Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik
ISSN (online): 2657-0092 | ISSN (print): 2301-4342 |
Website:http://jakp.fisip.unand.ac.id|Lisensi:
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/|
Email: Jakpfisipunand@soc.unand.ac.id |

DIMENSI SERVQUAL PADA KUALITAS LAYANAN SATPOL PP KOTA DUMAI DALAM PENERTIBAN ODGJ

Widya Cancer Rusnita[1*], Adlin Persada[2]

[1] Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, Indonesia
[2] Pemerintah Kota Dumai, Dumai, Indonesia
[*] Corresponding Author: widya@soc.unand.ac.id

Article Information

Submitted : 30/08/2024
Review : 12/09/2024
Accepted : 37/09/2024
Published : 31/10/2024

DOI

https://doi.org/10.25077/jakp.9.2.262-377.2024

Keywords

Service Quality, ODGJ, Satpol PP, SERVQUAL, Dumai City

Abstract-

Dumai City is one of Indonesia's strategic regions, characterized by complex social dynamics, including the management of people with mental disorders (ODGJ). This study aims to analyze the service quality of the Dumai City Civil Service Police Unit (Satpol PP), motivated by the increasing number of ODGJ disrupting public order, particularly in strategic locations, and the challenges faced by Satpol PP in addressing these issues. This research employs a qualitative method with data collection techniques, including observation, in-depth interviews, and document analysis. The study utilizes the SERVQUAL approach, which encompasses five dimensions: reliability, responsiveness, tangibles, empathy, and assurance. The findings reveal that in terms of reliability, while Satpol PP has consistently responded to public reports following established procedures, the absence of standardized operational procedures (SOP) and specialized training presents significant challenges. Regarding responsiveness, the unit demonstrates commendable responsiveness; however, limited personnel and the absence of personal protective equipment (PPE) hinder operational efficiency. The tangibles dimension highlights that while operational facilities, such as vehicles, are adequate, supporting equipment like restraints and PPE remains highly limited. The empathy dimension shows that persuasive and humane approaches have been applied, although training related to empathy is insufficient. Finally, the assurance dimension indicates effective inter-agency coordination, albeit not optimal during non-working hours.The study recommends enhancing the quality of Satpol PP services in managing ODGJ through the development of clear SOPs, increased training programs, improved inter-agency collaboration, and better resource allocation. These improvements are expected to enable Satpol PP to handle ODGJ effectively, safely, and humanely, thereby increasing public trust in government institutions.

PENDAHULUAN

Masalah Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ) telah menjadi perhatian serius di berbagai daerah di Indonesia. ODGJ merupakan seseorang yang mengalami gangguan dalam pikiran, perilaku dan perasaan yang menimbulkan penderitaan dan hambatan dalam menjalankan fungsi sebagai manusia (Jamilah, Rahman, & Rahmayani, 2022). Menurut data Depresi Antar Negara yang dikeluarkan oleh Word Population Review disebutkan bahwa jumlah orang dengan gangguang jiwa di Indonesia terus meningkat. Pada tahun 2024 diperkirakan sebanyak 3,24% juta orang mengalami kesehatan mental. Sementara itu, prevalensi depresi di Indonesia mencapai 3,7% dari seluruh populasi yang ada. Artinya sekitar 9 juta jiwa penduduk depresi berdasarkan data dari tahun sebelumnya. Ini menunjukkan ODGJ masih menjadi masalah yang belum terselesaikan di tengah-tengah masyarakat.

Kota dumai termasuk kepada salah satu daerah stratgis yang memiliki dinamika sosial yang kompleks termasuk dalam hal penanganan ODGJ. Penanganan ODGJ di Kota Dumai terus menjadi perhatian terutama dalam konteks ketertiban umum. Berdasarkan data jumlah penertiban yang dilakukan oleh Satpol PP Kota Dumai dua tahun terakhir, diketahui bahwa terdapat berbagai penyakit sosial yang ditertibkan dan yang paling banyak diantaranya adalah kasus ODGJ. Adanya peningkatan kasus ODGJ dari tahun ke tahun mengindikasikan penanganan ODGJ ini tidak dilakukan secara komprehensif.

