

**PELAYANAN ADUAN ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA (ODGJ) MELALUI APLIKASI
HALO SATPOL PP DI KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Fricilia Hanna Arthawaty Damanik
NPP. 31.0062

Asdaf Kabupaten Humbang Hasundutan, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Praktik Perpolisian Tata Pamong
Email:31.0062@ipdn.ac.id
Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. H. Mu'min Ma'ruf, S.H.,M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author was interested in taking this title because it was discovered that there was a disturbance of peace and public order caused by the presence of ODGJ in the community of Humbang Hasundutan Regency. ODGJ find it difficult to convey their thoughts and feelings so they are more susceptible to impulsive or aggressive behavior. ODGJ tends to express emotions inappropriately by shouting, hitting, forcing and threatening with sharp objects. This of course disturbs the local community. So the Civil Service Police Unit provides ODGJ Complaint Services through the Halo Satpol PP Application. **Purpose:** This observation aims to determine the complaint service for people with mental disorders (ODGJ) through the Halo Satpol PP application in Humbang Hasundutan Regency, North Sumatra Province through 6 dimensional factors that measure service quality, namely Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. **Method:** The research method used is a qualitative descriptive research method with an inductive approach. The data sources in this research are primary and secondary data sources. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and data verification. Data collection techniques include interviews, observation and documentation. **Result:** Based on the results of interviews, field observations and documentation collection, so far the service provided by Satpol PP has been good. Satpol PP's awareness of its main tasks and functions encourages the realization of transit services despite limited budget, facilities and infrastructure, as well as limited capacity of Satpol PP members. **Conclusion:** The service for ODGJ complaints via the Halo Satpol PP application is considered not good because it does not meet all service indicators. Several indicators are working well, but there are still several notes that need to be corrected or paid attention to for optimal service quality. **Keywords:** ODGJ complaints, Satpol PP, Service Quality

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Penulis tertarik mengambil judul tersebut dikarenakan ditemukan adanya gangguan ketenteraman dan ketertiban umum yang disebabkan oleh kehadiran ODGJ di lingkungan Masyarakat Kabupaten Humbang Hasundutan. ODGJ kesulitan untuk menyampaikan pikiran dan perasaannya sehingga lebih rentan terhadap perilaku impulsif atau agresif. ODGJ cenderung meluapkan emosi secara tidak tepat dengan berteriak, memukul, memaksa, dan mengancam dengan benda tajam. Hal ini tentu saja mengganggu masyarakat sekitar. Sehingga Satuan Polisi Pamong Praja menyediakan Pelayanan Aduan ODGJ melalui Aplikasi Halo Satpol PP. **Tujuan:** Pengamatan ini bertujuan untuk Mengetahui Pelayanan Aduan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Melalui Aplikasi Halo Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan Provinsi Sumatera Utara melalui 6 faktor dimensi yang mengukur kualitas pelayanan yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy.

Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan di lapangan, dan pengumpulan dokumentasi, sejauh ini pelayanan yang diberikan Satpol PP sudah baik. Kesadaran Satpol PP akan tugas pokok dan fungsinya, mendorong terwujudnya pelayanan trantibum walau keterbatasan anggaran, sarana dan prasarana, serta keterbatasan kapasitas anggota Satpol PP. **Kesimpulan:** Pelayanan Aduan ODGJ Melalui Aplikasi Halo Satpol PP dinilai tidak baik karena tidak memenuhi seluruh indikator pelayanan. Beberapa indikator sudah berjalan dengan baik namun masih ada beberapa catatan yang perlu diperbaiki atau diperhatikan guna kualitas pelayanan yang optimal.

Kata kunci: Aduan ODGJ, Satpol PP, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum adalah Satuan Polisi Pamong Praja. Upaya untuk menjaga ketenteraman dan ketertiban umum, yang selanjutnya disebut trantibum, dilakukan untuk memastikan keamanan dan ketertiban di masyarakat. Pemerintah dapat menjalankan ketenteraman dan ketertiban umum melalui berbagai langkah dan strategi, serta harus memastikan bahwa hukum dan peraturan ditegakkan secara konsisten dan adil. Pelaksanaan trantibum bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik terus berkembang seiring kemajuan teknologi, dan pemerintah menyesuaikan diri dengan perkembangan ini dengan menciptakan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Tujuannya adalah untuk mewujudkan good governance, di mana kualitas pelayanan publik meningkat karena seluruh komponen masyarakat dapat menggunakan teknologi dengan mudah, cepat, dan tepat.

Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan menciptakan inovasi berupa aplikasi Halo Satpol PP sebagai sarana pelayanan publik yang berhubungan dengan tugas dan fungsi Satpol PP. Aplikasi ini menjadi media bagi Satpol PP untuk menyampaikan informasi atau menerima aduan dari masyarakat mengenai layanan Satpol PP Humbahas. Masyarakat sebagai pengguna aplikasi lebih memahami kondisi di lingkungan mereka, sehingga dengan mengajukan layanan trantibum, Satpol PP dapat mengakses informasi dari seluruh wilayah Humbang Hasundutan dan mengatasi gangguan trantibum dengan cepat dan tepat.

