

Model Manajemen Pelayanan Sosial untuk ODGJ di Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera

Intan Avrillia Permata Sari Simbolon¹, Zahra Syifana Mardotillah², Lydia Syahputri³,
Muhassanah Nasution⁴, Chelsea Yulia Amanda Br.Bangun⁵, Hairani Siregar⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Sumatera Utara

e-mail : intanavrillia@students.usu.ac.id¹, zahrasyifana@students.usu.ac.id²,
lydiasyahputri@students.usu.ac.id³, chelseayulia@students.usu.ac.id⁴,
muhassanahnasution@students.usu.ac.id⁵, hairani@usu.ac.id⁶

Abstrak

Orang dengan Gangguan Jiwa adalah seseorang yang mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku dan perasaan yang termanifestasi dalam bentuk sekumpulan gejala atau perubahan perilaku yang bermakna, serta dapat menimbulkan penderitaan dan hambatan dalam menjalankan fungsi sebagai manusia. ODGJ dinyatakan terganggu keperawatannya karena tidak dapat melakukan perawatan diri. Sehingga di butuhkan pelayanan sosial dari Lembaga, Yayasan, Panti, atau Rumah Sakit kejiwaan yang menangani pasien dengan gangguan jiwa. Untuk itu, diperlukannya penanganan ODGJ supaya menjamin terpenuhinya kebutuhan jasmani maupun rohani serta mengembalikan keberfungsian sosial pasien ODGJ. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis model manajemen pelayanan sosial yang diterapkan oleh Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera, sebuah lembaga sosial yang fokus pada perawatan dan pemberdayaan ODGJ. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan pengelola yayasan, tenaga pendamping, serta ODGJ yang menjadi penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera memiliki cara kerja yang menyeluruh. Mereka tidak hanya memberi tempat tinggal dan perawatan medis, tetapi juga membantu ODGJ pulih secara mental, pembinaan spritual, pelatihan keterampilan, dan membantu mereka kembali diterima di masyarakat. Layanan yang diberikan bersifat pribadi, artinya disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing ODGJ. Selain itu, Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera juga rutin melakukan evaluasi untuk memastikan setiap ODGJ mengalami kemajuan.

Kata Kunci: *Orang Dengan Gangguan Jiwa, Manajemen Pelayanan Sosial, Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera, Rehabilitasi Sosial*

Abstract

Person with Mental Disorder is someone who experiences disturbances in thoughts, behavior and feelings that are manifested in the form of a set of symptoms or meaningful changes in behavior, and can cause suffering and obstacles in carrying out human functions. ODGJ is declared to have impaired self-care because they cannot carry out self-care. Therefore, social services are needed from institutions, foundations, orphanages, or psychiatric hospitals that handle patients with mental disorders. This study aims to describe and analyze the social service management model implemented by Yayasan Kolam Bethesda (YKB), a social institution that focuses on the care and empowerment of ODGJ. The method used in this study is descriptive qualitative with a case study approach. Data were obtained through observation, interviews with foundation managers, assistants, and ODGJ who are service recipients. The results showed that YKB has a comprehensive way of working. They not only provide shelter and medical care, but also help ODGJ recover mentally, spiritual guidance, skills training, and help them to be accepted back into society. The services provided are personalized, meaning that they are tailored to the needs of each ODGJ. In addition, YKB also regularly conducts evaluations to ensure that each ODGJ is making progress.

Keywords: *People With Mental Disorders, Social Service Management, Endowment Pool Foundation, Social Rehabilitation*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjamin setiap orang dapat hidup sejahtera lahir dan batin serta memperoleh pelayanan kesehatan dengan penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Gangguan jiwa merupakan permasalahan kesehatan masyarakat yang ada di Indonesia. Gangguan jiwa merupakan kumpulan dari keadaan yang tidak normal baik secara fisik maupun mental (Eliska, 2020). Seperti perilaku menghindari lingkungan sekitar, tidak mau untuk berhubungan atau berbicara dengan orang lain dan tidak mau makan hingga yang mengamuk tanpa sebab yang jelas. Mulai dari diam saja hingga yang berbicara dengan tidak jelas. Ada pula yang dapat diajak bicara hingga yang tidak perhatian sama sekali dengan lingkungannya (Lestari, 2014). Kesehatan jiwa menurut Undang- Undang Republik Indonesia No. 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa adalah kondisi yang memungkinkan seorang individu dapat berkembang secara fisik, mental, spiritual, dan sosial sehingga individu tersebut menyadari kemampuan sendiri, dapat mengatasi tekanan, dapat bekerja secara produktif, dan mampu memberikan kontribusi untuk komunitasnya (Kementerian Kesehatan, 2014).