Tabel 1. Jumlah Penertiban Masalah Sosial Oleh Satpol PP Kota Dumai Tahun 2023 - 2024

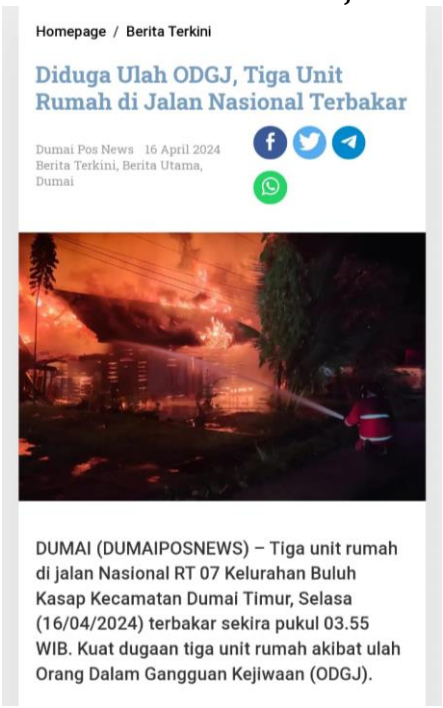
Jenis Penertiban	Jumlah Tahun 2023	Jumlah Tahun 2024
Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ)	36	63 Orang
Gelandangan Pengemis	22	13 Orang
Orang terlantar	5	7 Orang

Sumber: Satpol PP Kota Dumai, Tahun 2024

Dari tabel diatas diketahui terdapat 65 kasus ODGJ yang ditangani oleh Satpol PP Kota Dumai sepanjang tahun 2024 dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, yang ditangani Satpol PP sebagai penegak peraturan daerah. Dalam beberapa kasus, ODGJ yang tidak mendapatkan perawatan yang tepat atau yang berada dalam kondisi gangguan

jiwa yang lebih parah bisa menunjukkan perilaku yang tidak terkendali, seperti agresivitas, perilaku merusak, atau tindakan yang membahayakan diri sendiri dan orang lain. Hal ini bisa mempengaruhi ketertiban masyarakat, terutama jika individu tersebut berada di ruang publik. Seperti kasus yang terjadi di Kecamatan Dumai Timur dimana ODGJ diduga menjadi pelaku penyebab kebakaran tiga unit rumah di wilayah tersebut, seperti yang tertulis di media berikut:

Gambar 1. Berita Perilaku ODGJ Kota Dumai



Sumber: https://www.dumaiposnews.com/2024/04

Jumlah ODGJ yang semakin meningkat di ruang publik menjadi suatu tantangan tersediri bagi pemerintah untuk memberikan penanganan yang memadai. Beberapa aspek seperti keterbatasan akses ke layanan kesehatan mental, tidak mendapatkan penanganan yang layak turut memperburuk situasi ini. Dalam hal ini peran Satpol PP Kota Dumai tidak hanya sebagai penegak peraturan daerah namun telah meluas ke aspek pelayanan sosial terutama dalam melayanani kelompok rentan seperti ODGJ ini. Satpol PP berperan sebagai aktor yang memperlihatkan sisi kemanusiaan dalam penertiban ODGJ yang seringkali bertindak agresif namun Satpol PP tetap harus memberikan perlindungan terhadap mereka agar tidak menjadi korban kekerasan atau diskriminasi. Dengan demikian, tidak hanya menjadi penegak hukum yang menindak pelanggaran, tetapi juga berperan sebagai aktor yang penuh penghormatan terhadap martabat ODGJ sebagai sesama manusia.

Satpol PP Kota Dumai merupakan instansi penyelenggara ketertiban umum termasuk diantaranya menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Adanya permasalahan sosial ditengah-tengah masyarakat yakninya ODGJ yang berkeliaran ditempat umum ini menyebabkan gangguan bagi masyarakat sekitar sehingga menjadi tugas dari Satpol PP untuk melakukan pengamanan mulai dari penerima pengaduan, melakukan penertiban hingga selanjutnya mengantarkan ke Rumah Sakit Jiwa atau Dinas Sosial Kota Dumai untuk mendapat penanganan lebih lanjut. Berbagai tantangan yang dihadapi oleh Satpol PP Kota Dumai dalam menertibkan ODGJ diantaranya perilaku ODGJ yang seringkali menunjukkan resistensi atau perilaku agresif akibat kondisi mental yang tidak stabil. Mereka kadang merasa terancam dengan keberadaan personil satpol pp dan tidak memahami maksud penertiban sehingga seringkali melakukan perlawaanan fisik.

