

**PROFESIONALITAS PEGAWAI DALAM PELAYANAN
REHABILITASI PADA PENERIMA MANFAAT DI RUMAH
REHABILITASI SOSIAL EKS PSIKOTIK “MARTANI” KROYA**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

IAIN PURWOKERTO

Oleh:
ABIDAH PUTRI ADI
1423101001

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2018**

DAFTAR ISI

HALAM JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	xi
A. Latar Belakang	1
B. Definisi Operasional.....	6
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Signifikansi Masalah.....	10
E. Literatur Rivew	11
F. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II PROFESIONALITAS DAN PELAYANAN REHABILITASI	
A. Profesionalitas	16
B. Pelayanan	21
C. Rehabilitasi.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Subjek Dan Objek Penelitian	32
C. Teknik Pengumpulan Data.....	32
D. Metode Analisis Data.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM RUMAH REHABILITASI EKS PSIKOTIK MARTANI	
1. Sejarah.....	38
2. Visi dan Misi.....	40
3. Profil Rumah Rehabilitasi Eks Psikotik Martani	41
4. Sumber Daya Manusia	42
5. Sarana dan Prasarana.....	43
6. Program Kerja	43
7. Prosedur Tahapan Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial.....	49
B. PENYAJIAN DATA PROFESIONALITAS PEGAWAI DI RUMAH REHABILITASI SOSIAL EKS PSIKOTIK MARTANI	
1. Standar Operasional Prosedur Dan Kode Etik Pegawai	52
2. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Rumah Rehabilitasi atau Pelayanan	55
3. Tugas Pegawai Rumah Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik Martani.....	56
C. ANALISIS PROFESIONALITAS PEGAWAI DALAM PELAYANAN REHABILITASI DAN PENERIMAAN MANFAAT DI RUMAH REHABILITASI SOSIAL EKS PSIKOTIK MARTANI.....	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	104
C. Kata Penutup	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. Transkrip Hasil Wawancara
2. Struktur Organisasi
3. Dokumen-dokumen
4. Foto-foto
5. Surat-surat
6. Sertifikat



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap orang memerlukan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Peranan pekerjaan sangatlah besar dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, terutama kebutuhan ekonomis, sosial dan psikologis. Secara ekonomis orang yang bekerja akan memperoleh penghasilan atau uang yang bisa digunakan untuk membeli barang dan jasa guna mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari. Secara sosial orang yang bekerja akan mendapat status sosial yang lebih terhormat dari pada yang tidak bekerja. Lebih jauh lagi orang yang bekerja secara psikologis akan meningkatkan harga diri dan kompetensi diri. Pekerjaan juga dapat menjadi wahana untuk mengaktualisasikan segala potensi yang dimiliki individu.

Pekerjaan yang ditekuni seseorang tidak serta merta merupakan karir. Kata pekerjaan (employment, work, job) lebih mengacu kepada setiap proses atau kegiatan untuk menghasilkan barang atau jasa, sedangkan kata (career) lebih mengarah kepada suatu jabatan atau pekerjaan yang ditekuni seseorang yang telah diyakini sebagai panggilan hidup. Oleh sebab itu pemilihan karir lebih memerlukan persiapan atau perencanaan yang matang dari pada sekedar mendapat pekerjaan yang sifatnya sementara waktu.

Untuk mencapai sukses dalam bekerja, seseorang harus mampu bersikap profesional.¹ Seorang profesional tidak akan pernah berhenti menekuni bidang keahlian yang dimiliki. Selain itu, seorang profesional juga harus selalu melakukan inovasi serta mengembangkan kemampuan yang dimiliki supaya mampu bersaing untuk tetap menjadi yang terbaik di bidangnya.

Menurut Siagian menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalitas adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat di atas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrumen pemutahiran. Dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparatur memungkinkan terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur yang profesional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang dicapai.²

Dalam pandangan Tjokrowinoto dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk menjalankan tugas dan

¹ Istilah profesional berasal dari kata *professio*, dalam Bahasa Inggris *professio* memiliki arti sebagai berikut yaitu suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik di bidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental daripada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan, dll. (Pamuji, Ekologi *Adminitrasi Negara*, Jakarta: Bina Akasa, 1985).

² Sondang P Siagia, *Patologi Birokrasi*, Jakarta: Galia Indonesia, 1994, Hal. 163.

menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana. Terbentuknya kemampuan dan keahlian juga harus diikuti dengan perubahan iklim dalam dunia birokrasi yang cenderung bersifat kaku dan tidak fleksibel.³

Sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi aparat untuk bekerja secara profesional serta mampu merespon perkembangan global dan aspirasi masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang responsif.⁴

Sebagai agama yang menekankan arti penting amal dan kerja, Islam mengajarkan bahwa kerja itu harus dilaksanakan berdasarkan beberapa asas syari'ah yang dapat di fahami dari penjelasan tafsir ayat seperti dalam Q.S At-taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ

الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjaka”.

³ Muljarto Tjokrowinoto, *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1996, Hal. 191.

