

## **ANALISIS PENERAPAN SOP TERHADAP PENANGANAN WARGA ODGJ BINAAN UPTD LIPONSOS KEPUTIH**

**Muhammad Raul Sumarsono,**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[raulsumarsono@gmail.com](mailto:raulsumarsono@gmail.com)

### **ABSTRAK**

UPTD Liponsos Keputih yang berdiri pada tahun 1997 merupakan pondok sosial yang dibawah naungan Dinas Sosial Kota Surabaya. UPTD Liponsos Keputih tempat penampungan para PMKS (penyandang masalah kesejahteraan sosial) yang dimana berisikan pengamen, pengemis, lansia terlantar, anak jalanan, dan juga ODGJ. Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui bagaimana bentuk penanganan terhadap ODGJ di Liponsos Keputih, (2) Untuk mengetahui tingkat keefektifan dalam penggunaan SOP guna memulihkan kondisi ODGJ Hasil penelitian ini memberikan fakta bahwa SOP yang ada di UPTD Liponsos terhadap penanganan warga ODGJ yang sedang dirawat oleh UPTD Liponsos Keputih dengan melihat beberapa aspek yang ada dalam teori yang digunakan antara lain (1) Aspek Tugas atau Fungsi, (2) Aspek Rencana dan Program, (3) Ketentuan atau Peraturan, (4) Tujuan atau Kondisi Ideal data yang diperoleh dalam penelitian ini dengan wawancara, observasi, dan juga dokumentasi untuk melihat tingkat efektifitas yang ada. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah para pekerja sosial yang ada di UPTD Liponsos Keputih bisa menjalankan SOP dengan baik walaupun masih banyak kekurangan yang dilihat beberapa aspek tersebut, hal itu dikarenakan para pekerja sosial yang saat ini menangani ODGJ itu mau belajar otodidak lewat kanal-kanal online juga hasilnya banyak klien ODGJ yang bisa dipulangkan atau dikembalikan kekeluarga.

**Kata kunci:** *ODGJ, Pondok Sosial, SOP*

### **A. PENDAHULUAN**

Tidak dipungkiri pada saat ini masalah kesehatan mental menjadi hal yang diperhatikan oleh sebagian besar masyarakat yang dikarenakan kepedualian masyarakat yang membuat kesehatan mental menjadi lebih diperhatikan termasuk didalamnya Orang dalam gangguan jiwa atau dapat disingkat ODGJ merupakan salah satu penyakit yang bisa dikatakan sangat sulit untuk melawannya yang dimana pemerintah juga bisa dikatakan kesulitan dalam melawannya terbukti dengan munculnya sebuah kebijakan yang dikutip dari Kemenkes (2014) Undang-Undang No.18 tahun 2014 tentang kesehatan jiwa yang dimana agar para penderita ODGJ bisa mendapatkan pelayanan kesehatan akan tetapi para ODGJ tetap saja diperlakukan dengan tidak baik Menurut Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan R (2019:04) “sebanayak 450 ribu ODGJ berat” yang dimana sebanyak 14% pengidap ODGJ dipasung oleh keluarganya hal ini merupakan salah satu contoh penilaian masyarakat terhadap orang dalam gangguan

jiwa (ODGJ) selalu dicap buruk dan bisa dikatakan salah penanganan dan membuat pengidap ODGJ jadi susah untuk menjadi pulih, Fenomena perundungan tak hanya ketika para ODGJ melawan sakitnya saja, akan tetapi saat mereka sudah pulihpun perundungan tetap ada.