Perlawanan yang dilakukan ini tentu meningkatkan resiko cedera bagi petugas terutama jika ODGJ membawa senjata tajam dan menunjukkan perilaku destruktif.Hal ini semakin diperburuk karena Satpol PP tidak memiliki pelatihan khusus dalam menangani ODGJ.Selain itu kurangnya pemahaman tentang psikologi ODGJ menyebabkan pendekatan yang digunakan bersifat represif daripada persuasive. Selain itu, stigma masyarakat yang tidak baik terhadap Satpol PP yang dianggap sebagai aparat yang suka semena-mena dan menertibkan dengan paksaan. Adanya stigma dan persepsi seperti itu menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penanganan yang dilakukan Satpol PP dalam menertibkan ODGJ.

Berdasarkan data penertiban ODGJ yang dilakukan oleh Satpol PP Kota Dumai selama tahun 2024, mayoritas kasus ODGJ terjadi di lokasi strategis atau pusat kota diantaranya area pasar, pusat pemerintahan dan tempat umum lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan ODGJ bukan hanya menjadi isu kesehatan masyarakat tapi juga berdampak pada ketertiban umum, kenyamanan masyarakat dan citra kota. Berikut merupakan data rekapitulasi penertiban ODGJ tahun 2024 berdasarkan lokasi:

Tabel 2 Lokasi Penertiban ODGJ Tahun 2024

No.	Lokasi	Kelurahan	Jumlah
1	Wilayah Perkotaan atau padat penduduk	Kelurahan Jaya Mukti, Kelurahan Pangkalan Sesai, Kelurahan Buluh kasap. Kelurahan Lubuk Gaung, Kelurahan Teluk Binjai,	55

		Kelurahan Suka Jadi	
2	Wilayah terpencil	Kelurahan Bangsal Aceh, Kelurahan Kampung Baru, Kelurahan Bagan Besar, Kelurahan Bukit nenas	8
		Total	**63**

Sumber: Satpol PP Kota Dumai, Tahun 2024

Dari gambar diats diketahui bahwa mayoritas kasus ODGJ terjadi di wilayah perkotaan atau padat penduduk sehingga berpotensi menganggu ketertiban umum dan ketenangan masyarakat sekitar. Adapun penertiban ini dilakukan sebagai tindak lanjut dari laporan masyarakat sekitar yang merasa terganggu dengan keberadaan mereka karena ODGJ yang merusak fasilitas masyarakat, menakuti masyarakat hingga ODGJ yang tidak memakai busana. Sehingga dapat dikatakan angka ODGJ yang terus bertambah dari tahun sebelumnya telah menjadi masalah sosial dan menganggu keterbitan di Kota Dumai.

Keberadaan ODGJ di lokasi strategis seperti pada tabel diatas memunculkan beberapa tantangan diantaranya diantaranya tantangan pelayanan publik karena lokasi tersebut terdapat tingkat aktivitas masyarakat yang tinggi sehingga Satpol PP harus menertibkan tanpa menganggu aktivitas masyarakat. Satpol PP juga dituntut untuk segara mengambil tindakan untuk menjaga keamanan dan kenyamanan masyarakat. Selain itu, penertiban ODGJ ditempat strategis juga menimbulkan dilema yakni antara menertibkan demi ketertiban umum atau memberikan perlindungan berbasis pendekatan empati dan hak asasi manusia. Karena para ODGJ ini yang seringkali melakukan perlawanan ketika akan ditertibkan.

Berdasarkan hal tersebut maka penanganan berbasis pelayanan publik menjadi semakin mendesak. Dalam konteks pelayanan publik penting untuk mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan terutama dalam hal responsivitas, empati dan keandalan petugas dalam menghadapi kelompok rentan ODGJ. Maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi layanan terhadap ODGJ yang dilakukan oleh Satpol PP Kota Dumai dengan mengidentifikasi factor-faktor yang memperngaruhi kualitas pelayanan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang dilakukan berdasarkan lima dimensi yakninya Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy (Zeithaml, Parasuraman, & Malhotra, 2002). Model yang diperkenalkan oleh Zeithaml