⁴ Dalam pendekatan tata bahasa, istilah pelayanan diambil dari kata Inggris “*service*” yang berasal dari kata kerja *to serve* yang berarti melayani. Dalam public service berarti melayani suatu jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam berbagai bidang seperti pendidikan, bidang kesehatan, kesejahteraan dan lain sebagainya. (Kotler Philip, *Managemen Pemasaran Edisi 8*, Jakarta: Salemba Empat, 1995)

Pekerjaan itu diawasi oleh Allah, Rasul dan Oleh Masyarakat, sehingga oleh karena itu harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan profesional, sebagaimana dapat difahami dari firman Allah: “Katakanlah: Bekerjalah kamu, maka Allah, Rasul dan orang-orang beriman akan melihat pekerjaanmu”. Di sini disebutkan tiga pengawasan, yaitu pengawasan Allah, Rasul dan orang-orang mukmin. Berhubung Allah tidak hadir secara konkret, melainkan Dia hadir dalam kesadaran manusia, maka pengawasan-Nya adalah pengawas oleh hati nurani. Rasul hadir secara konkret dimasa lalu membawa syari’ah dan menegakkan negara, maka pengawasannya diinterpretasi sebagai pengawasan oleh kekuasaan publik melalui hukum. Pengawasan orang-orang mukmin adalah pengawasan masyarakat.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁵

Anwar dalam bukunya yang berjudul *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* menyatakan bahwa:

Levey dan Lomba mengemukakan pelayanan umum yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan mendefinisikan, yaitu suatu upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atau masyarakat.⁶

⁵ Philip Kotler, *Managemen Pemasaran Edisi 8*, Jakarta: Salemba Empat, 1995, Hal. 584.

⁶ Mangkunegara Anwar, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Refrika Aditama, 1996, Hal. 35.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemberi jasa dengan penerima jasa. Dalam hal ini sebagai pemberi pelayanan, adalah pejabat atau pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi dibidang pelayanan umum. Sedangkan sebagai penerima jasa (pelayanan) adalah orang atau badan hukum yang menerima pelayanan dari Instansi Pemerintah.

Seperti halnya yang dilakukan para pegawai yang bekerja di Rumah Pelayanan Eks Psikotik “Martani”. Rumah Pelayanan Eks Psikotik merupakan sebuah lembaga pelayanan yang di khususkan untuk orang eks psikotik selama maksimal satu tahun. Dalam rumah pelayanan sosial ini menerima pasien dari berbagai kalangan baik laki-laki maupun perempuan, dari usia remaja sampai dengan dewasa. Disana pasien dibimbing untuk memiliki jiwa sosial yang baik, sehingga ketika suatu saat keluar dari sana, pasien mampu beradaptasi kembali dengan lingkungannya dan dapat menjalankan hidupnya kembali seperti dulu lagi.

Pegawai yang bekerja di Rumah Pelayanan Sosial Eks Psikotik Martani berjumlah 17 pegawai yang mempunyai tugas masing-masing. Di Rehabilitasi ini para pegawai lebih menitik beratkan kepada pelayanan, karena lembaga ini adalah tempat Pelatihan Ketrampilan Pembinaan Eks Psikotik terlantar. Pegawai yang bekerja di Rumah Rehabilitasi tersebut mempunyai latar belakang pendidikan yang berbeda-beda diantaranya adalah pekerja sosial. Pelayanan yang

diberikan kepada penerima manfaat yaitu berupa bimbingan sosial, bimbingan fisik, bimbingan psikososial dan bimbingan keterampilan.

Berdasarkan pada permasalahan di atas maka peneliti memfokuskan kepada bagaimana para pegawai yang bekerja di tempat Rumah Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik “Martani” yang bukan berasal dari latar belakang pendidikan yaitu eks psikotik mampu memberikan pelayanan yang baik kepada orang yang sakit jiwa secara profesional. Dan tertarik melakukan penelitian ini dengan judul **“Profesionalitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Rehabilitasi Pada Penerima Manfaat di Rumah Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik Martani Kroya Cilacap”**.

B. Definisi Konseptual dan Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman penafsiran judul, maka perlu sekali adanya Definisi Konseptual dan Operasional yang menjadi pokok pembahasan dalam peneliti ini. Adapun Definisi Konseptual dan Operasional sebagai berikut:

1. Profesionalitas Pegawai

a. Profesionalitas

Istilah profesionalisme berasal dari kata *professio* yang dalam bahasa Inggris memiliki arti suatu pekerjaan atau jabatan yang membutuhkan pelatihan yang mendalam baik dibidang seni atau ilmu pengetahuan dan biasanya lebih mengutamakan kemampuan mental dari

pada kemampuan fisik, seperti mengajar, ilmu mesin, penulisan, dan lain sebagainya.⁷

Profesionalitas yang di maksud oleh peneliti yaitu para pegawai yang tidak memiliki latar belakang pendidikan kejiwaan akan tetapi pegawai mampu mengatasi masalah kejiwaan layaknya orang yang mempunyai profesionalias tentang eks psikotik.

