

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung, umumnya disebut sebagai pelayanan. Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan seseorang secara langsung melalui tindakan orang lain. Standar pelayanan yang baik telah ditetapkan sebagai standar pelayanan. Standar kualitas pelayanan juga termasuk dalam standar pelayanan ini.¹ Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi yang baik secara langsung maupun tidak langsung memenuhi kebutuhan.

Suatu kegiatan atau kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan hubungan dengan lingkungan sosial dikenal sebagai bakti sosial. Untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, bakti sosial disebut juga bakti sosial. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan dalam kasus yang ekstrim, dapat dikatakan bahwa pelayanan dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan.²

Allah berfirman dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usaha-mu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal

¹M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 211-212.

²R. Darmawan, I. Adiwidjaja, *Efektivitas Kebijakan Dinas Sosial Dalam Menanggulangi Pmks Khusus ODGJ Terlantar Di Kota Batu*, JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 8, No. 4, (Malang: UNTRI, 2019), hlm. 165-167.

kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha kaya lagi Maha Terpuji”.³

Ayat tersebut menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas baik dan buruk sangat penting bagi Islam. Horik G. dan Utus H. menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas mencakup lebih dari sekedar melayani atau mengantarkan barang atau jasa.⁴

Orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) merupakan salah satu kelompok masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan sosial. Penderita ODGJ mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku, dan perasaan yang muncul sebagai sekumpulan gejala atau perubahan perilaku yang signifikan. Gangguan ini dapat menyebabkan rasa sakit dan menyulitkan mereka untuk melakukan pekerjaan mereka sebagai manusia.⁵

Kesehatan jiwa dalam pandangan Islam adalah suatu keadaan yang memungkinkan seseorang untuk berkembang secara maksimal baik potensi fisik (*biologis*), intelektual (*rasio/cognitive*), emosional (*afektive*), dan spiritual (religius) semuanya dalam bergandengan dengan keadaan orang lain. Karakteristik yang harmonis (serasi) dan fokus pada semua aspek kehidupan manusia dalam hubungannya dengan Tuhan (vertikal), sesama manusia (horizontal), dan lingkungan alam membentuk makna kesehatan mental.⁶

Menurut Al-Qur'an, Islam adalah agama yang ajarannya diturunkan kepada manusia oleh Allah melalui Nabi Muhammad. Ia sangat sarat dengan nilai-nilai dan tidak hanya tentang satu aspek kehidupan manusia tetapi juga tentang berbagai aspek kehidupan manusia. Menurut Quraish Shihab, Islam memiliki syariat, atau

³Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an), hlm. 60.

⁴Thorik Gunara, Hardiono, *Marketing Muhammad*, (Bandung: Takbir Publishing House, 2006), hlm. 77.

⁵Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014, *Tentang Kesehatan Jiwa*, (Jakarta: Presiden Republik Indonesia, 2018).

⁶Suhaimi, *Gangguan Jiwa Dalam Perspektif Kesehatan Mental Islam*, Jurnal RISALAH, Vol. 26, No. 4, (Riau: UIN SUSKA, 2015), hlm. 202-203.

aturan, yang melindungi agama, jiwa, keturunan, pikiran, tubuh, dan harta. Karena tiga dari enam hal jiwa, tubuh, dan pikiran berkaitan erat dengan kesehatan, ajaran Islam sarat dengan anjuran untuk menjaga kesehatan. Banyak ayat dalam kerangka Al-Qur'an yang membahas tentang kesehatan, meliputi kesehatan fisik, psikis, sosial, dan spiritual.⁷ Ayat al-Qur'an tentang kesehatan jiwa yang diterapkan dalam kesabaran dalam menghadapi cobaan, Allah Q.S. Al-Baqarah (2): 155.

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ
وَالتَّمَرَاتِ وَبَشِيرٍ الصَّابِرِينَ

Artinya: “Kami pasti akan mengujimu dengan sedikit ketakutan dan kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Sampaikanlah (wahai Nabi Muhammad) kabar gembira kepada orang-orang sabar”.⁸

Ungkapan lafadz “walanabluwannakum” digunakan dalam ayat tersebut untuk menyampaikan keikhlasan dan keyakinan bahwa Allah pasti akan menguji manusia. Menurut ayat di atas, cobaan manusia seringkali berwujud kesempitan, kesulitan, dan keberatan. bahwa Allah akan menguji Anda melalui ketakutan, kelaparan, kekurangan kekayaan, kehidupan, dan buah-buahan. Satu-satunya hal yang diuji pada manusia adalah kebutuhan manusia yang dapat membuat orang merasa putus asa dan tidak berdaya.⁹

Menurut informasi yang dikumpulkan di Widiyanto oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), 41 juta orang Indonesia menderita masalah kesehatan mental. Penyalahgunaan narkoba (44,0 persen), keterbelakangan mental (34,9 persen), disfungsi mental (16,2%), dan disintegrasi mental adalah di antaranya. Menurut hasil Riset Kesehatan Dasar Indonesia (Riskesda) tahun 2007, terdapat satu juta penduduk Indonesia atau 0,46 persen mengalami gangguan jiwa berat (psikosis).¹⁰

⁷*Ibid.*, hlm. 202-203.

