

**PERAN DINAS SOSIAL DALAM PENANGANAN ORANG  
DENGAN GANGGUAN JIWA (ODGJ) TERLANTAR  
DI KABUPATEN KARIMUN**

*The Role of Dinas Sosial in Handling Displaced People with Mental Disorders  
(ODGJ) in Karimun Regency*

<sup>1</sup>Agusnuli Ayu Zizi

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

<sup>1</sup>ayuziziagusnuli@gmail.com

---

**Kata Kunci:**

**ABSTRAK**

Peran Pemerintah,  
Penyandang Masalah  
Kesejahteraan Sosial,  
Orang Dengan  
Gangguan Jiwa (ODGJ).

Penelitian ini dilatar belakangi oleh salah satu penyandang masalah kesejahteraan sosial pada ODGJ yang hidup terlantar di jalanan. Dengan adanya fenomena tersebut perlu adanya peran dari Dinas Sosial yang terkait untuk penanganan serta memberikan hak yang sama kepada para penderita ODGJ terlantar. Hak yang dimaksud ialah mendapatkan hak pelayanan kesehatan jiwa yang mudah dijangkau dan sesuai standar pelayanan serta mendapat jaminan atas ketersediaan obat sesuai dengan kebutuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam terkait peran pemerintah dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Karimun yang menaungi masalah sosial dalam penanganan ODGJ terlantar serta faktor hambatan apa saja yang terdapat dalam proses penanganan tersebut. Metode yang peneliti gunakan ialah metode kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, studi *literature*, dan obesrvasi atau pengamatan lapangan. Sumber data diperoleh menggunakan data sekunder dan primer. Dalam penelitian ini, peneliti melihat peran Dinas Sosial berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Rasyid (Labolo, 2013) bahwa peran pemerintah terdiri dari pengaturan, pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan. 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 prasaranan yang menunjang penanganan pemberdayaan dan pengobatan penderita gangguan jiwa.

---

---

**Keywords:**

*The Role of Government, People with Social Welfare Problems, People with Mental Disorders (ODGJ).*

**Abstract**

*This reseac was motivated by a prson with social welfare problems among ODGJ who lived abandoned on the streests. With this phenomenon, there needs to be a role for the relevant Dinas Sosial to handle and provide equal rihgts to neglected ODGJ sufferers. The right in question is to receive the right to mental health services that are asily accessible and in accordance with service standards and to receive guarantees regarding the availability of medicines according to needs. This research aims to find out more about the role of government, in this case the Dinas Sosial in Karimun regency, which oversees social prblems in handling neglected ODGJ and ehat obstacle factors exist in the handling method. The data collection techiques used are interviews, literature studies, and field observations. Data sources were obtained using secondary and primary data. In this research, researchers looked at the role of social service based on thr theory put forward by Rasyid ((Labolo, 2013) that the governments's role consists of regulation, service, development and empowerment. From the results of this reaserch, it was found that the role of the Dinas Sosial in handling neglected ODGJ has not been carried out optimally. There is no Karimun Regency Regional Regulation that specifically addresses this matter. Then there is an inhibiting factor, namely the lack of udget to meet the needs for facilities and infrastructure that support the handling of empowerment and treatment of people with mental disorders.*

---

**A. PENDAHULUAN**

Kesehatan bukan hanya tentang kondisi fisik, namun psikis dan jiwa juga termasuk dalam kesehatan. Kesehatan fisik biasanya bisa terlihat dan diamati dan disebabkan oleh virus dan bakteri maupun penurunan fungsi tubuh. Sedangkan kesehatan mental atau psikis lebih sulit untuk diamati karena ketidakstabilan fungsi psikososial individu (Herdiyanto et al., 2017). Peran pekerja sosial atau pegawai rehabilitasi mental sangat penting dalam proses rehabilitasi sosial. Karena pelayanan rehabilitasi sosial berguna untuk membangun mental pasien agar dapat kembali ke dalam masyarakat tanpa ada rasa malu (Farhan, 2020).

Orang dengan gangguan jiwa mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku, dan perasaan yang terwujud dalam bentuk sekumpulan gejala/atau perubahan perilaku yang bermakna, sehingga menimbulkan penderitaan dan hambatan dalam menjalankan fungsi orang sebagai manusia. Penanganan kasus wilayah dengan menggunakan metode tradisional. Adanya stigma buruk dari masyarakat juga tidak terhindarkan. Tidak sedikit perlakuan sadis pada stigma negatif masyarakat terhadap ODGJ membuat penderita diterlantarkan dan tidak diberukan pelayanan oleh keluarga atau kerabat karena memicu gangguan stress dan dianggap sebagai penderitaan. Selain itu bagi masyarakat yang ekonomi lemah dan kesulitan untuk membiayai upaya penyembuhan orang dalam gangguan jiwa dalam keluarganya, penderia tersebut biasanya juga dibiarkan terlantar. Oleh sebab itu sering kita temukan orang yang dalam gangguan jiwa hidup terlantar dan menggelandang di jalanan.

WHO telah mengidentifikasi kesenjangan pengobatan rendah hingga menengah, termasuk di Indonesia sebesar >85% artinya 15% penderita gangguan jiwa tidak menerima perawatan kesehatan jiwa yang mereka butuhkan. Angka kekambuhan setelah perawatan kesehatan di rumah sakit juga masih cukup tinggi. Jumlah penderita gangguan jiwa di Indonesia saat ini sekitar 236 juta orang, dimana gangguan jiwa berat dan 14,3% diantaranya mengalami pasung. Kemudian 60 juta mengalami gangguan bipolar, 21 juta orang menderita skizofrenia, dan 47,5 juta mengalami demensia (Kemenkes RI, 2020).