Dampak gangguan jiwa antara lain gangguan dalam aktifitas sehari-hari, gangguan hubungan interpersonal dan gangguan fungsi dan peran sosial (Lestari, Choirriyah, & Mathafi, 2014). Tidak sedikit para korban gangguan jiwa yang diterlantarkan dan tidak diberikan pelayanan oleh keluarga atau kerabat karena menimbulkan gangguan stress dan dianggap sebagai penderitaan. Penelantaran pada pasien ODGJ di Indonesia seringkali dilakukan karena keluarga tidak mengetahui apa yang harus dilakukan dalam perawatan dengan gangguan jiwa. Penyebab penelantaran tersebut mengalami masalah perawatan diri dikarenakan adanya gangguan kognitif atau persepsi yang menyebabkan ketergantungan terhadap kebutuhan perawatan dirinya. Perawatan diri adalah salah satu kemampuan dasar manusia dalam memenuhi kebutuhannya guna mempertahankan kehidupannya, kesehatan dan kesejahteraan sesuai dengan kondisi kesehatannya. ODGJ dinyatakan terganggu keperawatan dirinya karena tidak dapat melakukan perawatan diri. Sehingga di butuhkan pelayanan sosial dari Lembaga, Yayasan, Panti, atau Rumah Sakit kejiwaan yang menangani pasien dengan gangguan jiwa. (Depkes, 2000). Untuk itu, diperlukannya penanganan ODGJ supaya menjamin terpenuhinya kebutuhan jasmani maupun rohani serta mengembalikan keberfungsian sosial pasien ODGJ (Hasanah, 2020).

WHO (2009) memperkirakan 450 juta orang di seluruh dunia mengalami gangguan mental, sekitar 10% orang dewasa mengalami gangguan jiwa dan 25% Penduduk diperkirakan akan mengalami gangguan jiwa pada usia tertentu dalam rentang hidupnya yang biasanya terjadi pada dewasa muda antara usia 18-21 tahun. Menurut National institute of mental health, gangguan jiwa mencapai 13% dari penyakit secara keseluruhan dan diperkirakan akan berkembang menjadi 25% di tahun 2030 (Rinawati, 2016).

Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera merupakan salah satu yayasan yang memberikan program pelayanan sosial untuk memulihkan orang dalam gangguan jiwa (ODGJ). Peran yayasan ini penting sekali karena banyak tantangan dalam menangani ODGJ, seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan dukungan yang belum maksimal dari berbagai pihak. Maka dari itu melalui penelitian ini, kami ingin mengetahui bagaimana Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera menjalankan program-program layanan sosialnya agar hasilnya bisa maksimal dan terus berjalan. Penelitian ini akan fokus pada cara Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera mengelola pelayanan sosialnya, mulai dari bagaimana mereka merencanakan, mengatur, menjalankan, sampai mengevaluasi semua kegiatan yang mereka lakukan untuk ODGJ.

Tujuan utama penelitian ini adalah memahami secara rinci manajemen pengelolaan pelayanan sosial yang diterapkan Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera. Dengan begitu, kita bisa menemukan cara-cara terbaik yang sudah dilakukan Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera dan juga tantangan apa saja yang mereka hadapi saat melayani ODGJ.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif dan kualitatif dengan maksud untuk memperoleh gambaran tentang keadaan yang ada saat di lapangan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari informan. Data penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai data-data yang hadir atau dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, ungkapan narasi, dan gambar (Sutama, 2016:198). Penelitian ini dilakukan dalam lingkungan yang alami untuk mendapatkan data sesuai fakta dengan metode seperti observasi dan wawancara. Metode penelitian ini sangat relevan karena peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan sosial yang terjadi pada ODGJ di Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera. Lokasi penelitian dilaksanakan di Jalan Bunga Cempaka II, No 29, Pasar III, Padang Bulan, Padang Bulan Selayang II, Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara, pada tanggal 26 Februari 2025, pukul 12.00 hingga 14.00 WIB.