dkk ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah atau organisasi karena dapat memberikan gambaran yang jelas tentang sejauh mana petugas Satpol PP dapat memenuhi harapan masyarakat, khususnya dalam penanganan ODGJ (Sakir, 2024). Ketika dimensi SERVQUAL diterapkan dalam konteks penanganan ODGJ oleh Satpol PP Kota Dumai memberikan kerangka yang berguna untuk menilai bagaimana petugas Satpol PP memberikan layanan yang efektif (Reliability, Responsif), manusiawi (Empati dan Assurance), dan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan (Reliability, Tangibles). Model ini dapat menjadi pisau analisis yang relevan untuk menilai dimensi tersebut sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan. Penelitian ini tidak hanya berkontribusi secara teoritis tetapi juga memberikan rekomendasi praktis yang dapat diimplementasikan oleh Satpol PP dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan kualitas layanan bagi ODGJ.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan mengenai penanganan ODGJ di Indonesia, namun studi spesifik yang mengkaji peran Satpol PP Kota Dumai dalam konteks pelayanan publik masih terbatas. Penelitian terdahulu lebih banyak menganalisa pada aspek medis dan kesehatan seperti yang dilakukan oleh Suryani Barimbing mengenai *Program Rehabilitasi Orang dengan Gangguan Jiwa di Kota Batam* (Barimbing, 2024), Penanganan Rehabilitasi Orang Dengan Gangguan Jiwa Di Panti Renceng Mose, Manggarai, Nusa Tenggara Timur (Isabela Dibyacitta Adelian, 2021), evaluasi pelayanan publik secara umum yang dilakukan oleh (Tenri, 2021) mengenai peran Dinas Sosial Dalam Penanganan Odgj (Orang Dengan Gangguan Jiwa) Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar dan (Muannisa, N. F., Arso, S. P., & Nandini, N 2022) mengenai program Layanan Kesehatan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Berat dalam Pencapaian Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas Manyaran Kota Semarang. Atau dari perspektif kebijakan public oleh Tamrin, M. (2021) mengenai Fungsi Satpol PP Dalam Penegakan Perda dan Implementasi Perda Tentang Penertiban Sosial Orang Dengan Gangguan Jiwa (Odgj) Di Pekanbaru.

Maka penelitian ini akan mengisi kekosongan dalam hal pelayanan publik oleh institusi non medis yakni Satpol PP Kota Dumai, pendekatan khusus yang harus dilakukan saat menertibkan ODGJ dan implentasi teknis dalam penanganan ODGJ dilapangan termasuk tantangan keamanan, stigma social dan keterbatasan sumber daya. Pendekatan dengan model SERVQUAL memungkikan analisis mendalam dimensi tersebut seperti empati, keandalan dan tangibles dalam penanganan ODGJ. Dengan mengintegrasikan teori

pelayanan publik dengan konteks unik penanganan kelompok rentan akan menjadi kebaharuan dalam penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya adalah metode ilmiah untuk memperoleh data untuk maksud dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2008). Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali makna dan persepsi secara mendalam dari responden terkait pelayanan Satpol PP. Dengan pendekatan kualitatif peneliti dapat memahami perasaan dan nilai yang dirasakan dalam memberi dan menerima pelayanan, yang tidak bisa didapatkan hanya melalui angka atau statistik. Langkah - langkah dalam pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, adapun observasi adalah observasi partisipatif dimana peneliti terlibat langsung dalam situasi penertiban ODGJ. Informan dalam penelitian ini antara lain Satpol PP Kota Dumai, Dinas Sosial Kota Dumai, RSUD Kota Dumai dan masyarakat yang melapor dan terpengaruh oleh keberadaan ODGJ. Analisis data dilakukan mulai dari tahap pengumpulan data sampai tahap penulisan laporan.Teknik analisis data yang digunakan adalah analis data menurut Miles dan Huberman (1992) yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Ketiga langkah diatas, dilakukan dan diulangi sampai penelitian berakhir. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data, yang mana triangulasi ini membandingkan dan mengecek baik itu derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda (Sugiyono, 2008). Dari pengecekan beberapa sumber informasi akan menghasilkan kesimpulan mengenai pelayanan publik yang dilakukan Satpol PP Kota Dumai dalam menertibkan ODGJ di Kota Dumai

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Reliability (Keandalan)

Dimensi kehandalan dalam kualitas pelayanan terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjkan dengan tepat (Hardiyansyah, 2011). Keandalan merupakan salah satu aspek utama dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh Satpol PP Kota Dumai dalam menangani Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). Keandalan ini terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Berdasarkan penelitian, setiap kali menerima laporan dari masyarakat mengenai keberadaan ODGJ yang mengganggu ketertiban umum, petugas Satpol PP segera merespons dengan langkah awal berupa pengumpulan informasi. Petugas menghubungi pelapor untuk memastikan identitas ODGJ, kondisi mereka, serta situasi yang terjadi di lokasi. Setelah itu, petugas yang ditugaskan dilengkapi dengan Surat Tugas sebelum menuju lokasi penertiban. Langkah-langkah ini menunjukkan adanya upaya untuk memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil sudah sesuai dengan prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan.