Kabupaten Karimun merupakan salah satu kabupaten yang berada di wilayah Provinsi Kepulauan Riau. Pada tahun 2020 tercatat terdapat 257.297 ribu penduduk. Setiap pertambahan jumlah pertumbuhan tersebut sejalan dengan pertumbuhan jumlah masyarakat Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). ODGJ yang terlantar merupakan bagian dari PMKS yang fenomena sosialnya tidak bisa dilepaskan dari realitas bermasyarakat. Menurut Kompas.com (2022), hasil Survei Riset Kesehatan Dasar Tahun 2018 menyebutkan bahwa lebih dari 19 juta penduduk berusia lebih dari 15 tahun mengalami gangguan mental emosional dan lebih dari 12 juta penduduk berusia lebih dari 15 tahun mengalami depresi. Prevalensi psikotik/skizofrenia pada penduduk semua umur di Indonesia berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 sebesar 0,18%, sedangkan prevalensi psikotik/skizofrenia di Provinsi Kepulauan Riau hasil Riskesdas 2018 sebesar 0,09%. Angka prevalensi tersebut digunakan untuk menghitung proyeksi kasus ODGJ berat (psikotik/skizofrenia) di Kabupaten/Kota dan provinsi. Adapun indikator kinerja program kesehatan jiwa di daerah berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) bidang kesehatan di kabupaten/kota yaitu *perentase* ODGJ berat yang mendapatkan pelayanan Kesehatan Jiwa sesuai standar. Berikut dapat dilihat data ODGJ berat (psikotik/skizofrenia) yang mendapatkan pelayanan kesehatan jiwa sesuai standar di kabupaten/kota se-Provinsi Kepulauan Riau tahun 2019.

**Tabel 1**  
**Cakupan Pelayanan Kesehatan pada ODGJ Berat**  
**di Kabupaten/Kota se-Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2019**

No.	Kabupaten/Kota	Sasaran/Proyeksi ODGJ Berat	ODGJ berat yang mendapatkan pelayanan Kesehatan jiwa sesuai standar	
			Absolut	Persentase
1	Tanjungpinang	190	283	148,95
2	Batam	1239	963	77,72
3	Bintan	143	97	67,83
4	Karimun	210	224	106,67
5	Lingga	81	105	129,63
6	Natuna	70	118	168,57
7	Kepulauan Anambas	38	28	73,68
	<b>Kepulauan Riau</b>	<b>1.971</b>	<b>1.818</b>	<b>92,24</b>

Sumber: Laporan bulanan SPM Kesehatan Jiwa kabupaten/kota se-Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2019.

Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa, dijelaskan bahwa orang yang dalam gangguan jiwa menggelandang dan terlantar di jalanan menjadi tanggung jawab pemerintah untuk mengurus dan memberikan rehabilitasi. Berikut penjelasan dalam UU tersebut:

- (1) Pemerintah dan Pemerintahan Daerah wajib melakukan upaya rehabilitasi terhadap ODGJ terlantar, menggelandang, mengancam keselamatan dirinya dan/atau orang lain, dan/atau mengganggu ketertiban dan/atau keamanan umum;
- (2) ODGJ terlantar, menggelandang, mengancam keselamatan dirinya dan/atau orang lain, dan/atau mengganggu ketertiban dan/atau keamanan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi ODGJ:
  - a. Tidak mampu;
  - b. Tidak mempunyai keluarga, wali atau pengampu; dan/atau
  - c. Tidak diketahui keluarganya.

Berdasarkan regulasi tersebut, pemerintah daerah berkewajiban untuk memenuhi hak penderita gangguan jiwa. Hak yang dimaksud ialah untuk mendapatkan hak pengobatan dan perawatan serta rehabilitasi guna kesembuhan agar mereka dapat menjadi manusia produktif secara sosial dan ekonomis. Negara mempunyai kewajiban untuk merespon berbagai permasalahan yang muncul yang pastinya berbeda pada setiap negara, begitu pula dengan cara merespon permasalahan tersebut (Nugroho, 2014). Untuk merespon masalah sosial dapat dilakukan melalui berbagai pelayanan sosial berupa penjaminan sosial, perumahan, kesehatan, pendidikan dan pelayanan sosial personal (Suharto, 2006). Kemudian demi terlaksananya upaya penyelesaian secara optimal fasilitas kesehatan jiwa yang disediakan oleh pemerintah harus sesuai dengan standar minimum kesehatan jiwa memiliki indikator ketersediaan fasilitas perawatan, jasa kesehatan serta program-program kesehatan jiwa; aksesibilitas pelayanan kesehatan jiwa yang tidak diskriminasi dan dapat dijangkau oleh setiap orang; penerimaan segala fasilitas kesehatan jiwa, barang dan pelayanan yang sesuai dengan budaya dan etika medis; serta kualitas fasilitas, pelayanan, barang, jasa, obat-obatan kesehatan jiwa yang sesuai dengan perkembangan dunia medis atau kedokteran jiwa (Simanjuntak, 2017).