⁸Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, hlm. 31.

⁹Shihab, *Tafsir Al-Misbah, Pesan, Kesan dan Keserasian AlQur'an*, Vol. 1. (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 18-29.

¹⁰N. Lubis, H. Krisnani, dan M. Fedryansyah, *Pemahaman Masyarakat Mengenai Gangguan Jiwa Dan Keterbelakangan Mental*. Social work journal, Vol. 4. ISSN: 2339-0042, (Bandung: UNPAD, 2014), hlm. 138.

Sedangkan 14 juta penduduk di atas usia 15 tahun memiliki prevalensi 6% gangguan jiwa emosional yang ditandai dengan gejala depresi dan kecemasan, menurut data Riset Kesehatan Dasar tahun 2013. Meskipun demikian, prevalensi gangguan jiwa berat seperti skizofrenia sekitar 400.000 orang per 1.000 orang.¹¹ Setiap provinsi di Indonesia memiliki angka yang berbeda-beda dari penyakit mental.

Menurut data Dinas Kesehatan Kabupaten Asahan menyebutkan bahwa jumlah penderita gangguan jiwa terus meningkat dengan gejala yang berbeda, 340 penderita gangguan jiwa, 40% diantaranya para pecandu narkoba.¹²

Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) yang terlantar, kehilangan tempat tinggal, mengancam keselamatan diri sendiri atau orang lain, atau mengganggu ketertiban merupakan tanggung jawab pemerintah dan pemerintah daerah, sebagaimana tercantum dalam pasal 80 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa. keamanan publik.¹³

Wawancara penulis dengan Bapak Rapi Mahendra Harahap selaku staf bagian Bidang Pemberdayaan Sosial, Dinas Sosial memiliki peran dan tugas dalam mengentaskan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) serta meningkatkan kualitas masyarakat, kelompok. Salah satu pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Asahan ialah Pelayanan atau penanganan terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ).¹⁴ Agar terpenuhinya kebutuhan jasmani dan rohani serta mengembalikan keberfungsian sosial pada pasien ODGJ

¹¹Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Stop Stigma Dan Diskriminasi Terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)*. <https://www.kemkes.go.id/article/view/201410270011/> (diakses pada tanggal 20 Mei 2022, pukul 12.12 WIB).

¹²Heru, *Data Dinkes Asahan, 40 Persen Gangguan Jiwa Karena Narkoba*, <https://www.hetanews.com/article/141101/data-dinkes-asahan-40-persen-gangguan-jiwa-karena-narkoba> (diakses pada tanggal 20 Mei 2022, pukul 12.12 WIB).

¹³R. Darmawan, I. Adiwidjaja, *Efektivitas Kebijakan Dinas Sosial Dalam Menanggulangi Pmks Khusus ODGJ Terlantar Di Kota Batu*, hlm. 165-167.

¹⁴Rapi Mahendra Harahap, Bidang Perberdayaan sosial, "Dinas Sosial Kabupaten Asahan", *Wawancara Pribadi*, Kisaran, 15 Juni 2022.

di Kabupaten Asahan, dibutuhkannya penanganan yang tepat, serta pemahaman yang lebih baik mengenai penderita gangguan jiwa tersebut.

Dinas sosial selaku instansi pemerintah yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat kerap kali menerima pengaduan dan laporan dari masyarakat terhadap ODGJ yang meresahkan dan mengganggu masyarakat sekitar. Maka dari itu, Dinas Sosial memberikan pelayanan sosial yang bertujuan agar pasien ODGJ menjalani pengobatan dan penyembuhan agar dapat beraktivitas sehari-hari dengan normal dan memperbaiki hubungan dengan lingkungan sosialnya.

Dinas Sosial Kabupaten Asahan menawarkan berbagai pelayanan sosial kepada mereka yang membutuhkan, khususnya mereka yang mengalami gangguan jiwa (ODGJ), meliputi prosedur pelayanan, pendampingan/penyerahan, dan pemantauan (*monitoring*).

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, yang kemudian membuat penulis mengadakan penelitian dengan judul “**Pelayanan Sosial Terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Di Dinas Sosial Kabupaten Asahan**”.

B. Rumusan Masalah

Penulis harus merumuskan masalah agar dapat memperjelasnya sehingga nantinya dapat dibahas lebih spesifik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Berikut rumusan masalah:

1. Apa saja jenis-jenis pelayanan sosial terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Dinas Sosial Kabupaten Asahan?
2. Apa saja faktor penghambat, faktor pendukung dan solusi dalam pelayanan sosial terhadap orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) di Dinas Sosial Kabupaten Asahan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan jenis-jenis pelayanan sosial terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Dinas Sosial Kabupaten Asahan.