Namun, penelitian ini juga menemukan adanya tantangan besar yang dihadapi terkait aspek keandalan ini. Salah satu masalah utama adalah belum adanya SOP yang jelas dan baku untuk penanganan ODGJ. Selama ini Satpol PP Kota Dumai melaksanakan penertiban sesuai dengan standat pelayanan yang sudah ada, namun prosedur tersebut masih sangat umum. Dimana petugas mengumpulkan informasi, lalu ke lokasi dengan membawa surat tugas, mengidentifikasi suspeck, membawa suspeck ke rumah sakit atau Dinas Sosial, kemudian melapor kepada pimpinan. Hal-hal yang lebih spesifik seperti bagaimana tindakan yang harus dilakukan di lapangan tidak diatur dalam prosedur yang sudah ada sebelumnya. Sehingga tindakan yang dilakukan di lapangan sering kali bergantung pada pengalaman individu petugas atau menyesuaikan dengan kondisi yang terjadi. Berikut merupakan standar pelayanan penertiban ODGJ oleh Satpol PP Kota Dumai yang sudah ada:

Gambar 2. Standar Pelayanan Penertiban ODGJ



Sumber: Satpol PP Kota Dumai, Tahun 2024

Proses penyusunan SOP yang baku dan lebih kompleks oleh Satpol PP Kota Dumai saat ini masih berlangsung. Adapun SOP yang sedang disusun lebih kompleks, dimana ada tahap persiapan sebelum ke lapangan berupa apel petugas dan prosedur tentang penangkapan yang lebih rinci dari sebelumnya. Selain itu, pelatihan khusus untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam menangani ODGJ belum pernah diadakan, baik pelatihan rutin maupun pelatihan spesifik terkait penanganan individu dengan gangguan kejiwaan.

Dari segi infrastruktur, Satpol PP juga menghadapi kendala serius, terutama dalam ketiadaan alat bantu seperti borgol atau alat pelindung lainnya. Dalam situasi di mana ODGJ menjadi agresif atau melakukan perlawanan, petugas hanya menggunakan tali rafia atau kain untuk mengikat tangan atau kaki mereka. Hal ini tidak hanya berisiko bagi petugas tetapi juga bagi ODGJ itu sendiri. Ke depannya, peningkatan keandalan Satpol PP Kota Dumai dapat dilakukan melalui penyelesaian SOP, penyediaan pelatihan rutin yakni pelatihan menghadapi ODGJ dalam situasi darurat, dan pengadaan alat bantu yang memadai

b. **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Daya tanggap merupakan dimensi yang mengukur sejauh mana Satpol PP Kota Dumai mampu merespons laporan dan kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam hal ini, Satpol PP Kota Dumai telah menunjukkan komitmen untuk merespons setiap laporan masyarakat tanpa memandang lokasi strategis atau terpencil. Ketika menerima laporan, petugas segera bergerak untuk melakukan observasi dan tindakan di lapangan. Terkait waktu respon, petugas biasanya menindaklanjuti laporan secepat mungkin. Karena jika dibiarkan terlalu lama dikhawatirkan ODGJ akan semakin menganggu ketertiban umum dan melakukan tindakan agresif yang membahayakan. Hal ini berlaku untuk ODGJ yang berada di wilayah perkotaan dan wilayah terpencil. Untuk wilayah perkotaan biasanya tidak akan memakan waktu yang lama karena jaraknya lebih dekat dengan kantor Satpol PP Kota Dumai. Sedangkan untuk wilayah terpencil memakan waktu hingga setengah jam untuk sampai ke lokasi. Setelah melakukan observasi, petugas memutuskan langkah berikutnya, apakah ODGJ akan diserahkan ke RSUD untuk mendapatkan perawatan medis, ke Dinas Sosial untuk penanganan lebih lanjut atau dikembalikan ke keluarga. Data menunjukkan bahwa selama tahun 2024, semua laporan terkait ODGJ yang masuk berhasil ditangani sebagai berikut:

Tabel 3. Laporan ODGJ yang Berhasil Ditangani Satpol PP Kota Dumai

Tindak Lanjut	**Jumlah**
Serah Terima dengan pihak Rumah Sakit Umum Daerah	21
Serah Terima dengan pihak Dinas Sosial	32
Serah Terima dengan pihak Keluarga	10
Total	63