Saat ini, penertiban orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) menjadi perhatian khusus di Kabupaten Humbang Hasundutan. ODGJ sering kali kesulitan mengendalikan atau memahami emosinya dengan baik. Beberapa faktor yang mempengaruhi kondisi ini termasuk gangguan kecemasan, depresi, halusinasi, atau pikiran yang tidak terkendali. Kesulitan dalam menyampaikan pikiran dan perasaan membuat ODGJ lebih rentan terhadap perilaku impulsif atau agresif. Mereka cenderung tidak sabar dan meluapkan emosi secara tidak tepat, seperti berteriak, memukul, memaksa, mengancam dengan benda tajam, atau tindakan serupa yang mengganggu masyarakat sekitar. Kerusakan mobil, dagangan, atau fasilitas umum oleh ODGJ sering dilaporkan, menimbulkan kecemasan dan rasa tidak aman di lingkungan sekitar. Secara keseluruhan, kehadiran ODGJ dapat menyebabkan lingkungan menjadi tidak aman dan tidak nyaman karena masalah komunikasi, perilaku impulsif, dan ketidakstabilan ekonomi yang mempengaruhi kesejahteraan mereka dan orang lain di sekitarnya.

Berdasarkan data profil Kesehatan Kab/Kota Tahun 2019, terdapat 281 ODGJ berat di Kabupaten Humbang Hasundutan pada tahun tersebut. Namun, hanya 100 orang atau sekitar 35,59% yang mendapat penanganan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, Peran Satpol PP sangat penting karena berkaitan erat dengan lingkungan masyarakat. Ketenteraman dan ketertiban umum dapat ditingkatkan melalui pelayanan yang efektif, sehingga mampu mengurangi ketidakstabilan dan ketidakpuasan di

masyarakat. Untuk menangani masalah ODGJ, Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan menyediakan layanan aduan ODGJ melalui aplikasi Halo Satpol PP. Pelayanan ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan kejadian yang melibatkan ODGJ, sehingga Satpol PP dapat segera mengambil tindakan yang diperlukan untuk menjaga ketenteraman dan ketertiban di lingkungan sekitar. Melalui pendekatan ini, diharapkan penanganan ODGJ menjadi lebih cepat dan tepat, serta meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan aduan ODGJ melalui aplikasi Halo Satpol PP. ODGJ kiriman menjadi salah satu permasalahannya. Cukup banyak ODGJ yang sebenarnya bukan merupakan masyarakat Kabupaten Humbang Hasundutan. Lebih dari 50% aduan ODGJ yang ditangani, merupakan warga asli Kota Medan, Kabupaten Deli Serdang, Kota Pematang Siantar, Kota Banda Aceh dan daerah lain luar Kabupaten Humbang Hasundutan. Penanganan ODGJ yang tidak tuntas mempersulit Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan dalam menyelenggarakan ketenteraman dan ketertiban umum.

Keterbatasan anggaran menyebabkan terbatas pula sarana dan prasarana yang dimiliki Satpol PP. Satpol PP membutuhkan transportasi, rumah singgah ODGJ, dan sarana prasarana yang menunjang lainnya. Satpol PP juga membutuhkan banyak koordinasi dengan instansi lain seperti Dinas Sosial dan Rumah Sakit, guna penanganan ODGJ yang membutuhkan informasi identitas ODGJ, luka korban atau luka ODGJ, memandikan ODGJ, dan lain lain. Satpol PP juga membutuhkan koordinasi dengan pihak kepolisian jika menyebabkan kerusuhan dan kerusakan fasilitas pribadi atau umum. Sehingga pelayanan lebih cepat tersalurkan dan mengurangi kerugian lain yang akan terjadi.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks kualitas pelayanan maupun konteks penanganan ODGJ. Penelitian Taruli Rohana Sinaga , Jek Amidos Pardede , dan Sri Dearmaita Purba berjudul “Tinjauan Pelaksanaan Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Di Puskesmas Buhit Kabupaten Samosir” menemukan bahwa penanganan ODGJ di Puskesmas Buhit belum maksimal disebabkan karena kurangnya tenaga kesehatan jiwa, kurangnya pelatihan peningkatan keterampilan penanganan ODGJ bagi petugas kesehatan, alat kesehatan belum tersedia, serta rumah singgah yang belum ada. (Sinaga et al., 2022)

Penelitian Fery Siswadi, Hari Muharam, dan Sufrin Hannan berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan” menemukan bahwa Terdapat pengaruh positif langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. (Widyo Kristantyo, 2021)