2. Untuk mendeskripsikan faktor penghambat, faktor pendukung, dan solusi dalam pelayanan sosial terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Dinas Sosial Kabupaten Asahan.

D. Batasan Istilah

Perlu dijelaskan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini agar penelitian lebih terarah dan pembahasan lebih mudah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai tanpa menimbulkan kebingungan. Didefinisikan berikut ini:

1. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bakti sosial dapat diartikan sebagai berikut: (1) mata pelajaran atau cara pelayanan; (2) bisnis yang melayani kebutuhan orang lain dengan imbalan imbalan (uang atau jasa); atau (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan barang dan jasa.¹⁵ Sedangkan Sosial berarti nilai membantu orang lain dan memberi kembali kepada masyarakat.¹⁶ Pelayanan Sosial terhadap ODGJ berupa prosedur pelayanan, pendampingan/pengantaran dan pemantauan (*monitoring*).
2. Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). Jiwa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah mendefinisikan jiwa manusia sebagai bagian tubuh yang memberi kehidupan kepada seseorang.¹⁷ Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) adalah seseorang yang memiliki gangguan dalam cara berpikir, berperilaku, serta mengontrol emosi dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga menyebabkan penderitanya mengalami kesulitan untuk menjalani kehidupan yang normal, terutama dalam berinteraksi dengan orang-orang disekitarnya. ODGJ yang dimaksud dalam tulisan ini adalah ODGJ yang terlantar, tuna wisma, mengancam keselamatan diri sendiri atau orang lain, mengganggu ketertiban umum, dan mengganggu masyarakat. Keluarga atau masyarakat kemudian melaporkan ODGJ ke Dinas Sosial Kabupaten Asahan untuk mendapatkan pengobatan.

¹⁵Tim Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 891.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 1496.

¹⁷*Ibid.*, hlm. 639.

3. Dinas Sosial ialah bertugas membantu Walikota, kewenangan daerah, dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial dan memberikan bantuan kepada Kecamatan. Walikota bertugas melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.¹⁸ Dinas Sosial yang dimaksud penulis dalam skripsi ini adalah instansi pemerintah yang mempunyai peran dan tugas dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas kesejahteraan sosial perorangan, kelompok dan masyarakat. Terutama pada pasien ODGJ yang membutuhkan pelayanan sosial agar terpenuhinya kebutuhan jasmani dan rohani serta mengembalikan keberfungsian sosial pada pasien ODGJ di Kabupaten Asahan.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut di atas, peneliti dapat menggambarkan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan wawasan bagi pembahasan mengenai struktur Pelayanan Sosial Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ).
2. Dalam pelaksanaannya diharapkan penelitian ini dapat membantu dan memberikan informasi kepada keluarga pasien ODGJ yang menjalani pengobatan. Selain itu, penelitian ini akan memberikan ide untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Asahan terhadap instansi pemerintah, khususnya dinas sosial.
3. Secara pribadi, sebagai salah satu prasyarat untuk mendapatkan gelar sarjana dalam Pengembangan Masyarakat Islam dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

¹⁸<https://www.banyuwangikab.go.id/skpd/unit/10601/dinas-sosial.html>, Dinas Sosial, (diakses pada tanggal 19 Desember 2021/pukul 20.50 WIB).

F. Sistematika Pembahasan

BAB I yaitu pendahuluan yang mencakup tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan eksplorasi, Batas Jangkauan, Manfaat Eksplorasi, dan Susunan penulisan.

BAB II yaitu Kajian Teoretis, terdiri dari Teori-teori Pelayanan Sosial, Pengertian, Fungsi-Fungsi dan Tujuan Pelayanan Sosial, Pengertian, Jenis-jenis Faktor penyebab Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), Klasifikasi Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), Tugas dan Fungsi Dinas Sosial, dan eksplorasi sebelumnya.

BAB III yaitu Metodologi Ekplorasi, yang mencakup dari Tipe dan Pendekatan Eksplorasi, Tempat Eksplorasi, Sumber informasi, Metode Pengumpulan Data dan Analisa Data.

BAB IV yaitu Temuan Riset dan Pembahasan, bagian ini mengemukakan hasil temuan riset yang dilakukan. Hasil riset yang terkait dengan rumusan masalah, meliputi: Jenis-jenis Pelayanan Sosial, Faktor Penghambat, Faktor Pendukung, dan Solusi dalam Pelayanan Sosial terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Dinas Sosial Kabupaten Asahan.

BAB V yaitu Akhir yang mencakup kesimpulan dan ide hasil penelitian.