapat diperoleh melalui wawancara dengan instansi terkait dan ODGJ itu sendiri. Salah satu aspek penting dalam pelaksanaan penelitian kualitatif adalah cara peneliti mencatat data melalui catatan lapangan. Pengertian, kegunaan, bentuk isi, dan proses pengorganisasian catatan lapangan dijelaskan untuk menguraikan bagaimana catatan tersebut disusun. (Masyhuri dan Zainudin, 2009:31).

Teorisasi dalam penelitian kualitatif menggunakan beberapa model:

1. Model deduksi, di mana teori digunakan sebagai alat dalam penelitian, mulai dari pemilihan dan penentuan masalah, penyusunan hipotesis, pengamatan di lapangan, hingga pengujian data.

**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. Model induksi, yang berarti peneliti tidak harus menguasai teori tertentu terlebih dahulu, melainkan langsung terjun ke lapangan. Dalam hal ini, penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami realitas sosial, seperti masih tingginya jumlah ODGJ terlantar di Kabupaten Kampar. Model induksi, dimaksud bahwa peneliti tak perlu tahu tentang sesuatu teori, akan tetapi langsung ke lapangan. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif memahami realitas sosial yang dalam penelitian ini masih banyaknya jumlah ODGJ terlantar di Kabupaten Kampar. Oleh karenanya, melalui metode ini diperoleh penjelasan dan gambaran/deskripsi atas peran yang dilakukan Dinas Sosial untuk meningkatkan Penanganan ODGJ terlantar.

### **3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini berada di kecamatan kota, kabupaten kampar. Berdasarkan data yang didapatkan bahwa jumlah odgj terlantar tertinggi di kabupaten kampar yakni pada kecamatan bangkinang kota. Waktu penelitian akan dilaksanakan September 2025

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Data adalah keterangan yang benar dan nyata, keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan dasar untuk membuat keputusan atau analisis. Data juga mencakup catatan tentang pengukuran dalam berbagai bidang, volume, intensitas benda, dan aktivitas kebudayaan, serta kutipan-kutipan dari dokumen dan surat kabar.

**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.

**a. Data Primer**

Sumber data primer (Sugiyono, 2011: 156) adalah sumber data yang secara langsung memberikan informasi kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari key informan serta informasi yang diperoleh dari objek yang diteliti. Key informan yang dianggap memiliki kemampuan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Rehabilitasi ODGJ, Staff Bidang Rehabilitasi, dan juga masyarakat kabupaten Kampar.

**b. Data Sekunder**

Sumber data sekunder (Sugiyono: 2011: 156) adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Studi pustaka, yaitu berasal dari membaca literatur atau buku atau data yang berkaitan dengan topik penelitian. Untuk penelitian ini sumber datanya adalah arsip-arsip dan dokumen-dokumen tentang jumlah ODGJ terlantar di Kabupaten Kampar dan juga tentang dinas sosial di Kabupaten Kampar, serta arsip-arsip tentang kondisi Kabupaten Kampar seperti kondisi geografis dan lain sebagainya yang berhubungan dan dibutuhkan dalam penelitian ini.

**3.4 Informan Penelitian**

Menurut Moleong (2000: 97), informan penelitian adalah individu yang memiliki pengetahuan mendalam tentang suatu masalah atau isu tertentu, dari mana informasi yang jelas, akurat, dan dapat dipercaya dapat diperoleh. Informan tersebut dapat memberikan pernyataan, keterangan, atau data yang berguna untuk memahami masalah yang sedang diteliti.

**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.

Subjek dalam penelitian ini ditentukan dengan metode purposive sampling.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011: 96). Dengan menggunakan purposive sampling, diharapkan sampel yang dipilih sesuai dengan kriteria yang relevan dengan penelitian dan dapat memberikan penjelasan yang akurat mengenai kondisi sebenarnya dari objek yang diteliti.

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

<b>No</b>	<b>Subjek Penelitian</b>	<b>Jumlah</b>
1	Kepala Bidang Rehabilitasi Dinas Sosial	1 orang
2	Staff Bidang Rehabilitasi Dinas Sosial	1 orang
3	Tenaga kesehatan rumah sakit jiwa	1 orang
4	Masyarakat Kabupaten Kampar	2 orang
	<b>Total</b>	<b>5 orang</b>

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Usman (2009: 52) mengemukakan bahwa observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penulis melakukan observasi langsung dilapangan, sehingga penulis dapat melihat dari dekat gejala-gejala yang ada dilapangan, alat pengumpulan datanya disebut observasi.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara langsung dengan key informan, dilakukan secara mendalam dengan orang-orang yang dianggap memahami permasalahan yang sedang diteliti. Wawancara ini dilakukan dengan pihak-pihak terkait, seperti Dinas, Bidang, 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.

individu tertentu yang relevan dengan penelitian. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur, di mana pertanyaan yang diajukan dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan informasi yang ingin diperoleh.

c. Dokumentasi

Menurut Fuad & Sapo (2013: 61), dokumentasi adalah salah satu sumber data sekunder yang penting dalam sebuah penelitian. Studi dokumentasi didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang menjadi objek penelitian.

### 3.6 Teknik Analisa

Setelah data terkumpul, peneliti akan mengolah seluruh data yang ada. Proses analisis dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan secara rinci data yang diperoleh selama penelitian. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012: 246) menyatakan bahwa pengolahan data kualitatif melibatkan tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi

Reduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok dan penting kemudian dicari tema dan polanya (Sugiyono: 2012: 247). Pada tahap ini peneliti memilih informasi mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan penelitian. Setelah direduksi data akan mengerucut. Semakin sedikit dan mengarah ke inti permasalahan sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai objek penelitian.

**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.

**b. Penyajian data**

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk teks deskriptif. Informasi yang diperoleh dari lapangan disajikan dalam teks dengan seakurat mungkin, tanpa ada tambahan yang tidak sesuai dengan fakta yang ada. Tujuan dari hal ini adalah untuk menyajikan data yang telah direduksi secara tepat, mencerminkan keadaan sebenarnya di lapangan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti berusaha untuk menyajikan data yang akurat dan tepat terkait kualitas pelayanan dinas sosial dalam Penanganan ODGJ Terlantar di Kabupaten Kampar. Semua data yang disajikan mengacu pada informasi atau data yang diperoleh selama penelitian di lapangan.