Informan dalam penelitian ini adalah Ibu Restu Manalu, yang menjabat sebagai sekretaris sekaligus staf yang membantu dalam mengurus dan menjaga para ODGJ di yayasan. Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada informan dengan melalui wawancara semi-terstruktur. Wawancara dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh penjelasan mendalam, narasi pengalaman, serta pendapat-pendapat reflektif dari informan mengenai pelaksanaan manajemen pelayanan. Selain melakukan wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung lingkungan serta fasilitas yang tersedia di yayasan. Dalam proses penelitian, peneliti juga berkesempatan untuk berinteraksi langsung dengan salah satu ODGJ yang masih responsif dan mampu menjalin komunikasi dengan lingkungan sekitarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lembaga Kesejahteraan Sosial ODGJ (Orang dengan Gangguan Jiwa) adalah organisasi sosial atau perkumpulan sosial yang fokus pada penanganan dan pelayanan bagi ODGJ. Lembaga ini dibentuk oleh masyarakat untuk memberikan bantuan dan dukungan kepada orang dengan gangguan jiwa, baik secara fisik maupun sosial. Lembaga ini ada yang didirikan atau difasilitasi oleh pemerintah, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, ada pula yang didirikan oleh Masyarakat yang berbentuk swasta. Lembaga ini memberikan berbagai jenis pelayanan, seperti layanan rehabilitasi sosial, layanan konsultasi, layanan pendampingan, dan layanan dukungan emosional. Terdapat model pelayanan sosial untuk ODGJ di setiap lembaga sosial ini.

Model Manajemen Pelayanan Sosial untuk ODGJ di Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera Untuk memenuhi fungsi sosialnya, Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera memiliki berbagai model program, fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada setiap kliennya. Berikut ini adalah beberapa bentuk pelayanan sosial yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pasien ODGJ, yaitu:

1. Pelayanan Tempat Tinggal

Sebuah rumah adalah tempat di mana seseorang tinggal dan melakukan aktivitas sehari-hari. Namun, menurut RUU Hukum Perdata, tempat tinggal adalah tempat di mana seseorang secara resmi menetap dan terdaftar sebagai penduduk. Sebuah tempat tinggal biasanya adalah sebuah bangunan rumah. Rumah adalah gejala struktural yang bentuk dan organisasinya sangat dipengaruhi oleh lingkungan, budaya, dan kehidupan yang dimiliki. Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera menyediakan layanan tempat tinggal yang termasuk dalam katagori baik. Terdapat 14 kamar tidur yang disediakan oleh Yayasan. Tempat tidur Perempuan dan laki-laki dipisahkan menjadi dua Gedung yang di beri nama Cempaka A untuk laki-laki dan Cempaka B untuk Perempuan. Di dalam Cempaka A terdapat 6 kamar tidur dan 2 kamar mandi ukuran sedang. Di dalam Cempaka B terdapat 8 kamar tidur dan 1 kamar mandi ukuran besar dan 2 kamar mandi ukuran sedang. Tempat tinggal juga menyediakan ruang Kesehatan, aula untuk ruang berkumpul, ibadah bersama dan makan bersama, serta halaman yang cukup luas,

2. Pelayanan Penyediaan Makanan

Makanan adalah kebutuhan pokok manusia yang diperlukan setiap saat dan memerlukan pengolahan yang baik dan benar dan bermanfaat bagi tubuh, karena makanan

sangat diperlukan oleh tubuh. Makanan terdiri dari semua bahan yang dimakan manusia dalam bentuk olahan kecuali air dan obat-obatan. Di Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera menyediakan makanan untuk tiga kali sehari, pagi, siang dan malam. Makanan diberikan dengan porsi yang cukup banyak serta apabila porsi makanan masih tersedia, klien dapat menambah makanannya jika ingin. Kegiatan makan dilakukan secara bersama-sama di aula yang tersedia. Begitu pula dengan air minum, yayasan menyediakan air minum untuk kapanpun ingin diminum pasien. Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera juga menyediakan obat-obatan.

3. Pelayanan Kesehatan

Kesehatan bukanlah hanya tidak memiliki penyakit atau kelemahan, tetapi itu adalah kondisi kesejahteraan fisik dan mental yang penuh. Untuk menjaga Kesehatan para klien, Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera menyediakan obat-obatan rutin yang harus dikonsumsi serta obat-obatan Kesehatan lainnya. Yayasan juga menyediakan alat-alat kesehatan seperti P3K, alat ukur tensi, dan sebagainya. Selain itu, bagi klien yang mengalami gangguan kesehatan, peran petugas akan membantu dalam merawat mereka sampai sembuh.