Di Surabaya sendiri ada tempat untuk memulihkan kondisi jiwa selain Rumah Sakit Jiwa yaitu pondok sosial yang bisa menampung para pengidap ODGJ sekaligus menjadi tempat penelitian yang akan diangkat yaitu UPTD Liponsos Keputih yang dimana Liponsos Keputih hadir pada tahun 1997, yang pembangunannya itu disebabkan oleh maraknya gelandangan dan pengemis di Surabaya pada saat itu yang membuat pemerintah Kota Sarabaya melewati Dinas Sosial Kota Suarabaya membangun sebuah panti sosial daerah Keputih, dan hadirilah UPTD Liponsos Keputih yang dimana Liponsos mempunyai arti (Lingkungan Pondok Sosial) ditempat itulah para PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial) dan termasuk ODGJ Di dalamnya yang terkena di pinggir jalan karena razia Satpol PP dan juga para keluarga Pengidap ODGJ yang tidak mampu merehabilitasi anggota keluarganya agar pulih seperti semula, Dalam pemulihannya pasien ODGJ ini tinggal sebuah barak-barak yang telah dipersiapkan dengan berukuran 20x20m Dengan masing-masing barak/ penampungan yang berisikan sebanyak 200 orang dalam hal ini kondisi barak jauh lebih baik dikarenakan ada kebijakan baru untuk para ODGJ yang yang berasal dari luar kota Surabaya dan tidak mempunyai tempat tinggal tanpa pungutan biaya. Kesembuhan atau pemulihan dari yang memiliki keterbelakangan mental harus dibantu banyak pihak selain dari kesadaran atau kedisiplinan seorang yang mempunyai keterbelakangan mental.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Siagian dalam Indrawijaya (2010), memberikan penjelasan bahwa dinilai baik tidaknya suatu pelaksanaan tugas dilihat dari proses pelaksanaannya dan juga biaya yang digunakan. Sedangkan efektivitas yang dikemukakan oleh Ahadi (2010) yaitu suatu organisasi barangkali bias efisien tetapi tidak efektif dalam pendekatan pencapaian tujuan organisasi. Semakin dekat tujuan organisasi ketujuannya, maka semakin efektif organisasi tersebut. Pernyataan Hasibuan Indrawijaya (2010) meyakini bahwa efektivitas adalah Tercapainya sasaran yang eksplisit dan implisit. Pernyataan tersebut cenderung mengandung efektivitas dalam tingkat efisiensi.

Aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh (2010), efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:

1. Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program penanganan akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik.
2. Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif.
3. Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga

berlangsungnya proses kegiatannya. Aspek ini mencakup aturan-aturan, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif.

4. Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai dari suatu program.

Menurut Dwiyanto (2021) Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.

Menurut Ndraha (2003) ukuran membantu kerja terhadap organisasi pemerintahan yaitu:

1. Efisiensi, yaitu untuk mengukur proses, efektifitas guna mengukur kebaikan mencapai tujuan.
2. Efektifitas, yaitu jika didefinisikan secara abstrak sebagai tingkat pencapaian tujuan.
3. Kualitas, yaitu membantu kemampuan kerja pelayanan atau tugas-tugas yang diberikan sebagai berikut yaitu :
  - a) Kesetiaan
  - b) Prestasi kerja
  - c) Tanggung jawab
  - d) Ketaatan
  - e) Kejujuran
  - f) Kerjasama
  - g) Kepemimpinan

### **C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Menurut Taylor (1984) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Langkah-langkah analisis data pada penelitian kualitatif menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2012) adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Verifikasi Penarikan kesimpulan

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Aspek Tugas dan Fungsi**

Aspek tugas atau fungsi pekerja sosial sudah menjalankan tugas dan fungsinya yang didukung oleh SOP yang ada beserta perwali yang ada untuk penugasan para pekerja sosial yang ada di UPTD Liponsos Keputih, Dari penjelasan Robbins & Judge (2009) yang dimana menyangkut pemahaman tugas

dan fungsi para pekerja sosial yang menangani ODGJ juga sudah menerapkan hal tersebut yang dimana itu dibuktikan dengan dengan apa yang ditulis diperwali yang ada dalam mengatur UPTD Liponsos Keputih. Dengan demikian dalam aspek ini para pekerja sosial yang ada di UPTD Liponsos Keputih sudah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

## **2. Aspek Rencana dan Program**

Aspek rencana atau program terlihat sudah baik hanya saja program mengenai pembinaan harus berhenti dikarenakan anggaran yang kurang namun meski begitu para pekerja sosial sendiri harus membuat sendiri. teori keefisienan dalam suatu organisasi yang dikemukakan oleh Ndraha (2003) yang disebutkan bahwa yaitu untuk mengukur proses, efektifitas guna mengukur kebaikan mencapai tujuan. Dalam hal ini para pekerja sosial yang ada telah melakukannya dengan baik untuk melakukan program pembinaan dengan otodidak yang dikarenakan program pembinaan yang ada di UPTD Liponsos Keputih telah berhenti cukup lama.

## **3. Aspek Ketentuan atau Peraturan**

Aspek ketentuan dan peraturan dalam aspek ini masih belum maksimal karena pekerja sosial memang bukan dari lulusan teknik sosial akan tetapi dengan adanya pelatihan dan juga belajar mandiri dari pekerja sosial bisa menutupi kekurangan yang ada dengan baik sehingga bisa menangani warga ODGJ yang ada menjadi optimal dan juga efisien. Selain itu berdasarkan prinsip-prinsip SOP yang tertuang dalam PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR : PER/21/M.PAN/11/2008 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERATIONAL PROSEDUR (SOP) ADMINISTRASI PEMERINTAHAN) yang dimana disebutkan bahwa Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan dalam hal ini juga para pekerja soaial yang ada di UPTD Liponsos Keputih sudah melakukannya dengan baik.