**c. Penarikan kesimpulan**

Tahap akhir pengolahan data adalah penarikan kesimpulan. Setelah semua data tersaji permasalahan yang menjadi objek penelitian dapat dipahami dan kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari 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.

#### **4.1 Gambaran Umum Dinas Sosial Kabupaten Kampar**

Kabupaten Kampar terbentuk sejak tahun 1956 berdasarkan Undang Undang nomor 12 tahun 1956 dengan Ibukota Bangkinang. Pada awalnya Kabupaten Kampar terdiri dari 9 kecamatan dengan dua pembantu bupati sesuai dengan surat keputusan Gubernur kepala daerah tingkat I Riau nomor KTPS.318/VII/1987, tanggal 17 Juli 1987. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 53 tahun 1993 Juncto Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 75 tahun 1999, tanggal 24 Desember 1999, maka Kabupaten Kampar resmi dimekarkan menjadi 3 Kabupaten yaitu Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, dan Kabupaten Kampar sebagai Kabupaten, Kabupaten Kampar dikepalai oleh seorang Bupati dengan seorang wakil bupati. Kabupaten Kampar terdiri dari 21 kecamatan dan 250 desa/kelurahan. Kabupaten Kampar memiliki luas berkisar 211.289,28 km<sup>2</sup> merupakan daerah yang terletak antara 1°00'40" Lintang Utara sampai 0°27'00" Lintang Selatan dan 100°28'30" – 101°14'30" Bujur Timur.

#### **4.1.1 Dinas Sosial Kabupaten Kampar**

Instansi sosial lahir dua hari setelah diproklamirkannya Negara Kesatuan Republik Indonesia pada tanggal 19 Agustus 1945, bersamaan dengan lahirnya beberapa instansi. Pada mulanya instansi sosial dinamakan Kementerian Sosial, yang kemudian diganti dengan nama Djawatan pada Tahun 1947, dengan

**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.

keputusan Presiden RI No. 44 Tahun 1947 Tentang Susunan Umum Pemerintahan dan Departemen, kemudian diubah menjadi Departemen Sosial sampai dengan tanggal 26 Oktober 1999. Sejak berdirinya dan sampai dengan perkembangan terakhir, instansi sosial memegang peranan penting, mulai dari hal mengatasi masalah sosial disaat perang, korban cacat perang, korban kerusuhan pada saat mempertahankan kemerdekaan. Selain hal itu juga pelayanan dapur umum, yang menjadi embrio lahirnya Hari Kesetiakawanan Sosial Nasional pada tanggal 20 Desember 1949 yang menjadi cikal bakal ditetapkannya sebagai hari-hari besar Nasional. Kemudian tugas-tugas instansi Sosial dilengkapi dengan penanganan masalah transmigrasi dan perumahan, serta melanjutkan/penanganan dan pemulangan orang terlantar.

Pada tanggal 26 Oktober 1999, Sekretaris Jenderal Departemen Sosial diwawancara oleh TVRI, yang menyatakan bahwa Departemen Sosial berada pada Menteri Koordinator Kesejahteraan Rakyat dan Pengetasan Kemiskinan. Para Kakanwil dan Eselon II di Pusat, diundang oleh Bapak Sekjen guna persiapan dengan Menteri Sosial Prof. DR. Ir. Yustika S Baharsjah, M.Sc. dan penyampaian ketidak beradaan Departemen Sosial dan penyusunan Kabinet tersebut.

Sidang paripurna DPR RI pada tanggal 18 November 1999 dengan acara pokok mendengarkan penjelasan Presiden mengenai likuidasi Presiden tetap berpendirian bahwa Departemen Sosial dan Departemen Penerangan tidak perlu ada dalam susunan Kabinet Persatuan Nasional. Dengan Surat Sekretaris Jendral Departemen Sosial tanggal 30 Oktober 1999 Nomor: K/HUK/45 bahwa para



UN 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.

Kakanwil Departemen Sosial tetap melaksanakan kegiatan sampai dengan Maret 1999. Sebagai solusi alternatif, untuk tingkat pusat tugas pokok dan fungsi. Departemen Sosial dilaksanakan oleh Menteri Negara Urusan Masalah Kemasyarakatan dan Badan Kesejahteraan Sosial Nasional (BKSN), sedangkan di tingkat daerah tingkat 1, diperbentukkan Pemda Tingkat I berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 152 Tahun 1999 Tentang Badan Kesejahteraan Sosial Nasional.

**Gambar 4.1 Kantor Dinas Sosial**



*Sumber Dinas Sosial Kabupaten Kampar Tahun 2025*

Pada tahun 2002 Kantor Departemen Sosial Kabupaten Kampar menjadi Badan Sosial Pemberdayaan dan Perlindungan masyarakat (BSPPM) Kabupaten Kampar. Dengan dikeluarkannya Perda tersebut BSPPM dipimpin oleh Kepala Badan dalam Jabatan Struktural Eselon II dengan Kepala Dinasnya yaitu H. Jhan Sabri, Drs. Zulfan Hamid, M.Si. dan Muhammad Saleh, MM. Berdasarkan Perda Nomor 06 Tahun 2008 Susunan Organisasi Badan Sosial Pemberdayaan dan Perlindungan Masyarakat (BSPPM) Kabupaten Kampar berubah menjadi

**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 dan Tenaga Kerja Kabupaten Kampar dalam Jabatan Struktural Eselon II. B yaitu:

Tahun 2009- 2011 di pimpin oleh Drs. Zamhur.

Tahun 2011-2012 dipimpin oleh Drs. Basrun, M.Pd.

Tahun 2012-2013 dipimpin oleh oleh dua orang Kepala Dinas yaitu Drs. Nazaruddin, M.Si. dan Zamzamir, SE.

Tahun 2013-2015 dipimpin oleh Ir. Anizur, M.Si.