Sumber: Satpol PP Kota Dumai, Tahun 2024

Namun, tantangan terbesar dalam dimensi ini adalah keterbatasan jumlah petugas yang siaga, terutama pada hari-hari libur. Ketika laporan masuk di akhir pekan, petugas sering kali menghadapi kesulitan dalam mengoordinasikan penanganan dengan Dinas Sosial. Selain itu, meskipun Satpol PP memiliki akses terhadap laporan melalui aplikasi SPAN LAPOR, keterbatasan infrastruktur dan alat pelindung diri menjadi kendala serius. Dalam

situasi tertentu, seperti ketika ODGJ agresif menggunakan senjata tajam, petugas hanya bisa menunggu hingga situasi menjadi lebih tenang sebelum melakukan pendekatan persuasif.

Untuk meningkatkan daya tanggap, Satpol PP Kota Dumai perlu menambah jumlah personil yang siaga dan memastikan adanya koordinasi yang lebih baik dengan Dinas Sosial, termasuk pengaturan jadwal petugas yang tersedia di hari libur.Instansi terkait dapat membentuk tim dimana nantinya Satpol PP dan Dinas Sosial ikut turun bersama saat penertiban ODGJ agar dapat mengidentifikasi kebutuhan spesifik ODGJ dan memberikan tindak lanjut yang sesuai. Optimalisasi sistem pelaporan digital juga dapat membantu memprioritaskan penanganan kasus secara lebih efisien. Selain itu masyarakat juga dapat berperan aktif dalam melaporkan jika terdapat ODGJ yang mengganggu ketertiban umum serta memperlakukan ODGJ diskriminasi agar ODGJ tidak mudah terprovokasi untuk melakukan tindakan agresif.

c. **Tangibles (Aspek Fisik)**

Dimensi tangibles mencakup semua elemen fisik yang mendukung kualitas layanan, seperti fasilitas, perlengkapan, dan tampilan profesional petugas. Satpol PP Kota Dumai memiliki kendaraan operasional yang memadai untuk menjangkau lokasi yang strategis maupun sulit diakses. Atribut resmi seperti pakaian dinas lengkap dengan lambang Satpol PP memberikan kesan profesionalisme yang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas yang bertugas di lapangan. Penampilan petugas yang rapi dan sesuai standar menjadi simbol komitmen mereka dalam menjaga ketertiban umum seperti yang dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3. Penampilan Satpol PP Kota Dumai saat Melakukan Penertiban ODGJ



Sumber: Satpol PP Kota Dumai, Tahun 2024

Dari gambar diatas dapat dilihat penampilan dengan segaram resmi dan atribut lengkap personil yang memberikan kesan profesionalisme yang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas yang bertugas di lapangan Namun, penelitian ini menemukan bahwa fasilitas dan peralatan yang secara khusus digunakan untuk menangani ODGJ masih sangat minim seperti alat pelindung diri dan peralatan untuk menenangkan ODGJ seperti borgol. Petugas hanya dilengkapi dengan tongkat pengaman atau pentungan, tanpa adanya alat pelindung diri seperti rompi anti-senjata atau alat penenang.

Gambar 4. Penertiban hanya menggunakan Pentungan dan tanpa borgol



Sumber: Satpol PP Kota Dumai, Tahun 2024

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa petugas hanya membawa tongkat pengaman ketika ke lapangan sebagai senjata apabila ada perlawanan dari ODGJ. Tidak ada alat pelindung diri seperti rompi anti senjata ataupun alat penenang. Tidak terdapat juga peralatan seperti borgol, personil terkadang menggunakan tali raffia untuk mengikat tangan ODGJ atau bahkan tidak menggunakan sama sekali seperti gambar 2 diatas. Ketiadaan alat ini menjadi tantangan besar ketika menghadapi ODGJ yang agresif atau membahayakan. Untuk meningkatkan aspek tangibles, pengadaan alat pelindung diri dan peralatan khusus untuk penanganan ODGJ sangat diperlukan. Selain itu, peremajaan fasilitas operasional, seperti kendaraan atau alat komunikasi, juga dapat mendukung mobilitas dan efektivitas petugas di lapangan.

d. **Empathy (Empati)**

Widowati, dkk (2016) menyatakan bahwa selain tampilan fisik pelayanan, sikap petugas dalam melayani juga menjadi aspek yang penting dalam keberhasilan suatu pelayanan.