## **4. Aspek Tujuan atau Kondisi Ideal**

Aspek tujuan dan kondisi ideal yang dimana ini juga dikatakan efektif karena kondisi yang ada saat ini di UPTD Liponsos Keputih sudah mulai berbenah dari segi infrakstruktur maupun program pembinaan yang ada. Dalam teorinya Menurut Indriyo & Sudita (1997) organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan. Dalam hal ini dengan SOP untuk menangani ODGJ yang ada saat ini dan juga kinerja pekerja sosial yang ada di UPTD Liponsos Keputih kondisi ideal yang diharapkan oleh UPTD Liponsos Keputih akan bisa terwujud yang dimana selaras dengan apa yang tertuang dalam visi dan misi UPTD Liponsos Keputih dengan itu dalam aspek ini sudah dikatakan baik.

## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tingkat efektifitas dan efisensi penerapan SOP guna penanganan ODGJ sudah dikatakan efektif dan efisien. Hal ini bisa dilihat dari 4 aspek efektivitas yang dikemukakan oleh Muasaroh (2010) adalah (1). Aspek tugas atau fungsi pekerja sosial sudah menjalankan tugas dan fungsinya yang didukung oleh SOP yang ada beserta perwali yang ada untuk penugasan para pekerja sosial yang ada di UPTD Liponosos Keputih, (2). Aspek rencana atau program terlihat sudah baik hanya saja program mengenai pembinaan harus terhenti dikarenakan anggaran yang kurang namun meski begitu para pekerja sosial sendiri harus membuat sendiri pembinaannan yang ada, (3). Aspek ketentuan dan peraturan dalam aspek ini masih belum maksimal karena pekerja sosial memang bukan dari lulusan teknik sosial akan tetapi dengan adanya pelatihan dan juga belajar mandiri dari pekerja sosial bisa menutupi kekurangan yang ada dengan baik sehingga bisa menagangi warga ODGJ yang ada menjadi optimal dan juga efisien, (4). Aspek tujuan dan kondisi ideal yang dimana ini juga dikatakan efektif karena kondisi yang ada saat ini di UPTD Liponosos Keputih sudah mulai berbenah dari segi infrakstruktur maupun program pembinaan yang ada, selain aspek –aspek diatas hal yang membuat SOP yang ada di UPTD Liponosos efektif dan efisien adalah klien ODGJ yang keluar masuk UPTD Liponosos Keputih menunjukkan lebih banyak yang keluar dari pada yang masuk dalam kurun waktu 4 bulan kebelakang ini dari beberapa fakta dilapangan yang membuat SOP untuk penanganan warga ODGJ yang ada di UPTD Liponosos Keputih menjadi efektif dan juga efisien yang sejalan dengan yang tertuang di Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijakan Nomor 81 Tahun (1993) tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang dimana efisiensi adalah hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan dalam hal ini ODGJ yang merupakan sasaran pelayanan dari adanya SOP penanganan ODGJ itu sendiri.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM PRESS.
- Indrawijaya, A. I. (2010). Teori, perilaku, dan budaya organisasi. *Bandung: Refika Aditama*, 176.
- Indriyo, G., & Sudita, I. N. (1997). Perilaku Keorganisasian. *Edisi Pertama, Yogyakarta, BPFE*.
- Kemenkes. (2014). Undang - Undang Republik Indonesia Tentang Kesehatan Mental No. 18 Tahun 2014. *Kemenkes*, 1, 2.
- Muasaroh, L. (2010). Aspek–Aspek Efektivitas. *Yogyakarta: Literatur Buku*.
- Negara, M., & Aparatur, P. (2008). *No Title*.
- Nomor, K. M. P. A. N. (81 C.E.). *Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.
- Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI. (2019). Situasi Kesehatan Jiwa Di Indonesia. In *InfoDATIN* (p. 12).
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. Pearson South Africa.

- Sugiyono, A. (2012). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Alfabeta, Bandung.
- Taliziduhu, N. (2003). *Budaya organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taylor, S. dan R. B. (1984). *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search for Meanings, Second Edition*. (J. W. and Sons (ed.)).