Tahun 2015-2016 dipimpin oleh Drs. Kamaluddin, M.Si. Sebagai Plt.

6) Tahun 2016-2017 dipimpin oleh Ir. Dahlan.

7) Tahun 2018 dipimpin oleh Drs. M. Amin Filda.

8) Tahun 2019- 2021 di pimpin oleh Zamzami Hasan, SE, M.Si

9) Tahun 2021-2023 di pimpin oleh Drs. Muhammad M.Si

10) Tahun 2023- Sekarang di pimpin oleh Zamzami Hasan, SE, M.Si

Pada Tahun 2017 Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Kampar berdiri sendiri berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten. Kampar menjadi Organiasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Sosial Kabupaten Kampar.

#### **4. Struktur Organisasi**

Bentuk dari struktur organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dapat dilihat pada gambar berikut:



UN SUSKA RIAU

## © Hak cipta mi

### 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 4.2 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar



Sumber Dinas Sosial Kabupaten Kampar Tahun 2025

Berdasarkan struktur organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar tersebut, Memiliki tugas dan fungsi berdasarkan bidang masing-masing yaitu sebagai berikut:

Kepala Dinas Sosial, dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis dalam urusan Sosial
- b. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum.
- c. Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi.
- d. Pembinaan dan pelaporan.
- e. Penyelenggaraan urusan penatausahaan Dinas.
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat, terbagi menjadi :

**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.

- a. Sub bagian umum dan kepegawaian
- b. Kelompok jabatan fungsional

Sekretaris Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud

dalam Pasal 7 menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program kerja Dinas
- b. Penyelenggaraan pelayanan adiministrasi, keuangan, kepegawaian, tata persuratan, perlengakapan, umum dan rumah tangga.
- c. Pelaksanaan koordinasi pelayanan administrasi Dinas.
- d. Pengkoordinasian rapat Dinas dan keprotokolan.
- e. Pengkoordinasian laporan tahunan
- f. Pengkoordinasian kebersihan, keindahan, ketertiban dan aset Dinas.

Sub Bagian Umum Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan dan pelaksanaan pengelolaan kepegawaian, tata usaha, umum, perlengkapan dan rumah tangga serta kearsipan berdasarkan perundang- undangan yang berlaku.
- b. Pelaksanaan kegiatan, penghimpunan dan sosialisasi peraturan perundang- undangan, dokumentasi serta pengolahan data dan informasi Sub Bagian Umum.
- c. Pelaksanaan urusan keprotokolan, koordinasi dengan instansi terkait sesuai bidang tugasnya serta pelayanan hubungan masyarakat.
- d. Pelaksanaan kegiatan pelayanan ruang pimpinan, tamu pimpinan,



UN 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.

- upacara- upacara dan rapat-rapat Dinas.
- e. Pengelolaan perjalanan Dinas dan operasional rumah tangga Dinas.
- f. Pengelolaan barang milik daerah meliputi perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, penyaluran, penggunaan, pemanfaatan dan pengamanan serta pemeliharaan barang milik daerah.
- g. Pelaksanaan fasilitasi pengadaan barang dan jasa.
- h. Pelaksanaan pengurusan penggunaan dan pemeliharaan Barang Milik Daerah (BMD) dan tugas lainnya.

Sub Bagian Keuangan Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan Program kerja.
- b. Pengumpulan data dan informasi.
- c. Pengendalian dan Pelaporan.
- d. Pengumpulan petunjuk teknis.
- e. Perumusan rencana kerja.
- f. Penyusunan tindak lanjut laporan pelayanan.
- g. Pelaksanaan Akutansi Dinas dan tugas lainnya.

Bidang rehabilitasi sosial terdiri dari, Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia, Seksi Rehabilitas Sosial Penyandang Disabilitas, Tuna Sosial dan Perdagangan Orang. Bidang rehabilitas sosial memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Penanganan ODGJ yang memiliki keluarga

**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.

- b. Penanganan ODGJ terlantar
- c. Penanganan anak berhadapan dengan hukum
- d. Nikah bawah umur
- e. Penyediaan alat bantu bagi Disabilitas
- f. Usaha ekonomi produktif Disabilitas
- g. Usaha ekonomi produktif lansia
- h. Mayat terlantar

Bidang pemberdayaan sosial, terdiri dari Seksi Pembinaan dan Pemberdayaan Kelembagaan Sosial, Seksi Kepahlawanan, Pemakaman Umum, dan Restorasi Sosial. Bidang pemberdayaan sosial memiliki tugas dan fungsi yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan sistem rujukan terpadu
- b. Pendaftaran LKS/organisasi sosial berbadan hukum
- c. Pengusulan Gelar Pahlawan Nasional
- d. Penyelenggaraan pemakaman jenazah

Bidang perlindungan dan jaminan sosial, terdiri dari Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam dan Sosial, dan Seksi Jaminan Sosial. Bidang perlindungan dan jaminan sosial memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Pengajuan Kartu Indonesia Sehat
- b. Layanan Program Keluarga Harapan
- c. Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA)
- d. Standar pelayanan korban bencana

Bidang penanganan fakir miskin, terdiri dari Seksi Penguatan kapasitas 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.

Pendamping Fakir Miskin, Seksi Pengelolaan dan Penyaluran Bantuan Serta Penataan Lingkungan Sosial. Bidang penanganan fakir miskin memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Pembuatan Surat keterangan terdaftar dalam DTKS
- b. Penerima bantuan sosial kelompok usaha bersama (KUBE)
- c. Pengusulan penerima Bansos sembako.

**4.3 Visi dan Misi Dinas Sosial Kabupaten Kampar****4.3.1 Visi Dinas Sosial Kabupaten Kampar**

Dalam mempertimbangkan potensi, kondisi, permasalahan, tantangan dan peluang yang ada di Kabupaten Kampar serta mempertimbangkan budaya yang hidup dalam masyarakat, maka Visi Dinas Sosial Kabupaten Kampar yang hendak dicapai dalam tahapan Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Kampar yaitu: “Terwujudnya Masyarakat Berdaya, Kreatif dan Dinamis dalam Suasana kehidupan yang Agamis”.