Dalam hal ini sikap petugas yang empati merupakan dimensi yang mencerminkan sejauh mana petugas memahami dan merespon kebutuhan khusus ODGJ dengan pendekatan yang manusiawi. Berdasarkan penelitian, petugas Satpol PP Kota Dumai telah berusaha menerapkan pendekatan persuasif dalam menangani ODGJ. Mereka tidak menggunakan kekerasan fisik maupun verbal, meskipun dalam beberapa kasus menghadapi perlawanan dari ODGJ. Petugas berupaya menjelaskan kepada masyarakat sekitar atau keluarga ODGJ mengenai tujuan penertiban untuk mendapatkan dukungan. Adapun inisiatif pendekatan persuasive kepada ODGJ diantaranya dengan mengajak berbincang-bincang terlebih dahulu, mengajak ODGJ untuk membeli makanan dan pergi membeli obat. Alih-alih langsung mengangkut ODGJ tersebut secara paksa.

Namun, penerapan empati ini tidak selalu mudah, terutama dalam situasi mendesak di lokasi ramai. Tidak semua petugas memiliki keterampilan atau pelatihan yang memadai dalam memahami kondisi psikologis dan kebutuhan khusus ODGJ. Dalam kondisi ini, empati sering kali tergeser oleh tuntutan untuk segera menertibkan ODGJ guna menghindari gangguan lebih lanjut. Masyarakat tentu mengharapkan petugas mampu memahami kondisi psikologis dan fisik ODGJ dengan pendekatan yang lebih manusiawi dan menghormati martabat individu. Satpol PP Kota Dumai sudah berupaya untuk menggunakan pendekatan yang persuasive dan menghindari kekerasan fisik ataupun verbal, namun situasi mendesak atau perlawanan dari ODGJ seringkali membuat empati ini sulit diterapkan secara optimal. Hal ini juga dikeranakan belum adanya personil yang berlatar belakang pendidikan psikologi dan kurangnya pelatihan khusus yang diberikan terkait dengan pendekatan humanis dalam penanganan ODGJ.

Kurangnya pelatihan khusus yang berfokus pada pendekatan humanis menciptakan kesenjangan antara harapan masyarakat akan empati dan kemampuan petugas untuk menerapkannya dalam situasi sulit.Selama ini belum pernah dilakukan pelatihan empati petugas dalam menertibkan ODGJ. Oleh karena itu, peningkatan dimensi empati dapat dilakukan dengan menyediakan pelatihan khusus tentang pendekatan humanis dan komunikasi efektif. Selain itu, keterlibatan tenaga profesional seperti psikolog atau pekerja sosial dapat mendukung petugas dalam menghadapi kasus-kasus yang kompleks.

e. **Assurance (Jaminan)**

Dimensi assurance mencerminkan sejauh mana masyarakat percaya pada kompetensi dan profesionalisme petugas Satpol PP dalam menangani ODGJ. Meskipun Satpol PP telah

berusaha mengedepankan tindakan yang humanis, ketiadaan pelatihan khusus dan alat pendukung dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Profesionalisme petugas terlihat dari usaha mereka untuk menjalankan tugas sesuai prosedur tanpa diskriminasi. Namun tidak adanya petugas yang memiliki sertifikat dan pelatihan formal dalam penanganan ODGJ telah mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap jaminan profesionalisme dan cenderung beranggapan Satpol PP akan melakukan pemaksanaan dan tindak kekerasan dalam menertibkan ODGJ. Hal ini juga didukung oleh adanya pemberitaan-pemberitaan pemaksaan yang dilakukan oknum Satpol PP ketika melakukan penertiban, sehingga masyarakat cenderung berpersepsi bahwa Satpol PP adalah aparat yang diskriminatif.

Rekomendasi untuk meningkatkan dimensi assurance mencakup penyelenggaraan pelatihan berbasis sertifikasi untuk memastikan kompetensi petugas, serta publikasi di media sosial untuk meningkatkan transparansi dalam setiap proses penertiban. Dengan demikian, masyarakat dapat merasa lebih percaya terhadap layanan yang diberikan oleh Satpol PP Kota Dumai**.** Karena keberhasilan suatu pelayanan adalah apabila pelayanan tersebut sudah sesuai dengan harapan masyarakat dan melampauinya (Masruroh, Nurholifatu, & Rahmaningtyas, 2020).