Penelitian Andi Tenriangka, Nurfitriah, dan Abdul Khalik berjudul “Peran Dinas Sosial Dalam Penanganan ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar” menemukan bahwa Peran Dinas Sosial dalam penanganan penderita ODGJ belum maksimal, Selain itu Dinas Sosial telah menjalankan perannya dalam penanganan Penyandang ODGJ di Kecamatan Polewali yaitu dengan memfasilitasi para Penyandang ODGJ seperti memberikan bantuan berupa sembako dan obat-obatan. Sehingga peran-peran yang dilakukan Dinas Sosial dalam penanganan Penyandang ODGJ dari segi jumlah penerima bantuan sosial dapat dikatakan meningkat walaupun tidak dengan jumlah yang signifikan. (Tenri, 2021)

Penelitian Della Syahbana berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa yang Terlantar di Rumah Singgah” menemukan bahwa Bahwa belum adanya perlindungan hukum terhadap penanganan orang dengan gangguan jiwa terlantar dimaksimalkan untuk mendapatkan rasa aman untuk dikembalikan ke lingkungan keluarga dan masyarakat setelahnya menerima perawatan rehabilitasi kesehatan di Tempat Penampungan dan dinyatakan sembuh atau sehat untuk dibawa menjalankan fungsi sosialnya, yang harus mereka peroleh guna mencapai kesehatan jiwa yang optimal.

(Della Syahbana, 2022)

Penelitian Uswatun Hasanah berjudul “Pelayanan Sosial Terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Yayasan Hikmah Syahadah Tigaraksa Kabupaten Tangerang” menemukan bahwa Pelayanan Kebutuhan Perawatan dengan registrasi dan pengidentifikasian klien, pengasramaan, pelayanan sarana prasarana dan sumber daya manusia, kesehatan dan rujukan, kebutuhan pangan bergizi, hiburan dan musik, rutinitas harian, pelatihan berbagai jenis keterampilan, konseling dengan metode komunikasi langsung dan tidak langsung, dan resosiliasi pada saat pemulangan klien untuk memastikan klien dapat diterima dengan baik oleh keluarga dan lingkungan Masyarakat (Hasanah, 2020)

Penelitian Lintang Restu Andrawina berjudul “Peran Pekerja Sosial Dalam Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Di UPT Liposos Jember” menemukan bahwa Peranan pekerja sosial sebagai broker di UPT. Liposos Jember adalah bekerja sama dengan satpol PP dan polres setempat ketika ada razia orang terlantar. Peranan pekerja sosial sebagai enabler di UPT. Liposos Jember adalah memungkinkan keluarga dan kerabat ODGJ untuk dapat mengetahui keberadaannya dan menjemput klien ODGJ, dan memulangkan ODGJ ke tempat tinggalnya atau ke keluarganya. Peranan pekerja sosial sebagai Facilitator di UPT. Liposos Jember adalah, yaitu memberikan pelayanan medis bagi ODGJ yang sakit fisik, mengadakan visite dokter untuk memeriksa kondisi klien secara rutin, memfasilitasi kebutuhan hidup bagi ODGJ yang berada di UPT. Liposos Jember, melakukan pemulasaran jenazah ODGJ yang meninggal (A. P, 2019)

Penelitian Sabrina Elliya Adelina berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Se-Kota Salatiga” menemukan bahwa masyarakat sebagai pengunjung kecamatan di Kota Salatiga memiliki pandangan yang sedang mengenai kualitas pelayanan dengan indeks sebesar 81,37%. Hal ini dikarenakan belum maksimalnya kualitas pelayanan kecamatan se-Kota Salatiga. (Kumble et al., 2020)

Penelitian Jimmy Gozaly dan Yulianti Talar berjudul “Analisis Kualitas Layanan Administrasi Bagi Masyarakat (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Di Bandung Utara)” menemukan bahwa pencapaian keprimaan layanan administrasi pada saat ini telah baik namun dengan tingginya tuntutan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan, maka perbaikan kinerja secara keseluruhan tetap harus dilakukan, khususnya terhadap dimensi assurance yang mempengaruhi penilaian terhadap keprimaan layanan administrasi (Gozaly & Talar, 2021)

Penelitian Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani berjudul “Kualitas Pelayanan Publik” menemukan bahwa indikator *tangibel*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy* sudah terlaksana namun ada beberapa catatan pada indikator tertentu. (Erlianti, 2019)

Penelitian R. Vivi Olivia, Reindra Lestari, Zaili Rusli dan Febri Yuliani berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil” menemukan bahwa kualitas pelayanan publik di dinas Disdukcapil kota Pekanbaru belum, kondisi ini diketahui dari kondisi fisik bangunan yang kurang memadai, masih terdapatnya pegawai yang lemah dalam bekerja serta tidak adanya kepastian waktu yang diberikan kepada masyarakat atas kapan selesainya urusan mereka. (Imanda, 2015)