Namun, yang terjadi di Kabupaten Karimun dalam memperhatikan masalah kesehatan terhadap ODGJ belum melakukan penerapan maksimal dari peraturan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya ODGJ yang masih hidup terlantar menjadi masalah yang perlu dilakukan penanganan serius.



**Gambar 1**  
**Penemuan Mayat ODGJ di Karimun**  
Sumber: Tribunnews, 2022.

Gambar 1 merupakan salah satu fenomena yang terjadi, seorang pria ditemukan tidak bernyawa di pinggir jalan yang merupakan ODGJ. “Melalui keterangan Dinas Sosial Karimun, korban sudah pernah dilakukan pembersihan atau Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) dan tidak memiliki keluarga di Karimun”, ungkap Kapolres karimun melalui Kapolsek Meral, AKP Brasta Pratama Putra (TribunBatam.id) sehingga peneliti menemukan bahwa terdapat permasalahan dalam penanganan ODGJ terlantar, yaitu belum memiliki peraturan khusus mengenai penanganan ODGJ terlantar yang mengakibatkan belum ada pola kejelasan dalam penanganan ODGJ terlantar dan berdasarkan data SPM Kesehatan Jiwa Kepulauan Riau, Kabupaten Karimun termasuk wilayah yang telah mencapai target 100% namun masih banyak penderita ODGJ belum menerima layanan kesehatan tersebut. Kemudian minimnya informasi tentang kasus orang dengan gangguan jiwa di Kabupaten Karimun yang telah menerima perawatan tepat sehingga memungkinkan untuk rehabilitasi sosial.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk menganalisa peran Dinas Sosial dalam penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar di Kabupaten Karimun.

## B. METODE

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Moleong (Moleong, 2013), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Kemudian pengumpulan data diperoleh melalui beberapa bentuk pengumpulan data yaitu *studi literature*, wawancara, dan observasi atau pengamatan lapangan.

Sumber data dalam penelitian ini, yakni: 1) data sekunder yang berasal dari laporan SPM kesehatan jiwa se-Kepulauan Riau, laporan dari instansi terkait seperti dinas sosial dan dinas kesehatan Kabupaten Karimun terkait penderita gangguan jiwa yang mendapatkan pelayanan standar; 2) data primer dilakukan dengan cara wawancara terhadap informan yang memiliki kapasitas sesuai dengan topik penelitian.

Wawancara dilakukan dengan terstruktur dengan daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti. Informan yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitian, yaitu: 1) Kepala Dinas Sosial, 2) Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, 3) Kepala Dinas Kesehatan, 4) Kepala Satpol PP. Dalam pemilihan informan ini peneliti menentukan berdasarkan kapasitas para informan dalam melaksanakan kebijakan dalam penanganan orang dengan gangguan jiwa terlantar, menggunakan metode *purposive* melalui pendekatan berdasarkan kriteria (Patton, 2009).

Proses analisis data yang peneliti gunakan terhadap data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi ialah teknik reduksi data dengan memilih atau merangkum elemen yang dapat memberikan gambaran yang jelas. Hal ini sejalan dengan teknik analisis kualitatif yang ditawarkan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2008) analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahap penelitian sehingga sampai tuntas dan penggalian datanya sampai mendapatkan informasi yang paling tepat. Kemudian penyajian data melalui pendekatan kualitatif. Berbentuk narasi kalimat, tetapi dapat juga berupa matrik, gambar, atau jaringan yang terkait dengan kegiatan dan tabel sebagai pendukung cerita.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Taliziduhu Ndraha mengungkapkan teori pemerintahan yang terbagi dalam 4 sudut pandang. *Pertama*, pemerintah dianggap sebagai suatu yang diberikan untuk hadir di manapun dalam setiap sistem. *Kedua*, pemerintahan berevolusi sebagai hasil adaptasi manusia terhadap perubahan lingkungan untuk menjamin kelangsungan hidup. *Ketiga*, dengan revolusi, penaklukan atau penegasan adalah cara untuk membentuk pemerintahan. *Keempat*, berdasarkan kesepakatan warga masyarakat, pemerintah dapat dianggap sebagai produk atau alat untuk mencapai tujuan tertentu (Sari et al., 2020). Tujuan utama pembentukan pemerintahan ialah untuk memelihara sistem partisipasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari (Rasyid, 1997). Pelayanan masyarakat merupakan inti dari pemerintahan yang modern. Maka, tugas pokok pemerintahan secara umum menurut Rasyid (Sari et al., 2020) diantaranya:

- a) Menjamin keamanan negara dari serangan dari luar dan mencegah pemberontakan dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan dengan kekerasan
- b) Memastikan bahwa setiap perubahan di masyarakat dapat dicapai dengan aman dan tanpa konflik
- c) Memastikan bahwa semua masyarakat dilayani sama tanpa memandang status sosial mereka. Pertama, keputusan harus dibuat sehingga konstitusi dan undang-undang yang ada dapat didefinisikan dan diterapkan secara adil dan obyektif, dan perselisihan dapat diselesaikan secara adil dan tidak memihak. Hal ini akan meningkatkan jaminan keadilan.
- d) Melakukan usaha atau pekerjaan umum dan menyediakan layanan di wilayah yang tidak dapat dilakukan oleh lembaga swadaya masyarakat atau lebih penting
- e) Mengambil tindakan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial
- f) Seiring dengan kebijakan lain yang secara langsung memastikan bahwa ekonomi dan masyarakat negara tetap stabil, dengan penerapan kebijakan ekonomi yang menguntungkan semua masyarakat.
- g) Menciptakan dan menerapkan kebijakan yang mengalami sumber daya alam dan lingkungan.