**4.3.2 Misi Dinas Sosial Kabupaten Kampar**

- a. Terwujudnya Masyarakat Berdaya, Kreatif dan Dinamis dalam Suasana kehidupan yang Agamis.
- b. Meningkatkan pelayanan dan pemanfaatan potensi sumber Kesejahteraan Sosial untuk program masalah Sosial.
- c. Meningkatkan Pembinaan dalam Pelayanan dan Penanggulangan berbagai bentuk penyakit masyarakat.
- d. Meningkatkan peranan Pengawasan Pelaksanaan Undang-undang Ketenagakerjaan.



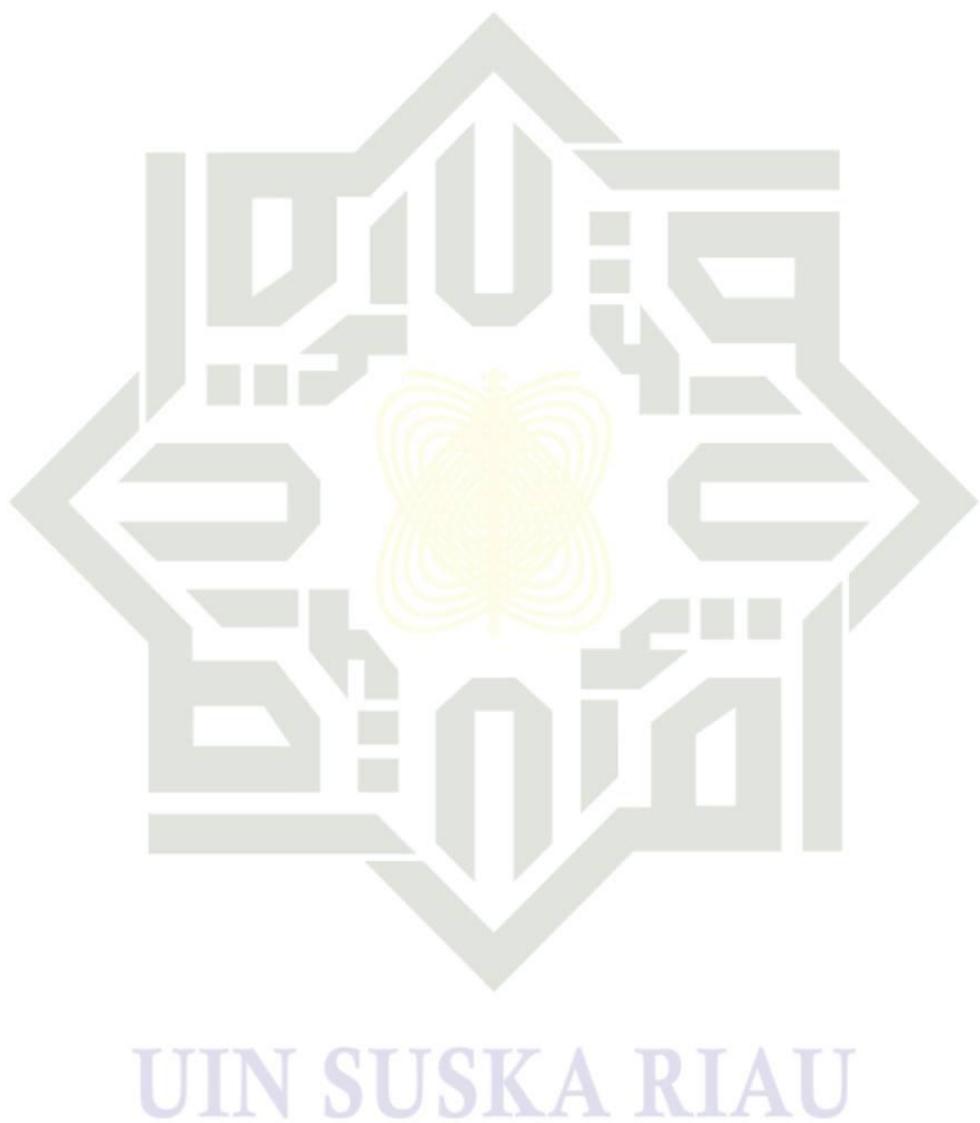
UN SUSKA RIAU

© 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.





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 VI

## PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), peneliti menyimpulkan bahwa:

Kualitas pelayanan penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) belum optimal karena keterbatasan jumlah petugas di setiap kecamatan, meskipun sumber daya manusia yang tersedia cukup kompeten dan responsif. Aspek *tangible*, pelayanan masih terkendala sarana dan prasarana yang terbatas, seperti belum tersedianya rumah singgah atau ruang observasi khusus, keterbatasan alat teknis (borgol medis, body protector, blanket khusus), serta hanya adanya satu unit ambulans yang menyebabkan keterlambatan penanganan. Aspek *reliability*, meskipun setiap laporan berusaha ditindaklanjuti, namun keterbatasan fasilitas dan koordinasi menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya berjalan efektif dan konsisten. Dari aspek *responsiveness*, respon cepat diberikan hanya pada kasus darurat, sedangkan kasus non-darurat sering tertunda akibat hambatan administrasi dan keterbatasan sumber daya manusia. Aspek *assurance*, petugas sudah menjalankan tugas sesuai SOP, tetapi keterampilan teknis khusus dalam menghadapi ODGJ agresif masih kurang optimal sehingga memerlukan peningkatan kompetensi. Aspek *empathy*, sikap ramah dan humanis sudah

**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.

terlihat, tetapi keterbatasan jumlah tenaga dan dukungan anggaran membuat pendampingan lanjutan terhadap pasien dan keluarga belum maksimal.

2. Dalam menghadapi berbagai hambatan di lapangan, Dinas Sosial berupaya semaksimal mungkin memanfaatkan sumberdaya yang tersedia dan mengoptimalkan penggunaannya. Dalam hal transportasi Dinas Sosial mempererat koordinasi dengan pihak desa dan aparat kepolisian untuk mendukung mobilitas petugas. Sementara itu untuk kebutuhan rumah singgah, Dinas Sosial memanfaatkan salah satu ruangan yang ada di kantor sebagai tempat penampungan sementara meskipun tidak menjamin keamanan dan kenyamanan baik untuk petugas maupun ODGJ.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Dinas Sosial Kabupaten Kampar sebaiknya segera merealisasikan penyediaan rumah singgah atau ruang observasi khusus agar penanganan ODGJ lebih maksimal.