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni berfokus pada pelayanan aduan ODGJ melalui aplikasi Halo Satpol PP yang hanya dapat digunakan oleh Masyarakat Kabupaten Humbang Hasundutan. Penelitian mengenai pelayanan aduan ODGJ baru kali ini dilakukan. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan salah satu konsep dari Zeithaml yaitu kualitas pelayanan public (Hardiansyah, 2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan public dapat dilihat melalui 5 (lima) aspek yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiviness*,

assurance, dan empathy.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Pelayanan Aduan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Melalui Aplikasi Halo Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan Provinsi Sumatera Utara melalui 6 faktor dimensi yang mengukur kualitas pelayanan yaitu Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data (Sugiyono, 2015). Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara terhadap 13 orang informan yang terdiri dari Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Humbang Hasundutan, Sekretaris Satpol PP, Kepala Bidang Ketenteraman dan Ketertiban Umum, Kepala Seksi Operasi, Operator Aplikasi Halo Satpol PP sebanyak 2 orang, Anggota Satpol PP sebanyak 2 orang, dan Masyarakat Kabupaten Humbang Hasundutan sebanyak 5 orang. Adapun analisisnya menggunakan salah satu konsep dari Zeithaml et al. (1990) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pelayanan Aduan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Melalui Aplikasi Halo Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan Provinsi Sumatera Utara

Penulis menganalisis kualitas pelayanan aduan ODGJ melalui Aplikasi Halo Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan dengan menggunakan salah satu konsep dari Zeithaml et al. (1990) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut:

1. Tangibel

Penulis menganalisis tentang bagaimana wujud pelayanan aduan ODGJ melalui Aplikasi Halo Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan. Aspek tangibel memiliki beberapa indikator sebagai berikut: **Tampilan Aplikasi.** Saat pengguna menilai sebuah aplikasi, salah satu faktor penting yang mereka perhatikan adalah tampilannya. Untuk dianggap baik, sebuah aplikasi sebaiknya memiliki desain yang menarik secara visual, tertata dengan rapi, dan dilengkapi dengan berbagai fitur yang diperlukan. Tampilannya tidak hanya sekadar estetis, tetapi juga harus fungsional dan memudahkan pengguna dalam mengakses dan menggunakan fitur-fitur yang ada. aplikasi Halo Satpol PP sudah menunjukkan tampilan secara efektif dan efisien. Fitur tersusun rapi dan seluruh fitur digunakan secara maksimal. Tidak ada fitur yang diciptakan hanya sebagai pajangan semata. Satpol PP menciptakan pelayanan online ini dengan memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga aplikasi menyediakan pelayanan yang benar benar dibutuhkan.

Kemudahan dalam proses pelayanan. Proses pelayanan aduan masyarakat harus mengikuti mekanisme tertentu agar berjalan dengan lancar. Alur pelayanan yang sederhana dan jelas merupakan indikator bahwa proses tersebut dilakukan dengan baik. Dengan alur yang mudah dipahami, masyarakat dapat mengajukan aduan dengan lebih efisien, dan petugas dapat menanganinya dengan cepat dan tepat. Proses pengaduan untuk Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) sangat mudah dan sederhana. Masyarakat yang mengalami gangguan ketertiban akibat ODGJ dapat melaporkannya melalui aplikasi

Halo Satpol PP. Pelapor hanya perlu mengisi formulir Google yang tersedia di aplikasi tersebut. Setelah tombol 'kirim aduan' diklik, operator aplikasi akan segera menerima notifikasi dari Halo Satpol PP. Melaporkan aduan ODGJ melalui formulir Google ini sangat praktis. Selain itu, aplikasi Halo Satpol PP juga memiliki fitur call center yang disebut Layanan Via WA, yang memungkinkan pengguna untuk langsung terhubung dengan admin aplikasi melalui WhatsApp dengan satu klik.

Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. Kedisiplinan anggota Satpol PP dalam menyelesaikan pekerjaan adalah bukti nyata dari pemberian pelayanan yang berkualitas. Kedisiplinan ini merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan mereka. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan terlihat dari ketepatan waktu dalam menanggapi serta tanggung jawab mereka atas seluruh aduan yang dilaporkan oleh masyarakat. Satpol PP yang disiplin dalam menjalankan tugasnya akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

2. Reliability

Penulis menganalisis tentang bagaimana wujud pelayanan aduan ODGJ melalui Aplikasi Halo Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan. Aspek reliability memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

Kecermatan Petugas Dalam Melayani. Kecermatan dan ketelitian petugas sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika petugas tidak cermat dan ceroboh, hal ini dapat menyebabkan kesalahan baru yang akhirnya menambah beban pekerjaan mereka. Kesalahan-kesalahan tersebut dapat berdampak buruk pada penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan melihat pelayanan yang kurang profesional, yang bisa menurunkan kepercayaan mereka terhadap instansi atau lembaga yang memberikan pelayanan tersebut. Petugas pelayanan aduan ODGJ menunjukkan kecermatan dalam memberikan pelayanan karena mereka selalu tepat sasaran dalam menangani objek, waktu, dan tempat pelayanan. Hal ini terbukti dari tidak adanya kritikan masyarakat mengenai kinerja Satpol PP yang salah alamat atau salah penanganan. Keberhasilan ini didukung oleh Google Form yang rinci dan detail, sehingga mencakup semua informasi yang dibutuhkan.