Peran diartikan sebagai sebuah aktivitas yang dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi. Secara terminologi peran merupakan perilaku manusia yang diharapkan oleh masyarakat. Peran dalam bahasa Inggris disebut "*role*" dapat diartikan "*person's task or duty in undertaking*". Yang berarti "tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan". Peran didefinisikan sebagai serangkaian perilaku yang diharapkan diadopsi oleh individu dalam masyarakat. Sedangkan peranan diartikan sebagai aksi yang dilakukan oleh seseorang dalam merespon suatu keadaan (Torang, 2014). Menurut Soerjono Soekanto peran merupakan aspek dinamis jabatan (status), ketika seseorang menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan jabatannya, berarti ia memenuhi perannya (Brigette Lantaeda et al., 2002). Dalam organisasi atau lembaga peran merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi. Peran yang harus dilakukan diatur pula dalam fungsi organisasi.

Pemerintah selaku selaku *public service* memiliki peran dalam penanganan fenomena yang terjadi. Dimana dalam pembangunan pemerintah memiliki fungsi yang cukup penting. Menurut Rasyid (Labolo, 2013), fungsi pemerintah terbagi menjadi 4 (empat) sebagai berikut:

1. Pengaturan (*Regulation*)

Pemerintah menangani tugas ini dengan mengeluarkan Undang-Undang dan peraturan yang mengatur hubungan manusia dalam bermasyarakat. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk mengatur warganya seperti pemerintah pusat. Bedanya hal-hal yang diatur oleh pemerintah daerah lebih khusus, seperti apa yang diberikan kepada daerah dan diatur melalui peraturan yang dibuat oleh DPRD dan lembaga eksekutif.

2. Pelayanan (*Service*)

Perbedaan antara kewajiban pusat dan provinsi terletak pada kewenangannya. Pada umumnya pelayanan publik meliputi pelayanan publik yang mengahargai kesetaraan.

3. Pembangunan (*Development*)

Dalam jangka panjang, kebijakan nasional, pusat dan daerah bertujuan untuk meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat yang dapat mendukung keuangan daerah. partisipasi dari sektor publik dan swasta dalam pembangunan dan administrasi publik harus ditingkatkan oleh pemerintah daerah.

4. Pemberdayaan (*Empowerment*)

Pemerintah daerah harus menyediakan ruang yang cukup untuk kegiatan masyarakat yang mandiri untuk meningkatkan partisipasi.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori yang disampaikan oleh Rasyid (Labolo, 2013) yang menjelaskan peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh pihak dalam oposisi sosial. Dengan begitu, pelaku peran akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Kemudian fungsi peran terdiri dari pengaturan, pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan. Alasan peneliti menggunakan teori ini ialah salah satu bidang kajian sosial yang terdapat kesesuaian dengan fenomena yang terjadi, dengan tujuan untuk menjawab permasalahan peneliti mengenai upaya rehabilitasi orang dengan gangguan jiwa terlantar.

### **Penanganan Gangguan Jiwa**

Notoatmodjo mengatakan bahwa pelayanan kesehatan jiwa dirancang untuk mencapai kesetaraan kesehatan masyarakat dengan tujuan (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat, termasuk orang dengan gangguan jiwa terlantar dan ditelantarkan (Notoatmodjo, 1997). Selanjutnya Haugsjerd juga menegaskan saat memberikan layanan kesehatan mental modern, penyedia layanan dan pengobatan memiliki tiga kewajiban terhadap pasien : (1) kewajiban untuk memberikan perawatan dan pengobatan berkualitas tinggi dan penuh perhatian guna mencapai hasil yang terbaik dengan tujuan meminimalisir gejala dan memulihkan fungsi dan kemampuan pasien sebelumnya secara pribadi atau sebagai tindakan rehabilitasi; (2) pejabat mempunyai tugas menyelenggarakan dan memelihara pengobatan dan perawatan menyeluruh bagi semua pasien yang membutuhkan; (3) bertanggung jawab untuk memajukan pengetahuan, baik dalam hal diagnosis maupun pengobatan, serta memberikan perawatan dan pengobatan kepada penderita bila diperlukan, secara fleksibel dan menggunakan metode yang efektif (Ilyas, 2012).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa, pemerintah bertanggung jawab untuk mengurus dan menyediakan rehabilitasi bagi mereka yang menggelandang dan terlantar di jalanan. Orang dengan gangguan jiwa yang dimaksud meliputi

ODGJ yang tidak mampu, tidak memiliki keluarga, wali atau pengampu, dan/atau tidak diketahui keluarganya. Kemudian tujuan dari upaya kesehatan jiwa yang dilakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun Kesehatan Jiwa ialah sebagai berikut:

1. Jaminan kepada seseorang mendapatkan kualitas kehidupan yang layak, menikmati kesehatan jiwa yang baik, terbuka, dan tidak ada tekanan atau ancaman yang dapat memunculkan gangguan kejiwaan.
2. Menjamin individu dapat mengoptimalkan kecerdasan dengan baik
3. Adanya perlindungan dan pelayanan kesehatan jiwa bagi ODGJ dan OMDK berdasarkan HAM
4. Adanya pelayanan kesehatan bagi ODGJ yang dilakukan dalam bentuk melalui upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif
5. Adanya SDM yang mengepuni dalam pelayanan kesehatan jiwa
6. Adanya upaya peningkatan kesehatan jiwa yang sesuai dengan perkembangan zaman
7. Memberikan kesempatan kepada penyandang gangguan jiwa untuk dapat memperoleh haknya sebagai WNI.