Perlu adanya penambahan SDM dan peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan khusus mengenai penanganan ODGJ, terutama yang berperilaku agresif.



UN 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.

Dinas Sosial perlu memperkuat koordinasi dan kerja sama lintas sektor dengan kepolisian, rumah sakit jiwa, desa, dan masyarakat untuk mempercepat penanganan kasus.

Disarankan agar Dinas Sosial meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat guna mengurangi stigma terhadap ODGJ serta mendorong keluarga agar lebih terbuka melapor.

Pemerintah daerah diharapkan memberikan dukungan anggaran yang memadai sehingga keterbatasan sarana, prasarana, dan transportasi dapat teratasi.



UN 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 PUSTAKA

- Arista, A., & Putri Yuliani, D. W. I. (2024). *Collaborative Governance Dalam Penanganan Odgj Terlantar Di Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan* (Doctoral Dissertation, Ipdn).
- Andini, M. R., Arso, S. P., & Kusumastuti, W. (2020). Analisis Pelaksanaan Program Ambulan Siaga Kota Semarang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 177–181.
- Auliansyah, T. R. (2020). Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nagan Raya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Darmawan, R., Adiwidjaja, I., (2019). Erekattività Kebijakan Dinas Sosial Dalam Menanggulangi PMKS Khusus ODGJ Terlantar di Kota Batu, Vol 8 (4).
- EMIL, E. (2023). *Efektivitas Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Masmindo Dwi Area Di Desa Ranteballa*. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Farhan, D. (2020). Proses Rehabilitasi Sosial Terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Di Yayasan Al-Fajar Berseri Di bekasi.
- Firmansyah Yohanes, (2022), Masalah-Masalah Kesehatan Jiwa, Vol 5 (1)
- Fuad, Anis dan Kandung Sapto Nugroho. Panduan Praktis Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Handoyo, E. (2012). Kebijakan publik. *Semarang: Widya Karya*, 323.
- Herdiyanto, Y. K., Tobing, D. H., & Vembriati, N. (2017). Stigma Terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa Di Bali INQUIRY: Jurnal Ilmiah Psikologi, 8(2)
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229.
- Jayanti, D. M. A. D, dkk. (2019). Peningkatan Kesehatan Jiwa Melalui Peran Kader Kesehatan Jiwa. *Jurnal Difusi*, Vol 2(1)



UN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.

- Keliat, B. A., Wiyono, A. P. and Susanti, H. (2011) ‘Manajemen kasus gangguan jiwa: CMHN (intermediate course)’, Jakarta: EGC.
- Kemenkes, R. I. (2020). Rencana aksi kegiatan 2020-2024 direktorat p2 masalah kesehatan jiwa dan napza. *Ditjen P2P Kemenkes*, 29.
- Kementrian Kesehatan, R. I. (2013) Riset kesehatan dasar (Risksdas) 2013, Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Lai, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76.
- Sanaba, H. F., Andriyan, Y., & Munzir, M. (2022). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan: Komensasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja. *Financial and Accounting Indonesian Research*, 2(2), 83–96.
- Magdalena, N. M., Sihombing, S. B., & Candra, M. (2024). Hambatan dan standar pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(1), 279–285.
- Maramis, W. F. and Maramis, A. A. (2009) Catatan ilmu kedokteran jiwa. Edisi 2’, Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan (AUP).
- Masyhuri, Masyhuri and Zainuddin, M (2011) *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif (Edisi Revisi)*. Refika Aditama, Bandung. ISBN 978-602-958469-1 UNSPECIFIED : UNSPECIFIED.
- Mendrofa, F. (2024). Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Efektivitas Organisasi Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 216–227.
- Muspawi, M. (2021). Strategi peningkatan kinerja guru. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(1), 101–106.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Mutaufiq, A., Mutaqin, A. Z., Nurfaedah, N., & Wijandari, A. (2024). *Pengantar Akuntansi Syariah*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ningsih, N., & Fahmi, S. (2024). Implementasi Tanggung Jawab Pemerintah Daerah Terhadap Pasien Gangguan Jiwa di Kabupaten Kampar. *Jurnal Gagasan Hukum*, 6(01)
- Organization, W. H. (2022). *World mental health report: Transforming mental health for all*. World Health Organization.

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.

- Purnama, R. A. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Gampil For Public Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Bandung. Universitas Komputer Indonesia.
- Ramadhana, F. A., & El Muhtaj, M. (2024). Pemenuhan Hak Kesehatan Orang Dengan Gangguan Jiwa Terlantar Ditinjau Dari Uu No 18 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Jiwa Di Kota Medan (Studi Kasus Dinas Sosial Kota Medan). *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(4), 15257-15268.
- Ramahida, N. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Dari Tindak Pidana Kekerasan. Sari, P. S. N., & Rizqi, M. A. (2023). Analisis Kinerja Karyawan pada PT. Arina Toyota Gresik. *Master: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 3(1), 50–56.
- Rosita, H. (2022). *Rekonstruksi Regulasi Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Rehabilitasi Orang Dengan Gangguan Jiwa (Odgj) Berdasarkan Nilai Keadilan Bermartabat*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Sallu, S. (2023). Digitalisasi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 342–351.
- Santosa, A., Gustina, E., & Rahutami, S. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Maarif Baturaja*, 8(2), 175–188.
- Swidiyanto, M. S., & Suhartono Winoto, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk)*. Universitas Brawijaya.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. Sawir, M. (2021). Ilmu administrasi dan analisis kebijakan public. Deepublish.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi, H. (2017). Prinsip-prinsip Jaminan Sosial Ditinjau Dari Perspektif Hukum. *LAW Enforcement: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1), 42-50.
- Tarigan, M. B., Sinaga, T. B., & Gerungan, A. E. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Orang Dengan Gangguan Jiwa Yang Terlantar Di Jalanan,(Studi Di Dinas Sosial Dan Dinas Kesehatan Kabupaten Sumatera



UN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN 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.