Pelaksanaan Standar Pelayanan yang Jelas. Setiap instansi diwajibkan menyusun dan menetapkan standar pelayanan masing-masing sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar Pelayanan di Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Pelayanan aduan ODGJ dinilai telah melaksanakan standar pelayanan yang jelas dengan menjalankan SOP yang berlaku. Namun, SOP ini belum diterbitkan secara resmi sehingga hanya diketahui oleh pihak internal saja.

Kemampuan Petugas dalam Penggunaan Alat Bantu. Petugas diwajibkan mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pada proses pelayanan aduan masyarakat menjadi faktor penentu dalam terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Namun, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih perlu ditingkatkan. Tidak semua anggota Satpol PP mampu menggunakan komputer dan internet. Terutama, pegawai berusia 45 tahun ke atas masih tertinggal dalam pengetahuan mengenai teknologi digital, sehingga mereka mengalami kesulitan menggunakan alat bantu pelayanan. Oleh karena itu, hal ini harus diperhatikan lebih serius untuk mencegah pelayanan yang buruk. Pegawai usia 45 tahun ke atas yang menjadi operator aplikasi atau petugas yang turun ke tempat pelayanan mungkin akan mengalami kesulitan dalam melaporkan tugas penanganan di aplikasi Halo Satpol PP.

3. Responsiviness

Penulis menganalisis tentang bagaimana wujud pelayanan aduan ODGJ melalui Aplikasi Halo Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan. Aspek responsiviness memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

Merespon setiap penerima layanan yang ingin mendapatkan layanan. Sejauh ini, Satpol PP telah mampu merespons semua permintaan atau kebutuhan masyarakat. Namun, Satpol PP berharap dapat menerima kontribusi yang lebih besar dari masyarakat. Oleh karena itu, Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan telah menyusun rencana terkait sosialisasi aplikasi Halo Satpol PP baik secara langsung maupun melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, dan sebagainya. Tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang tugas pokok dan fungsi Satpol PP yang dilakukan melalui inovasi aplikasi tersebut. Namun, Satpol PP mengakui masih mengalami kekurangan anggaran, sarana dan prasarana, serta Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menyelenggarakan kegiatan tersebut. Meskipun begitu, Satpol PP selalu sigap dalam menangani setiap aduan yang diterima. Berikut data pelayanan aduan yang ditangani Satpol PP.

Ringkasan Data Layanan Trantibum Yang Diajukan Masyarakat per 31 Desember Tahun 2023

Jenis Layanan	Jumlah	Ditangani		Status	
		Ya	Belum	Proses	Selesai
Penanganan Anak Sekolah	15	★			
Penanganan ODGJ	29	★			
Penanganan Pelanggaran Perkada	8	★			
Lainnya	-				
Jumlah	52	52	-	-	52

Satpol PP mengaku senang jika masyarakat aktif dalam memberikan aduan, karena hal ini dapat diinterpretasikan sebagai kepercayaan masyarakat terhadap Satpol PP dalam menciptakan lingkungan yang tenteram dan tertib.

Aparatur melayani cepat, tepat dan cermat. Pelayanan yang efisien merupakan hasil dari keselarasan antara apa yang diberikan oleh pegawai layanan dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan, sehingga masalah yang dihadapi oleh pengguna layanan dapat diatasi dengan baik dan menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Satpol PP dikenal karena pelayanannya yang cepat, tepat, dan cermat. Selain itu, peneliti juga menemukan bahwa anggota Satpol PP beberapa kali menggunakan dana pribadi dalam proses pelayanan, baik saat menangani aduan ODGJ, biaya transportasi, maupun biaya lainnya yang diperlukan selama proses pelayanan. Hal ini menunjukkan dedikasi dan komitmen anggota Satpol PP dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

4. Assurance

Penulis menganalisis tentang bagaimana wujud pelayanan aduan ODGJ melalui Aplikasi Halo Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan. Aspek assurance memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

Jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Pegawai Satpol PP telah memberikan jaminan kepatuhan waktu dalam pelayanan aduan masyarakat. Kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas pelayanan aduan masyarakat tepat waktu tercermin dari waktu respons yang kurang dari 20 menit. Ketika aduan ODGJ diterima, pegawai Satpol PP dapat menangani aduan tersebut secara langsung. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan aduan ODGJ mampu menjamin ketepatan waktu dalam penanganannya.

Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan. Meskipun jaminan kepastian biaya pelayanan belum tercantum dalam SOP Pelayanan oleh Satpol PP Kabupaten Humbang Hasundutan, namun dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, Satpol PP tidak pernah memungut biaya dalam seluruh pelayanan yang disajikan melalui Aplikasi Halo Satpol PP. Pelayanan dijamin gratis mulai dari

pengunduhan aplikasi yang tersedia di Playstore, pengajuan aduan, hingga menerima pelayanan dari Satpol PP. Satpol PP selalu siap untuk menjalankan tugas melayani masyarakat guna menciptakan lingkungan yang tertib dan aman. Mereka dengan senang hati membantu masyarakat kapan saja dan di mana saja, sebagai bentuk komitmen mereka terhadap pelayanan publik yang berkualitas.

Jaminan legalitas dalam pelayanan. Pada Desember 2023, Pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Humbang Hasundutan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Ketentraman Umum dan Ketertiban Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat. Peraturan ini menjadi dasar pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan. Pasal 7 dari peraturan tersebut menegaskan bahwa setiap individu dan/atau badan memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dari ancaman gangguan bahaya, kerusakan, dan perusakan lingkungan hidup yang disebabkan oleh ketidak tertiban masyarakat. Regulasi ini menjadi panduan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk pelayanan aduan ODGJ melalui aplikasi Halo Satpol PP. Pelayanan aduan ODGJ telah mengikuti pedoman ini untuk memastikan kepastian legalitas dalam memberikan pelayanan aduan ODGJ kepada masyarakat.

5. Empathy

Penulis menganalisis tentang bagaimana wujud pelayanan aduan ODGJ melalui Aplikasi Halo Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan. Aspek empathy memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

Memahami kebutuhan penerima layanan. Petugas Layanan bertanggung jawab untuk memahami kebutuhan penerima layanan. Fitur-fitur yang disediakan pada aplikasi diharapkan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Aplikasi tersebut telah menyajikan berbagai fitur yang akan membantu masyarakat dalam menyampaikan aduan gangguan ODGJ. Namun, jika pengguna layanan memiliki saran dan kritikan, Aplikasi sudah menyediakan fitur Survei Kepuasan sebagai sarana penilaian kinerja pelayanan melalui aplikasi, serta sebagai kolom kritik atau saran dari pengguna layanan. Diharapkan dengan adanya fitur ini, Satpol PP dapat meningkatkan kinerja penegakan trantibum untuk masyarakat Humbang Hasundutan. Satpol PP telah mampu memahami kebutuhan penerima layanan dengan baik. Setiap aduan dapat ditangani oleh Satpol PP hingga tuntas, bahkan aplikasi menyediakan fitur kritik dan saran sebagai sarana untuk mengetahui hal lain yang menjadi kebutuhan masyarakat, atau sebagai dukungan dalam perkembangan pelayanan aduan ODGJ.

Pelayanan tidak diskriminatif. Pengguna layanan memiliki beragam karakter, dan sebagai penyedia layanan, pegawai tidak boleh membedakan antara pengguna layanan yang memiliki keperluan di kantor pelayanan. Meskipun Kabupaten Humbang Hasundutan merupakan daerah dengan mayoritas suku Batak yang memungkinkan terjadinya nepotisme karena kesamaan marga atau ikatan darah, prinsip yang harus dipegang adalah bahwa semua individu harus diperlakukan secara sama dan adil. Hal ini berarti bahwa seluruh lapisan masyarakat harus diberikan kesempatan yang sama untuk menerima pelayanan dari Satpol PP. Bukti dari komitmen ini adalah bahwa semua aduan ODGJ telah ditangani dengan cepat dan tepat tanpa memandang bulu siapa pelapor aduan ODGJ.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan Aduan ODGJ melalui aplikasi Halo Satpol PP dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Humbang Hasundutan. Aduan ODGJ yang dilaporkan Masyarakat merupakan gangguan trantibum akibat tindakan ODGJ. Penelitian ini menemukan bahwa beberapa dari anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Humbang Hasundutan belum menguasai teknologi digital sehingga tidak bisa berpartisipasi dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi Halo Satpol PP. Kapasitas sumber daya manusia masih kurang dalam pengetahuan penyelenggaraan trantibum dan teknologi digital, sehingga diperlukan pendidikan dan pelatihan agar pelayanan aduan ODGJ melalui Aplikasi Halo Satpol PP dapat berjalan dengan optimal. Situasi serupa terjadi di Puskesmas Buhit Kabupaten Samosir, dimana masih kurang pelatihan peningkatan keterampilan penanganan ODGJ bagi petugas kesehatan sebagai *basic skill* pemberi layanan. (Taruli Rohana Sinaga, dkk, 2022)