Penderita gangguan jiwa terlantar dalam melaksanakan hak kesehatan jiwa mereka tertanam dalam konteks layanna kesehatan berbasis masyarkat. Dimana dalam hal ini, pemerintah mempunyai kewajiban untuk merawat orang dengan gangguan jiwa terlantar dan merujuk penderita tersebut ke Rumah Sakit Jiwa (RSJ) untuk mendapatkan pelayanan kesehatan jiwa yang maksimal (Simanjuntak, 2017). Untuk membantu orang dengan gangguan jiwa yang terlantar maka Dinas Sosial selaku lembaga yang menaungi masalah sosial mempunyai peran penting. Dalam menjalankan perannya, Dinas Sosial melakukan mitra bersama lembaga lain untuk mengupayakan rehabilitasi sosial supaya lebih maksimal.

### **Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Kabupaten Karimun**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014, orang Dengan Gangguan Jiwa yang disingkat menjadi ODGJ 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. Dalam penanganan ODGJ sebenarnya tidak bisa hanya ditangani oleh satu instansi saja, harus adanya koordinasi antar lembaga agar dalam penanganannya berjalan secara maksimal. Dinas Sosial harus berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan dan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP).

Dinas sosial merupakan suatu instansi yang berfungsi untuk memberikan Pelayanan Kesejahteraan Sosial melalui pendampingan yang diberikan tidak hanya kepada eks ODGJ namun juga dilakukan kepada pihak keluarga dan lingkungan masyarakat sekitar. Kegiatan tersebut dilakukan dalam rangka mengembalikan keberfungsian sosial eks ODGJ baik di dalam keluarga maupun dalam masyarakat. Pemberdayaan terhadap masyarakat yang terpinggirkan dan dianggap lemah merupakan hal yang harus selalu diperhatikan terutama pihak terkait (Segara, 2019).

Di Kabupaten Karimun belum ada peraturan daerah secara khusus yang membahas mengenai penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) yang terlantar di jalanan. Untuk itu dalam penelitian ini peneliti mengambil konsep peranan Dinas Sosial dalam penanganan ODGJ

yang hidup menggelandang di jalanan. Hal ini dikarenakan bahwa gelandangan juga termasuk dalam masalah kesejahteraan sosial (PMKS). Hal yang menyebabkan mereka hidup menggelandang dan mengemis di jalanan ialah kesulitan perekonomian yang tidak bisa melakukan apa pun untuk mempertahankan hidupnya. Bagi penderita Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) kesulitan ekonomi dapat menjadi pemicu mereka untuk hidup menggelandang di jalanan karena biaya pengobatan kesehatan jiwa yang tinggi sehingga tidak mampu untuk melakukan pengobatan tersebut dan bagi keluarga yang memiliki saudara penderita gangguan jiwa.

Peran Dinas Sosial dalam penanganan penderita ODGJ masih terbatas. Keterbatasan sebagaimana terkait pada penanganan penderita ODGJ yang tidak merata, sehingga masih terdapat penyandang yang belum tersentuh penyuluhan/sosialisasi mengenai adanya pelatihan keterampilan, adanya bantuan sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kemandirian penderita ODGJ di Kabupaten Karimun.

Melalui Peraturan Bupati No. 49 Tahun 2019, penanganan gelandangan dan pengemis diselenggarakan melalui upaya yang bersifat preventif, koersif, rehabilitasi, sistem rujukan dan reintegrasi sosial. Maka dari itu peraturan tersebut sejauh ini masih berkaitan dengan fenomena orang dengan gangguan jiwa yang hidup terlantar. Berdasarkan peraturan tersebut Dinas Sosial sebagai perangkat daerah yang membidangi urusan sosial memiliki tugas dalam melakukan penanganan gelandangan dan pengemis bersama Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Dengan tujuan utama membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan pemerintahan yaitu perlindungan, pembinaan, ketertiban serta membangun kesejahteraan sosial secara optimal.

### **Peran Satpol PP dan Dinas Sosial Kabupaten Karimun dalam penanganan gelandangan dan pengemis berdasarkan Peraturan Bupati Karimun Nomor 49 Tahun 2019 tentang Pedoman teknis Optimalisasi Pelayanan Sosial Gelandangan dan Pengemis Melalui Sistem Rujukan**

Pelaksanaan peran pemerintah sebagai pengaturan yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi dengan bentuknya dimaksudkan sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, termasuk terciptanya tatanan sosial yang baik di berbagai kehidupan masyarakat (Hassannah et al., 2019). Menurut Rasid (dalam Labolo, 2013) bahwa secara umum peran atau fungsi pemerintah berkenaan dengan fungsi pengaturan (*regulation*), pelayanan (*public service*), pemberdayaan (*empowering*) dan pembangunan (*development*).