Utara). *LEX PRIVATUM*, 15(3).

- Tenriangka, A., dkk., (2017). Peran Dinas Sosial dalam Penanganan ODGJ kecamatan Polewali kabupaten Polewali. *Jurnal Ilmu Pemerintah & Ilmu Komunikasi*, Vol 1 (2).
- Tristanto, A., dkk., (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Masalah Penanganan Gangguan jiwa di dinsos p2kbp3a kota padang panjang. *Jurnal I Borneo Akcaya*, Vol. 8, No 1.
- Yogi, Y. S. H., Syarqowi, M., & Hafiz, A. (2025). Kajian Neuropsikologi: Dampak Pola Pikir Positif Terhadap Kesehatan Fisik Dan Mental Dalam Perspektif Neurosains. *Maulana Atsan: Jurnal Pendidikan Multidisipliner*, 1(4), 180–190.
- Yulia, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal at-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan*, vol 30 (2).
- Zizi, A. A. (2024). Peran Dinas Sosial Dalam Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Terlantar Di Kabupaten Karimun. *Jurnal JIPAGS*, vol 8(1).
- Zohriah, A. (2017). Efektivitas pelayanan perpustakaan sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 3(01), 102–110.



**PEDOMAN WAWANCARA**

**Karakteristik Informan (Pihak Dinas Sosial)**

Nama	:
Jenis Kelamin	:
Pendidikan Terakhir	:
Umur	:
Jabatan	:
Tanggal	:
Wawancara	:

**Perfanyaan**

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
<i>Aska Riau</i>	Ketersediaan sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana menurut Anda mengenai kelayakan sarana dan prasarana yang digunakan dalam menangani ODGJ?</li> <li>• Bagaimana pendapat Anda mengenai ketersediaan peralatan penunjang (alat transportasi) dalam pelayanan penanganan ODGJ ?</li> </ul>
	Petugas rapid dan profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menurut Anda, apakah penampilan pegawai sudah mencerminkan profesionalitas dalam memberikan layanan?</li> </ul>
<i>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</i>	Konsisten dalam memberikan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menurur anda apakah pelayanan yang diberikan Dinas Sosial sudah sesuai dengan prosedur dan SOP terkhusus pada bagian layanan penanganan terhadap ODGJ?</li> <li>• Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan waktu pelayanan, khususnya saat menerima laporan kasus ODGJ?</li> </ul>
<i>Responsiveness</i>	Kemudahan akses masyarakat untuk mendapatkan informasi dan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagaimana menurut Anda tentang kemudahan akses</li> </ul>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- 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.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim</p>	layanan.	informasi dan layanan yang diberikan kepada masyarakat?
	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan masyarakat terkait ODGJ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apakah petugas selalu bersedia membantu tanpa menunda-nunda waktu saat mendapat laporan terkait adanya ODGJ?</li><li>• Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan petugas dalam menanggapi laporan atau permintaan layanan terkait penangkapan ODGJ?</li></ul>
	Kualifikasi petugas penanganan ODGJ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagaimana menurut Anda tentang kompetensi petugas dalam menangani ODGJ?</li><li>• Apakah petugas mematuhi etika pelayanan sosial serta menjaga hak-hak ODGJ?</li></ul>
<i>Assurance</i>	Adanya jaminan keberlanjutan layanan (tidak berhenti hanya sekali tangani).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagaimana pendapat Anda tentang jaminan keberlanjutan layanan yang diberikan (tidak berhenti hanya sekali tangani)?</li></ul>
	Kepedulian terhadap kondisi pasien rehabilitasi dan keluarganya	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apakah petugas mampu mendengarkan dan memahami kebutuhan individu ODGJ dengan baik?</li><li>• Bagaimana pendapat Anda mengenai perlakuan adil terhadap semua ODGJ tanpa diskriminasi?</li><li>• Apakah layanan yang diberikan cukup fleksibel sesuai kondisi dan kebutuhan khusus ODGJ?</li></ul>

**UIN SUSKA RIAU**



## 1. Karakteristik Informan (Masyarakat)

Nama :  
 Jenis Kelamin :  
 Pendidikan Terakhir :  
 Umur :  
 Jabatan :  
 Tanggal :  
 Wawancara :  
 ...

## Pertanyaan

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
N Suska Riau	Tangibles	Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan
		Petugas rapid dan profesional
	Reliability	Konsisten dalam memberikan pelayanan.
		Ketepatan waktu dalam memberikan bantuan/penanganan kasus ODGJ.
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Responsiveness	Kemudahan akses masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan.
		Menurut Anda, apakah akses untuk melaporkan dan meminta bantuan mudah dilakukan?

## 2. 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

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p><b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah</li><li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</li></ol></li><li>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</li></ol>	<p>Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan masyarakat terkait ODGJ.</p> <p>Kualifikasi petugas penanganan ODGJ</p> <p>Adanya jaminan keberlanjutan layanan (tidak berhenti hanya sekali tangani).</p> <p>Kepedulian terhadap kondisi pasien rehabilitasi dan keluarganya</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagaimana menurut Anda tentang kecepatan petugas dalam merespons laporan ODGJ yang Anda sampaikan?</li><li>• Apakah petugas bersedia membantu dengan segera ketika Anda membutuhkan pelayanan terkait penanganan ODGJ?</li><li>• Apakah Anda merasa bahwa petugas cukup kompeten dalam menangani ODGJ?</li><li>• Menurut Anda, apakah pelayanan yang diberikan membuat Anda dan masyarakat sekitar merasa aman dan nyaman?</li><li>• Apakah Anda merasa ada jaminan keberlanjutan layanan (tidak hanya ditangani sekali lalu ditinggalkan)?</li><li>• Bagaimana menurut Anda mengenai keramahan dan sikap peduli petugas terhadap Anda dan ODGJ yang dilaporkan?</li><li>• Apakah petugas mendengarkan dan memahami kebutuhan Anda serta kondisi ODGJ?</li><li>• Apakah menurut Anda ODGJ diperlakukan dengan adil tanpa diskriminasi oleh petugas?</li></ul>
---	---	---

UIN SUSKA RIAU



UN 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.