4. Kegiatan Harian

Kegiatan sehari-hari seperti ibadah, olahraga, bermain dan bekerja akan secara perlahan-lahan membantu mengembalikan kemampuan klien untuk Kembali menjalankan fungsi sosialnya. Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera juga menyediakan pelayanan untuk kegiatan sehari-hari bagi klien khususnya kegiatan religi yaitu ibadah yang rutin dilakukan setiap pagi secara bersama-sama di aula. Untuk mengembalikan fungsi sosial klien, Yayasan juga menerapkan piket kebersihan mencuci peralatan makan setelah makan bersama.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Sosial Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera

Dalam proses pelaksanaan Lembaga Kesejahteraan Sosial untuk ODGJ, Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera membutuhkan segala sesuatu hal yang diperlukan, seperti tujuan, visi, misi, rencana kegiatan serta peraturan-peraturan, akan tetapi pada kenyataannya, ada banyak faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan pelayanan sosial tersebut. Sehingga, dalam menjalankan pelaksanaan pelayanan membutuhkan beberapa faktor pendukung proses untuk menjalankan keberfungsian sosialnya, diantaranya yaitu:

1. Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung yang berfungsi sebagai penunjang dan sebagai alat utama dalam melaksanakan proses pelayanan sosial. Di Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera menyediakan sarana dan prasarana dengan cukup baik, diantaranya terdapat tempat tinggal yang memadai seperti yang telah diuraikan sebelumnya. Selain itu, alat-alat Kesehatan, makan dan minum juga disediakan dengan baik.

2. Pemasukan Yayasan

Dalam memenuhi segala sarana prasarana, tempat tinggal, makanan, air yang bersih dan lain-lainnya, tentu dibutuhkan dana untuk memenuhi hal-hal tersebut. Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera yang merupakan Yayasan swasta mendapatkan dana tersebut melalui pihak keluarga klien serta berasal dari hibah seseorang atau kelompok tertentu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kami, dapat disimpulkan bahwa Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera. Lembaga ini memberikan berbagai jenis pelayanan, seperti layanan rehabilitasi sosial, layanan konsultasi, layanan pendampingan, dan layanan dukungan emosional. Gangguan jiwa merupakan kondisi kesehatan seperti sindrom atau sekelompok gejala yang memengaruhi pikiran, perasaan, dan perilaku sehingga menyebabkan disfungsi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Namun penelitian juga menemukan sejumlah tantangan, antara lain kurangnya pemahaman masyarakat tentang gangguan jiwa dan keterbatasan dukungan dari berbagai pihak. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi efektivitas pelayanan sosial yang diberikan. Meski demikian, Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera terus berupaya mengoptimalkan pengelolaan layanan sosialnya untuk memenuhi kebutuhan jasmani dan rohani ODGJ serta mengembalikan keberfungsian sosial

mereka. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya peran lembaga sosial seperti Yayasan Kolam Anugerah Sejahtera dalam penanganan ODGJ serta perlunya dukungan lebih luas dari masyarakat dan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sosial dan kesehatan jiwa di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinda, D. T., & Nur, S. H. (2024). Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Medan dalam penanganan kekerasan fisik terhadap perempuan dalam rumah tangga di Kota Medan. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(3), 936–949.
- Eliska, M. R. (2020). *Peran Dinas Sosial dalam upaya rehabilitasi orang dengan gangguan jiwa perspektif hukum Islam dan hukum positif (Studi di Dinas Sosial Kota Bandar Lampung)* (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung).
- Fattah Nasution, A. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. [Buku tidak diterbitkan oleh penerbit besar – pastikan ada detail kota & penerbit jika ada].
- Hasanah, U. (2020). *Pelayanan sosial terhadap orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) di Yayasan Hikmah Syahadah Tigaraksa Kabupaten Tangerang* (Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Herdiyanto, Y. K., Tobing, D. H., & Vembriati, N. (2017). Stigma terhadap orang dengan gangguan jiwa di Bali. *INQUIRY: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 8(2), 121–132.
- Lestari, P., Choiriyah, Z., & Mathafi, M. (2014). Kecenderungan atau sikap keluarga penderita gangguan jiwa terhadap tindakan pasung (Studi kasus di RSJ Amino Gondho Hutomo Semarang). *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 2(1), 14–23.
- Papsa, D. (2019). Manajemen pelayanan sosial: Peran pusat dukungan anak dan keluarga di panti asuhan Yogyakarta. *Welfare: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 8(2), [halaman tidak dicantumkan – mohon tambahkan jika ada].
- Rinawati, F., & Alimansur, M. (2016). Analisa faktor-faktor penyebab gangguan jiwa menggunakan pendekatan model adaptasi stres Stuart. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 34–38.
- Susnia, W. O., Tanzil, & Sarmadan. (2023). Implementasi pelayanan sosial anak pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA), studi kasus di Panti Asuhan Sultan Al-Amin Anduonohu Kecamatan Poasia Kota Kendari. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 4(2), 42–54.