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Dalam hal ini Undang-Undang tentang Kesehatan Jiwa dimaksudkan untuk menjamin setiap orang dapat mencapai kualitas hidup yang baik, menikmati kehidupan kejiwaan yang sehat, bebas dari ketakutan, tekanan dan gangguan lain yang dapat mengganggu kesehatan jiwa (Hassannah et al., 2019). Memberikan perlindungan dan menjamin pelayanan kesehatan jiwa bagi ODGJ berdasarkan hak asasi manusia, memberikan pelayanan kesehatan secara terintegrasi, komprehensif dan berkesinambungan melalui upaya *promotif, kuratif dan rehabilitative*. Kemudian peran pemerintah dalam pemenuhan hak dengan gangguan jiwa dalam indikator penyediaan peraturan perundang-undangan dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang kesehatan jiwa yang menjamin pelayanan kesehatan terhadap ODGJ. Dalam kaitan ini peran dan dukungan dalam rangka pelaksanaan PPU

sangat strategis, khususnya dalam peraturan daerah (Perda) dan peraturan daerah lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun dalam hal ini peran pemerintah dalam pemenuhan hak dengan gangguan jiwa dalam indikator penyediaan peraturan daerah/peraturan bupati dapat dikatakan belum baik. Karena belum adanya Peraturan Daerah atau Peraturan Bupati dalam menindaklanjuti UU No. 18 Tahun 2014 tentang kesehatan jiwa yang menjamin pelayanan kesehatan terhadap ODGJ.

**Pelayanan (Public Service)**

Peran pemerintah sebagai *public service* tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri melainkan untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Hassannah et al., 2019). Peran pemerintah daerah dalam indikator pelayanan dapat dikatakan cukup baik yang dapat dilihat karena usaha yang dilakukan pihak Pemerintah Daerah sudah maksimal meliputi kunjungan, sosialisasi walaupun masih terbatas dari segi fasilitas dan Sumber Daya Manusia dikarenakan belum adanya Peraturan Bupati atau Peraturan Daerah sehingga belum ada alokasi dana khusus dari APBD. Namun dalam hal peran pemerintah dalam pemenuhan hak dengan gangguan jiwa dalam indikator pelayanan dalam hal rehabilitasi dapat dikatakan kurang. yang dimana dapat dilihat dengan kegiatan sosialisasi mengenai kesehatan jiwa namun dalam kunjungan rutin dan pembinaan terhadap keluarga ODGJ masih kurang dilakukan secara maksimal. prosuk pelayanan yang diberikan pemerintah dalam hak kesehatan jiwa ini pada RSUD Muhammad Sani ialah berupa konsultasi dokter spesialis kesehatan jiwa.

**Tabel 2**  
**Penderita ODGJ Berat yang Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Mental Tahun 2022**

No.	NAMA PUSKESMAS	CAPAIAN
1	Tanjung Balai	22
2	Meral	18
3	Meral Barat	11
4	Tebing	31
5	Buru	14
6	Tanjungbatu	21
7	Kundur Barat	31
8	Tanjung Berlian	26
9	Ungar	5
10	Belat	8
11	Moro	14
12	Niur Permai	13
13	Durai	16
<b>KABUPATEN</b>		<b>230</b>

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Karimun, 2022.

### **Pembangunan (*Development*)**

Peran pemerintah sebagai pembangun, pemerintah berusaha menciptakan atau memfasilitasi tersedianya sarana dan prasarana pembangunan seperti gedung pelayanan, pendampingan dan pendanaan atau permodalan (Hassannah et al., 2019). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aspek penting dalam keberhasilan proses implementasi kebijakan, sehingga dalam menjalankan kebijakan tentang kesehatan jiwa yang khususnya mengenai hak orang dengan gangguan jiwa dapat dilaksanakan. Peran pemerintah dalam pemenuhan hak dengan gangguan jiwa dalam indikator penyediaan Sumber Daya Manusia (Tenaga Medis) dapat dikatakan belum baik. Hal itu dapat dilihat karena pada Dinas Kesehatan Kabupaten Karimun hanya terdapat 1 (satu) orang dokter psikiatri yang bertugas di Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Sani. Sedangkan tenaga medis (dokter dan perawat) di puskesmas tidak mempunyai keahlian khusus terkait penanganan secara langsung orang dengan gangguan jiwa. Jika dilihat berdasarkan aturan-aturan terkait pemenuhan hak dengan orang gangguan jiwa dalam indikator penyediaan sumber daya manusia dapat dikatakan belum baik. Karena pemerintah Daerah Kabupaten Karimun belum mengupayakan secara maksimal amanat dari Undang-Undang tentang Kesehatan Jiwa yang tertuang dalam Pasal 41 ayat (1) dan (2) bahwa:

Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib mengatur dan menjamin ketersediaan sumber daya manusia di bidang Kesehatan Jiwa untuk pemerataan penyelenggaraan upaya kesehatan jiwa. Yang dimana penempatan dan pendayagunaannya dilakukan dengan memperhatikan hak sumber daya manusia di bidang Kesehatan Jiwa dan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan Jiwa yang merata.