### 1. Karakteristik Informan (Pihak Rumah Sakit)

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan Terakhir :  
Umur :  
Jabatan :  
Tanggal :  
Wawancara :  
:

### 2. Pertanyaan

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Tangibles	Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagaimana pendapat rumah sakit mengenai kelengkapan fasilitas dan sarana transportasi yang disediakan Dinas Sosial ketika merujuk ODGJ?</li><li>• Bagaimana kesan Anda terhadap kondisi fisik sarana layanan awal Dinas Sosial sebelum pasien dirujuk ke rumah sakit?</li><li>• Apakah menurut pihak rumah sakit, dokumen rujukan dan administrasi yang diberikan Dinas Sosial sudah rapi dan lengkap?</li></ul>
	Petugas rapid dan profesional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apakah penampilan dan sikap petugas Dinas Sosial saat mengantar rujukan mencerminkan profesionalitas?</li></ul>
Reliability	Konsisten dalam memberikan pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apakah informasi yang diberikan Dinas Sosial mengenai kondisi awal ODGJ</li></ul>



UN SUSKA RIAU

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### © Hak cipta milik 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.

		sudah akurat dan sesuai kenyataan?
<i>Responsiveness</i>	Ketepatan waktu dalam memberikan bantuan/penanganan kasus ODGJ.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagaimana menurut Anda tentang ketepatan waktu Dinas Sosial dalam merujuk ODGJ ke rumah sakit?</li></ul>
	Kemudahan akses masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagaimana menurut Anda mengenai kemudahan koordinasi dengan Dinas Sosial ketika ada kebutuhan tambahan dari pihak rumah sakit?</li></ul>
<i>Assurance</i>	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan masyarakat terkait ODGJ.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagaimana penilaian rumah sakit terhadap kecepatan respon Dinas Sosial dalam melakukan rujukan ODGJ ketika ada kebutuhan mendesak?</li></ul>
	Kualifikasi petugas penanganan ODGJ.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menurut Anda, apakah petugas Dinas Sosial memiliki pengetahuan dan kompetensi yang cukup mengenai penanganan ODGJ sebelum dirujuk?</li><li>• Menurut Anda, bagaimana Dinas Sosial mematuhi etika pelayanan sosial dalam menangani ODGJ yang dirujuk ke rumah sakit?</li></ul>
	Adanya jaminan keberlanjutan layanan (tidak berhenti hanya sekali tangani).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagaimana pendapat Anda tentang kepastian tindak lanjut layanan dari Dinas Sosial pasca rehabilitasi?</li></ul>



UN 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.

<i>Empathy</i>	Kepedulian terhadap kondisi pasien rehabilitasi dan keluarganya	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagaimana penilaian Anda terhadap kepedulian Dinas Sosial dalam mendampingi ODGJ saat proses rujukan ke rumah sakit?</li><li>• Apakah Dinas Sosial menunjukkan kemauan untuk memahami kebutuhan khusus pasien ODGJ sesuai kondisi yang dilaporkan?</li><li>• Menurut Anda, apakah Dinas Sosial memperlakukan pasien ODGJ dengan adil dan tanpa diskriminasi?</li></ul>
----------------	---	--

**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.

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan Pihak Dinas Sosial Kampar



Wawancara dengan Pihak Dinas Sosial Kampar

© 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.



Wawancara dengan Bapak Firdaus Pelapor Bangkinang Kota



Wawancara dengan Bapak Andi Pahrizal Pelapor di Kecamatan Tambang

**UIN SUSKA RIAU**



UN SUSKA RIAU

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### © Hak cipta milik 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.



Wawancara dengan Pihak RSJ Tampan

**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.

## DOKUMENTASI PENANGANAN ODGJ DARI PIHAK DINAS SOSIAL KAMPAR



Perujukan ODGJ Ke RSJ Tampan Malam Hari



Penyerahan ODGJ ke RSJ Tampan dan menggunakan baju khusus pasien ODGJ

- 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



Pemulangan ODGJ



Pemborgolan ODGJ menggunakan borgol dari aparat kepolisian

**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



ODGJ dimasukkan kedalam mobil Dinas Sosial



Pengantaran pemulangan ODGJ ke pihak keluarga

UIN SUSKA RIAU



UN SUSKA RIAU

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### © Hak cipta milik 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.



Pengamanan ODGJ menggunakan tali



UIN SUSKA RIAU

© Ha



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta  
1. Dilarang  
a. Pada  
b. Pengutipan

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

**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
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-5679/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/09/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Bimbingan Skripsi

04 September 2025

**Yth. Dr. Mahmuzar., M.Hum.**  
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 : Fatma Safa Maulida  
NIM : 12170522427  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : IX (sembilan)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: "**KUALITAS PELAYANAN DINAS SOSIAL TERHADAP PENANGANAN ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA (ODGJ) TERLANTAR DI KABUPATEN KAMPAR**". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