Pelayanan aduan ODGJ sudah memenuhi dimensi *Responsiviness* yang dapat dilihat dari indikator yang saling terkait. Satpol PP telah merespon semua aduan yang masuk dengan cepat dan tepat sehingga mendapat nilai kepuasan yang baik dari masyarakat pengguna layanan. Situasi serupa terjadi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor yang meneliti pengaruh positif langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. (Fery Siwadi, dkk, 2018)

Penelitian pelayanan aduan ODGJ menjadikan Satpol PP sebagai instansi utama yang terlibat. Namun saat di lapangan, Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan turut berpartisipasi dalam penanganan ODGJ tersebut meski belum maksimal. Situasi ini juga terjadi di Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar bahwa Dinas Sosial telah menjalankan perannya dalam penanganan Penyandang ODGJ di Kecamatan Polewali yaitu dengan memfasilitasi para Penyandang ODGJ seperti memberikan bantuan berupa sembako dan obat-obatan. (Andi Tenriangka, dkk, 2021)

ODGJ membutuhkan perlindungan hukum merupakan esensial untuk memastikan bahwa mereka dapat hidup dengan martabat, mendapatkan perlakuan yang adil, dan menerima dukungan yang diperlukan untuk mencapai kesejahteraan optimal. Kabupaten Humbang Hasundutan belum memiliki perlindungan hukum terhadap penanganan orang dengan gangguan jiwa. Situasi serupa terjadi pada penelitian Della Syahbana Tahun 2022 mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa yang Terlantar di Rumah Singgah bahwa tidak ada perlindungan hukum sehingga tidak ada upaya maksimal untuk memastikan rasa aman bagi ODGJ saat dikembalikan ke lingkungan keluarga dan masyarakat setelah menerima perawatan rehabilitasi kesehatan di Tempat Penampungan. Setelah dinyatakan sembuh atau sehat, mereka perlu menjalankan fungsi sosialnya dan memperoleh dukungan yang diperlukan untuk mencapai kesehatan jiwa yang optimal. (Della Syahbana, 2022)

Pelayanan aduan ODGJ membahas tentang bagaimana pelayanan Satpol PP terhadap aduan yang dilaporkan masyarakat melalui Aplikasi Halo Satpol PP. Sementara penelitian Uswatun Hasanah Tahun 2020 membahas tentang pelayanan sosial terhadap ODGJ. Yaitu berupa registrasi dan pengidentifikasian klien, pengasramaan, pelayanan sarana prasarana dan sumber daya manusia, kesehatan dan rujukan, kebutuhan pangan bergizi, hiburan dan musik, rutinitas harian, pelatihan berbagai jenis keterampilan, konseling dengan metode komunikasi langsung dan tidak langsung, dan resosiliasi pada saat pemulangan klien untuk memastikan klien dapat diterima dengan baik oleh keluarga dan lingkungan masyarakat. (Uswatun Hasanah, 2020)

Pelayanan aduan ODGJ membutuhkan koordinasi dan kerjasama antara Satpol PP, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, dan instansi terkait lainnya. Hal serupa terjadi di UPT Liposos Jember bahwa dalam penanganan ODGJ, dibutuhkan peranan sosial broker yaitu bekerja sama dengan satpol PP dan polres setempat ketika ada razia orang terlantar, Peranan pekerja sosial sebagai enabler di UPT. Liposos Jember

yaitu memungkinkan keluarga dan kerabat ODGJ untuk menjemput dan merawat ODGJ, dan peranan pekerja sosial sebagai Facilitator yaitu memberikan pelayanan medis bagi ODGJ yang sakit fisik, mengadakan visite dokter untuk memeriksa kondisi klien secara rutin, memfasilitasi kebutuhan hidup bagi ODGJ yang berada di UPT. Liposos Jember, melakukan pemulasaran jenazah ODGJ yang meninggal (Lintang Restu Andrawina, 2020)

Kualitas pelayanan aduan ODGJ diukur melalui 5 dimensi berdasarkan teori Zeithaml et al, yaitu *tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan dinilai belum baik karena pelayanan belum memenuhi seluruh indikator baik. Penelitian Sabrina Elliya Adelina menemukan bahwa masyarakat sebagai pengunjung kecamatan di Kota Salatiga memiliki pandangan yang sedang mengenai kualitas pelayanan dengan indeks sebesar 81,37% yang diteliti dengan metode kuantitatif. Hal ini dikarenakan belum maksimalnya kualitas pelayanan kecamatan se-Kota Salatiga. (Sabrina Elliya Adelina, 2020)