### **Pemberdayaan (*Empowerment*)**

Pemerintah daerah harus menyediakan ruang yang cukup untuk kegiatan masyarakat yang mandiri untuk meningkatkan partisipasi. Mengenai sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan kesehatan jiwa khususnya mengenai hak orang dengan gangguan jiwa belum dikatakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat karena belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai baik di puskesmas, di RSUD Muhammad Sani di Kabupaten Karimun pada umumnya. Seperti belum adanya rumah rehab/perawatan, rumah pelatihan dan fasilitas pelayanan di luar sektor kesehatan dan fasilitas pelayanan berbasis masyarakat seperti praktek psikolog, panti sosial, rumah perlindungan sosial dan sebagainya, hal ini dikarenakan anggaran yang belum mencukupi. Pemenuhan hak orang dengan gangguan jiwa dilihat dari aturan-aturan yang terkait dapat disimpulkan bahwa pemerintah dalam indikator penyediaan sarana prasarana dan penunjang dapat dikatakan belum baik. Hal ini dikarenakan Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun belum mengupayakan secara maksimal amanat dari UU tentang Kesehatan jiwa yang tertuang dalam Pasal 45 yaitu Fasilitas pelayanan di bidang kesehatan jiwa meliputi fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan di luar sektor kesehatan jiwa pelayanan berbasis masyarakat. Fasilitas pelayanan di luar sektor kesehatan dan fasilitas pelayanan berbasis masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 45 meliputi praktik psikolog, praktik pekerja sosial, panti sosial, pusat kesejahteraan sosial, pusat rehabilitasi sosial, rumah perlindungan sosial, rumah singgah dan lembaga kesejahteraan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dinas Sosial dalam melakukan penanganan terhadap gelandangan yang termasuk ODGJ sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 49 Tahun 2019:

a. Preventif

Seluruh kegiatan upaya preventif yang dilakukan oleh pemerintah daerah terdapat beberapa fokus utama yang merupakan kewajiban yang dimiliki oleh Dinas Sosial, yaitu memfasilitasi dan memberikan tempat tinggal bagi gelandangan, penyuluhan dan edukasi, pemberian informasi serta bimbingan dan bantuan sosial. Kemudian mengenai penyuluhan, edukasi hingga pemberian informasi saat ini dilakukan melalui penyuluhan kepada masyarakat. Biasanya penyuluhan dilakukan dengan bantuan tenaga medis yang terkait untuk melakukan imbauan mengenai kesehatan mental di puskesmas-puskesmas. Kemudian pemberian edukasi juga diberikan kepada masyarakat atau keluarga yang memiliki anggota keluarga yang ODGJ dengan pemahaman agar tidak menjudgetifikasi para penderita ODGJ apalagi bagi penderita yang hidup terlantar dan tidak memiliki keluarga.

b. Koersif

Upaya pemerintah dalam menangani Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar melalui adanya laporan dari masyarakat mengenai ODGJ yang mengganggu ketertiban umum. Kemudian apabila Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) ini meresahkan masyarakat sekitar, mengganggu kenyamanan umum, memasuki tempat pertokoan, dan sebagainya. Dengan adanya pelaporan dari masyarakat tersebut dinas terkait melakukan upaya untuk mengevakuasi ODGJ tersebut. Masyarakat dapat melakukan pengaduan atau laporan kepada Satpol PP atau Dinas Sosial.

c. Rehabilitasi

Kegiatan rehabilitasi merupakan bentuk kegiatan yang dapat memfasilitasi proses pemulihan dan perbaikan fungsi sosialnya, yakni untuk melatih akan keterampilan serta bakat yang akan dimilikinya dengan tujuan mengembalikan kemampuan individu setelah terjadinya gangguan kepada kondisi atau tingkatan fungsi yang optimum, meningkatkan keterampilan yang produktif dan berguna sehingga untuk memperoleh kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan serta memelihara kemampuan yang ada atau uang dimiliki warga binaan agar tetap produktif dan mandiri terhadap suatu kegiatan. Kegiatan dalam rehabilitasi terdiri dari kegiatan fisik yang dilakukan untuk mengembalikan kemampuan dalam melakukan kegiatan sehari-hari, kegiatan ini meliputi upacara bendera, olahraga dan bersih-bersih. Kemudian kegiatan religi yang dilakukan penenangan terhadap kondisi kejiwaan warga binaan. Kemudian kegiatan penjemputan klien yang apabila ada laporan dari masyarakat terdapat ODGJ yang terlantar atau penjemputan terhadap warga binaan yang tidak memiliki kendaraan. Kemudian kegiatan vokasional adalah sebuah kegiatan yang diperuntukkan kepada warga binaan yang sudah merasakan terhadap kesembuhan 80-100% sembuh, biasanya kegiatan ini dilakukan selama 3 bulan sebagai tahap percobaan. Namun pada dinas sosial kabupaten Karimun tidak memiliki Rumah Perlindungan Sosial (RPS), sejauh ini Dinas Sosial mengupayakan rehabilitasi dengan melakukan kerja sama kepada Rumah Sakit Jiwa yang ada di Pekanbaru. Melalui proses pendampingan terhadap ODGJ terlantar untuk mendapatkan pengobatan dengan jaminan kesehatan seperti BJPS sehingga dapat dirujuk ke Rumah Sakit Jiwa tersebut.

### **Faktor yang menjadi Penghambat dan Upaya Dinas Sosial Kabupaten Karimun dalam Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar**

Dalam penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar dan menggelandang di jalan Dinas Sosial memiliki hambatan, yaitu tidak tersedianya dana yang mencukupi guna mendukung pelaksanaan kegiatan penanganan orang dengan gangguan jiwa terlantar. Tidak adanya dana yang mencukupi untuk membangun sarana dan prasarana dalam mendukung pemberdayaan dan pengobatan penderita ODGJ.

Kemudian upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Karimun untuk mengatasi Faktor penghambat dalam penanganan ODGJ terlantar yaitu melakukan kerja sama dengan beberapa pusat rehabilitasi, baik yang ada di Kepulauan Riau dan Pekanbaru.