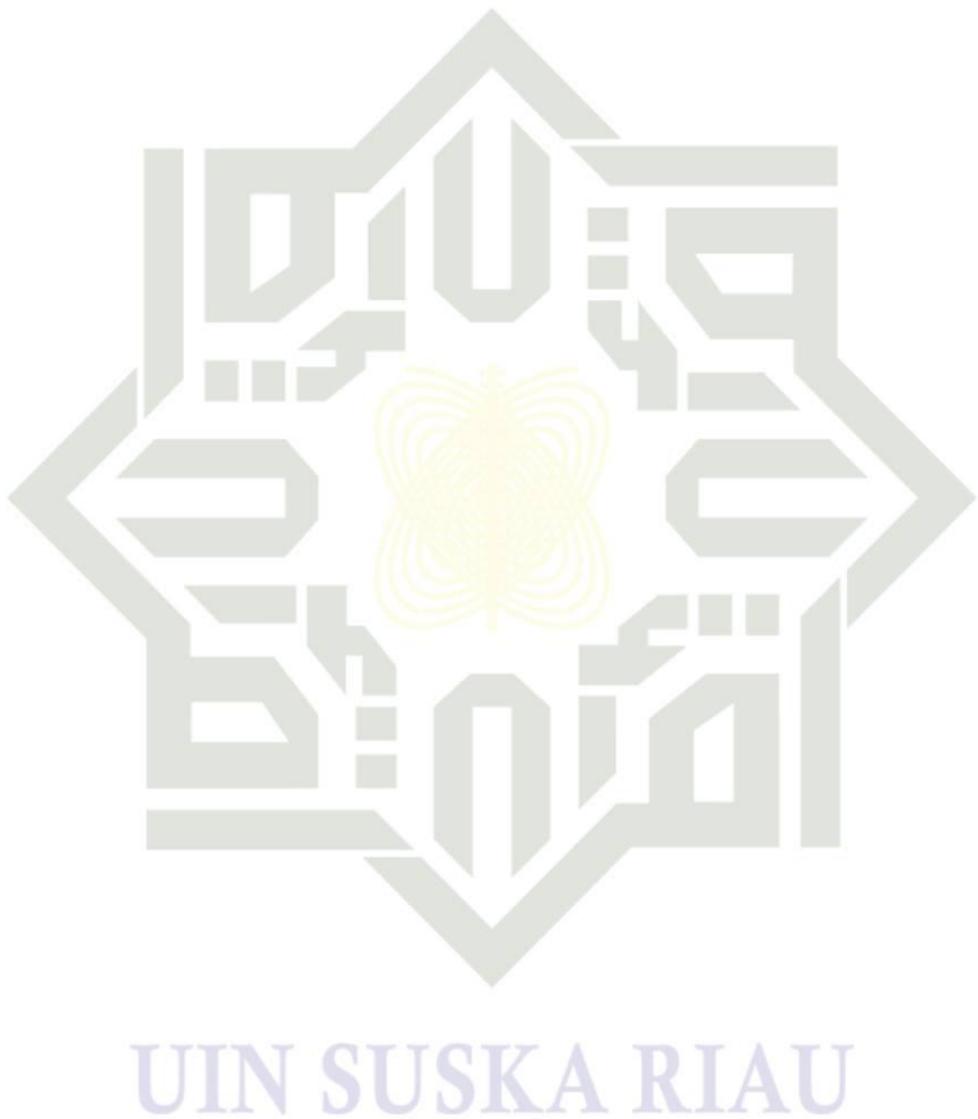
Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



- 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





UN SUSKA RIAU



Hak  
1. L  
a

UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
Jl. H.R. Soebrantas No.55 Km.15 Tuah Madani Tampan-Pekanbaru 28293 PO BOX 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. [www.uin-suska.ac.id](http://www.uin-suska.ac.id), E-mail. : [fekonsos@uin-suska.ac.id](mailto:fekonsos@uin-suska.ac.id)

Nomor : B-5645/Un.04/F.VII/PP.00.9/09/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Mohon Izin Riset

02 September 2025

Yth. Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Kampar  
Langgini, Kec. Bangkinang, Kabupaten Kampar,  
Riau 28463

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Fatma Safa Maulida  
NIM. : 12170522427  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : IX (Sembilan)

bermaksud melakukan Riset di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "Kualitas Pelayanan Dinas Sosial terhadap Penanganan Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar di Kabupaten Kampar". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



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

in suatu masalah.

Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak  
1. L  
a



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR  
**D I N A S   S O S I A L**

Jalan Tuanku Tambusai Bangkinang (28412) Riau  
Website : dinsos.kamparkab.go.id, Email : dinsos@kamparkab.go.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 400.9/Dinsos-Rehsos/2025/988

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SYAIPUDIN, S. Ag, M. Si  
Jabatan : Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : FATMA SAFA MAULIDA  
NIM : 12170522427  
Universitas : UIN Suska Riau  
Fakultas/Jurusan : Administrasi Negara  
Jenjang : S1  
Alamat : Pekanbaru

Bahwa Mahasiswa sebagaimana tersebut diatas benar telah melaksanakan penelitian pada Dinas Sosial Kabupaten Kampar, sesuai dengan dari Dekan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Nomor B-5645/Un.04/F.VII/PP.00.9/09/2025 Tanggal 02 September 2025 "Kualitas Pelayanan Dinas Sosial Terhadap Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Terlantar di Kabupaten Kampar"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bangkinang, 18 September 2025

a.n. KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN KAMPAR  
KEPALA BIDANG REHSOS  
SYAIPUDIN, S. Ag, M. Si  
Pimpinan  
NIP.19760119 200901 1 005

masalah.

asim Riau



UN SUSKA RIAU

© Hak cipta m

Hak Cipta Dilindungi U

1. Dilarang mengutip s
- a. Pengutipan hany
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar

As-Salamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



## BIOGRAFI PENULIS

As-Salamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**Fatma Safa Maulida**, lahir di Tanjung pada tanggal 12 September 2003. Penulis merupakan anak keempat dari 4 (Empat) bersaudara. Ayahanda bernama Zamri Gudal dan Ibunda bernama Nurbaiti Haf. Pada tahun 2008 penulis memulai Pendidikan TK Dwi Karya dan tamat pada tahun 2009. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan pada jenjang Sekolah Dasar di SDN 003 Tanjung 6 (enam) tahun dari tahun 2009 sampai tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Pondok Pesantren Daarun Nahdhah tahun yaitu dari tahun 2015 sampai tahun 2018. Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas di Daarun Nahdhah dari tahun 2018 sampai tahun 2021. Kemudian pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan Strata-1 (S1) tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Negara.

Atas izin Allah dan restu kedua orangtua serta do'a dan dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Dinas Sosial Dalam Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Terlantar Di Kabupaten Kampar”** Dibawah bimbingan langsung Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum. Berdasarkan hasil Ujian Munaqasyah Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Selasa 18 November 2025,

penulis Alhamdulillah dinyatakan **LULUS** dan telah berhasil menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

a tulis ini tanpa pencatatan dan menyatakan bahwa tulis ini belum dipublikasikan, penyebarluasan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulis atau kritik atau tafsir suatu masalah.