Penelitian Jimmy Gozaly dan Yulianti Talar Tahun 2021 membahas Analisis Kualitas Layanan Administrasi Bagi Masyarakat di Kantor Kecamatan Bandung Utara. Ditemukan bahwa pencapaian keprimaan layanan administrasi pada saat ini telah baik namun perbaikan kinerja secara keseluruhan tetap harus dilakukan, khususnya terhadap dimensi assurance yang mempengaruhi penilaian terhadap keprimaan layanan administrasi. (Jimmy Gozaly dan Yulianti Talar, 2021) Penelitian Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani berjudul “Kualitas Pelayanan Publik” menemukan bahwa indikator *tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* sudah terlaksana namun ada beberapa catatan pada indikator tertentu. (Selvi Rianti, dkk. 2019) Begitu juga pelayanan aduan ODGJ melalui Aplikasi Halo Satpol PP di Kabupaten Humbang Hasundutan. Secara keseluruhan, pelayanan telah terlaksana dengan baik namun masih dibutuhkan perbaikan dan peningkatan terutama pada dimensi *Reliability* dan *Assurance*.

Penelitian R. Vivi Olivia, dkk tahun 2020 membahas Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menemukan bahwa kualitas pelayanan publik di dinas Disdukcapil kota Pekanbaru belum baik, kondisi ini diketahui dari kondisi fisik bangunan yang kurang memadai, masih terdapatnya pegawai yang lemah dalam bekerja serta tidak adanya kepastian waktu yang diberikan kepada masyarakat atas kapan selesainya urusan mereka. (R. Vivi Olivia, dkk. 2020) Sedangkan pelayanan aduan ODGJ, tidak menggunakan tolak ukur kenyamanan tempat pelayanan untuk mengetahui sarana prasarana dan fasilitas yang ada. Karena pelayanan yang diberikan oleh Satpol PP dikomunikasikan secara online kepada pengguna layanan. Sehingga, tidak membutuhkan tempat pelayanan tertentu.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa berdasarkan teori kualitas pelayanan publik dari Zeithaml, yang terdiri dari lima indikator, dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Aduan ODGJ Melalui Aplikasi Halo Satpol PP dinilai tidak baik karena tidak memenuhi seluruh indikator pelayanan. Beberapa indikator sudah berjalan dengan baik namun masih ada beberapa catatan yang perlu diperbaiki atau diperhatikan guna kualitas pelayanan yang optimal.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam waktu penelitian serta informasi yang kurang lengkap dikarenakan Satpol PP tidak memiliki brankas dokumen maupun file yang mencakup informasi pelayanan aduan ODGJ. Satpol PP tidak memiliki data yang lengkap sehingga tidak ada yang bisa dipublikasikan secara umum.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan aduan ODGJ melalui Aplikasi Halo Satpol PP untuk menemukan hasil yang

lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Humbang Hasundutan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi. (2007). Metodologi Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara
- Deddy Mulyadi, dkk. (2016). Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan Sop, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi. Jakarta: Alfabeta
- Hardiansyah. (2018) Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gavamedia, 2018
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

JURNAL

- A. P, K. (2019). UPT Perpustakaan Perpustakaan Universitas Universitas Jember Jember. In *Asuhan Keperawatan Pada AN.J Dan AN.Z Bronkopneumonia Dengan Masalah Keperawatan Ketidakefektifan Bersihan Jalan Nafas Di Ruang Bougenville RSUD dr Haryoto Lumajang Tahun 2018*.
- Della Syahbana. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa Yang Terlantar Di Rumah Singgah. *The Juris*, 6(2), 539–550. <https://doi.org/10.56301/juris.v6i2.627>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Gozaly, J., & Talar, Y. (2021). Analisis Kualitas Layanan Administrasi Bagi Masyarakat (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Di Bandung Utara). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 16(2), 93–101. <https://doi.org/10.14710/jati.16.2.93-101>
- Hasanah, U. (2020). Pelayanan Sosial Terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Di Yayasan Hikmah Syahadah Tigaraksa Kabupaten Tangerang. In *UIN SYarif Hidayatullah* (Vol. 11, Issue 1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1492869%0Ahttps://doi.org/10.1080/00036846.2018.1558351>
- Imanda, A. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 1(2), 118–123. <https://doi.org/10.37676/professional.v1i2.133>
- Kumble, G. P., (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Se-Kota Salatiga .Title. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(9), 1689–1699. <https://learn-quantum.com/EDU/index.html%0Ahttp://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12380/245180%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Aht>
- Sinaga, T. R., Pardede, J. A., & Purba, S. D. (2022). Tinjauan Pelaksanaan Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Di Puskesmas Buhit Kabupaten Samosir. *Jurnal Tekesnos*, 4(1), 225–232. <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/tekesnos/article/view/3135%0Ahttp://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/tekesnos/article/download/3135/2155>
- Tenri, A. (2021). Peran Dinas Sosial Dalam Penanganan ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa)

Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya) : Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 6(2), 179.

<https://doi.org/10.35329/mitzal.v6i2.2154>

Widyo Kristantyo, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Bulletin of Management and Business*, 2(1), 1–11.

<https://doi.org/10.31328/bmb.v2i1.133>