#### **D. SIMPULAN**

Peran pemerintah dalam hal penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar di Kabupaten Karimun belum dilakukan secara maksimal ditambah lagi belum ada peraturan daerah yang secara khusus mengatur hal tersebut. Tugas dan fungsi dari pemerintah daerah dalam upaya kesejahteraan sosial adalah membantu agar kebutuhan dasar masyarakat dapat terpenuhinya dan telah berbagai upaya yang dilakukan terkait kesejahteraan sosial khususnya dalam penanganan penderita gangguan jiwa yang hidup terlantar dengan merehabilitasi penderita gangguan tersebut. Namun upaya tersebut juga memiliki hambatan sehingga pelaksanaannya tidak dapat dilakukan secara maksimal. Adapun faktor penghambatan yang dialami oleh pemerintah Kabupaten Karimun untuk penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) yang hidup terlantar dan menggelandang di jalanan ialah kurangnya dana yang mencukupi untuk menunjang pelaksanaan kegiatan penanganan ODGJ terlantar, sehingga membuat kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pemberdayaan dan pengobatan penderita ODGJ.

Kemudian Dinas Sosial Kabupaten Karimun juga melakukan upaya untuk mengatasi faktor penghambat dalam penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) terlantar yaitu dengan melakukan kerja sama dengan beberapa pusat rehabilitasi yang ada di Kepulauan Riau dan Pekanbaru.

#### **REFERENSI**

- Brigette Lantaeda, S., Lengkong, F. D. J., Ruru, J. M. (2002). *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), 04(048), 243.
- Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. (2021). *LAKIP Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021*. Riau: Dinkes Kepri.
- Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan (Yankes) Rumah Sakit Muhammad Sani. (2022). *Data Jumlah Tenaga Kedokteran Jiwa*. <https://sirs.kemkes.go.id>.
- Farhan, D. (2020). *Proses Rehabilitasi Sosial Terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Yayasan Al-Fajar Berseri di Bekasi*. Repository.Uinjkt.Ac.Id, 52–55. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/54739>
- Hassannah, I. N., Karimun, A. K., Riau, P. K., Studi, P., Perpolisian, P., Pamong, T. (2019). *Peran Satuan Polisi Pamong Praja dan Dinas Sosial dalam Penanganan Gelandangan dan Pengemis Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 49 Tahun 2019 di Kabupaten Karimun Provinsi Riau*. 49, 1–10.
- 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. <https://doi.org/10.51353/inquiry.v8i2.148>

- Ilyas, A. (2012). *Tujuan dan Nilai-Nilai Yang Digunakan dalam Pelayanan Kesehatan Jiwa di Rumah Sakit Jiwa Banda Aceh*. Tesis. Hedmark University College of Norway, Norwegia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Rencana Aksi Kegiatan 2020-2024 Direktorat P2P Masalah Kesehatan Jiwa dan Napza*. Ditjen P2P Kemenkes, 29. <https://e-renggar.kemkes.go.id/file2018/e-performance/1-401733-4tahunan-440.pdf>
- Labolo, M. (2013). *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Ilmu Pemerintahan, 248. [http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/440/2/isi-Memahami Ilmu Pemerintahan.compressed.pdf](http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/440/2/isi-Memahami%20Ilmu%20Pemerintahan.compressed.pdf)
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif (Revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. (1997). *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Prinsip-Prinsip Dasar*. Rineka Cipta.
- Nugroho, R. (2014). *Public Policy : Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi dan Kimia Kebijakan (Revisi 5)*. Elex Media Komputindo.
- Patton. (2009). *Metode Evaluasi Kualitatif*. In Michel Quinn (p. 182).
- Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Jiwa*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2019). *Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Optimalisasi Pelayanan Sosial Gelandangan dan Pengemis Berbasis Model Sistem Rujukan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rasyid, M. R. (1997). *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Yarsif Watampone.
- Sari, D. C., Siregar, R. T., Silalahi, M., Silitonga, H. P., Alam, H. V., Abidin, A. Z., Rahmat, A. (2020). *Teori dan Konsep Manajemen Pemerintahan (Vol. 4, Issue 2)*.
- Segara, B. (2019). *Peran Dinas Sosial dalam Penanggulangan Anak Jalanan di Kota Mataram*. Etheses.Uinmataram.Ac.Id.
- Simanjuntak, N. O. (2017). *Hak Pelayanan dan Rehabilitasi Orang Dengan Gangguan Jiwa Terlantar (Odgi) Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 .... HUMANITAS: Jurnal Kajian Dan Pendidikan HAM*, 8(1), 54-76. <http://digilib.unimed.ac.id/id/eprint/27994%0Ahttp://digilib.unimed.ac.id/27994/9/9>. NIM 3132111007 CHAPTER I.pdf.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D) (Cetakan 6)*. Alfabeta.
- Tribunnews.go.id, (2022). *Penemuan Mayat di Karimun, ODGJ Tanpa Identitas Meninggal di Sungai Pasir*. Diakses melalui : <https://batam.tribunnews.com/2022/09/26/penemuan-mayat-di-karimun-odgj-tanpa-identitas-meninggal-di-sungai-pasir>. Diakses pada tanggal 4 Mei 2023.
- Torang, S. (2014). *Organisasi & Manajemen: Perilaku, Struktur, Budaya dan Perubahan Organisasi*. Alfabeta.