PENUTUP

Hasil penelitian ini secara keseluruhkan menemukan bahwa meskipun Satpol PP telah berupaya menjalankan tugasnya sesuai prosedur, masih terdapat beberapa tantangan yang menghambat tercapainya pelayanan yang optimal. Pada dimensi keandalan, Satpol PP menunjukkan konsistensi dalam merespons laporan masyarakat terkait penertiban ODGJ. Namun, kurangnya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku dan pelatihan khusus untuk meningkatkan kapasitas petugas menjadi kendala signifikan dalam memastikan keandalan pelayanan. Dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa Satpol PP telah merespons setiap laporan masyarakat tanpa diskriminasi, baik di pusat kota maupun daerah terpencil. Kendati demikian, jumlah personel yang terbatas sering kali memengaruhi kecepatan penanganan, khususnya pada hari libur. Pada dimensi aspek fisik, kendaraan operasional Satpol PP sudah memadai untuk menjangkau lokasi yang sulit diakses. Namun, perlengkapan pendukung seperti alat pelindung diri dan peralatan penanganan khusus masih sangat terbatas. Dimensi empati menggarisbawahi upaya Satpol PP dalam mengedepankan pendekatan persuasif dan humanis saat menangani

ODGJ. Petugas berusaha menghormati martabat ODGJ dengan tidak menggunakan kekerasan fisik atau verbal. Namun, situasi mendesak dan kurangnya pelatihan khusus untuk memahami kondisi psikologis ODGJ sering kali menjadi hambatan dalam menerapkan empati secara optimal.Terakhir, pada dimensi jaminan, koordinasi antara Satpol PP, RSUD, dan Dinas Sosial Kota Dumai cukup berjalan baik.

Berdasarkan teori SERVQUAL secara keseluruhan terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diberikan oleh Satpol PP Kota Dumai. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh belum adanya SOP yang baku, minimnya pelatihan khusus, keterbatasan jumlah personel, dan kurangnya perlengkapan pendukung. Dengan menyusun kebijakan strategis untuk mengatasi kendala ini, termasuk penyelesaian SOP, pelatihan petugas, pengadaan alat pendukung, serta penguatan kolaborasi antarinstansi, diharapkan pelayanan Satpol PP dapat lebih optimal dalam menangani ODGJ secara aman, efektif, dan manusiawi.

DAFTAR PUSTAKA

Adelian, I. D., Pujaastawa, I. B. G., & Sudiarna, I. G. P. (2021). Penanganan Rehabilitasi Orang dengan Gangguan Jiwa Di Panti Renceng Mose, Manggarai, Nusa Tenggara Timur. *Syntax Idea*, *3*(7), 1635-1655.

Algiffary, A. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Layanan E-Lapkin Menggunakan Metode E-Servqual Pada Pemerintah Kota Palembang. *Jurnal Restikom: Riset Teknik Informatika Dan Komputer*, *5*(1), 21-31.

Barimbing, S. (2024). *Implementasi Program Rehabilitasi Orang dengan Gangguan Jiwa di Kota Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Administrasi Negara).

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator. Dan Implementasinya. Yogyakarta: Penerbit Gava Media

Jamilah, S. R., & Rahmayani, D. (2022). Hubungan Motivasi Keluarga terhadap Tingkat Kepatuhan Minum Obat pada Pasien ODGJ di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Amuntai Selatan. *Nursing Science Journal (NSJ)*, *3*(1), 1-10.

Muannisa, N. F., Arso, S. P., & Nandini, N. (2022). Program Layanan Kesehatan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Berat dalam Pencapaian Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas Manyaran Kota Semarang. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, *9*(3), 120.

PRATAMA, I. R. (2020). Implementasi Pasal 6 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Penertiban Sosial Orang Dengan Gangguan Jiwa (Odgj) Di Pekanbaru.

Sakir, A. R. (2024). PENERAPAN MODEL SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS KANTOR CAMAT LAPPARIAJA KABUPATEN BONE. *Jurnal Darma Agung*, *32*(2), 845-860

Septiana dan Widowati, Nina. (2016). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Journal of Public and Management Review. Volume 5 Nomor 3. Semarang: Universitas Diponegoro.

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), 179-186.

Tamrin, M. (2021). Fungsi Satpol PP Dalam Penegakan Perda Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Ketertiban Umum di Kabupaten Sambas (Studi Kasus di Desa Jagur). *Madani Legal Review*, *5*(1), 13-27.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. Journal of the academy of marketing science, 30(4), 362-375.