b. Pegawai

Pegawai negeri terhadap Undang-undang nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas undang-undang nomor 8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian adalah setiap warga Negara republik Indonesia yang diangkat oleh Negara dan disertai oleh Negara dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undang yang berlaku.PNS berdasarkan pasal 2 ayat (2)undang -undang nomor 43 tahun 1999, terdiri dari pegawai negeri sipil pusat dan pegawai neggeri sipil daerah.⁸

Sedangkan pegawai terhadap kamus besar bahasa Indonesia adalah seorang yang diangkat oleh pemerintah dimana sebelumnya telah melauai proses penyeleksian oleh pemerintah dan kemudian lulus dalam tes diangkat oleh pemerintah dan diberi tugas dan tanggung. Dalam

⁷ Margono, Adam Indris dan DB. Paranoan, "Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Public di Sekretariat Kabupaten Mahakam Ulu", *eJournal Administratif Reform*, Vol. 02, No. 03, Hal. 1432.

⁸ Fitri Afriliana, dengan judul "Analisis Kinerja Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis (Upt) Benih, Rehabilitasi Dan Konservasi Hutan Dinas Kehutanan Provinsi Riau", *Skripsi* (Pekanbaru Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2013). Hal. 32.

melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pegawai diberikan pelatihan dan pendidikan untuk menunjang tugas pokok mereka.

Pegawai yang dimaksud oleh peneliti disini adalah seseorang yang memberikan pelayanan kepada psasien dengan berbagai keahlian yang dimiliki baik itu dari pelatihan maupun dari pendidikan yang diambil.

2. Pelayanan Rehabilitasi

a. Pelayanan

Dalam pendekatan tata bahasa, istilah pelayanan diambil dari kata Inggris “*service*” yang berasal dari kata kerja *to serve* yang berarti melayani. Dalam public service berarti melayani suatu jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam berbagai bidang seperti pendidikan, bidang kesehatan, kesejahteraan dan lain sebagainya.⁹

Pelayanan yang dimaksud oleh peneliti yaitu para pegawai yang mampu memberikan sebuah pelayanan kepada penerima manfaat dengan berbagai keahlian yang dimiliki melalui berbagai pelatihan dan pembelajaran. Walaupun para pegawai bukan dari latar belakang pendidikan eks psikotik tetapi mampu memberikan pelayanan kepada para penerima manfaat.

b. Rehabilitasi

Rehabilitasi adalah pengembalian seperti semula atas kemampuan yang pernah dimiliki. Oleh karena suatu hal (musibah) banyak orang yang

⁹ Philip Kotler, *Managemen Pemasaran Edisi 8*, Jakarta: Salemba Empat, 1995, Hal. 584.

harus kehilangan kemampuannya. Kemampuan yang hilang inilah yang dikembalikan agar kondisi seperti semula yaitu kondisi yang dikembalikan sebelum musibah terjadi.¹⁰

Rehabilitasi yang dimaksud oleh peneliti yaitu semua bentuk pelayanan dan bantuan sosial yang ditunjukkan untuk membantu mengembalikan harga diri klien, dan kepercayaan diri klien sehingga mampu menjalankan fungsi sosialnya kembali secara wajar dalam tindak lanjut klien di masyarakat.

3. Penerima Manfaat

Penerima manfaat menurut Laela Septiana Rohmah dalam penelitiannya yang berjudul “Adaptasi dan Penerimaan Diri Penerima Manfaat di Balai Pelayanan Sosial Asuhan Anak Budi Sakti Banyumas” menyatakan bahwa penerima manfaat yaitu penyandang masalah kesejahteraan sosial yang menjadi penerima atau diberi program pelayanan kesejahteraan dengan sistem balai dalam rangka meningkatkan keberfungsian sosialnya.¹¹

Sedangkankan yang dimaksudkan penerima manfaat oleh peneliti yaitu penerima manfaat yang berada di Panti Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik “Martani”.

¹⁰ Tarmansyah, *Rehabilitasi dan Terapi untuk Individu yang Membutuhkan Layanan Khusus*, Padang: Depdiknas, 2013, Hal. 21.

¹¹ Laela Septiana Rohmah, dengan judul “Adaptasi dan Penerimaan Diri Penerima Manfaat di Balai Pelayanan Sosial Asuhan Anak Budi Sakti Banyumas”, *Skripsi* (Purwokerto Fakultas Dakwah dan Komunikasi Institut Agama Islam Negri Purwokerto 2016), Hal. 7.

C. Rumusan Masalah

Pekerjaan yang ditekuni seseorang tidak serta merta merupakan karir. Kata pekerjaan (employment, work, job) lebih mengacu kepada setiap proses atau kegiatan untuk menghasilkan barang atau jasa, sedangkan kata (career) lebih mengarah kepada suatu jabatan atau pekerjaan yang ditekuni seseorang yang telah diyakini sebagai panggilan hidup. Oleh sebab itu pemilihan karir lebih memerlukan persiapan atau perencanaan yang matang dari pada sekedar mendapat pekerjaan yang sifatnya sementara waktu.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam masalah ini adalah: Bagaimana profesionalitas pegawai dalam pelayanan rehabilitasi kepada penerima manfaat di Rumah Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik Martani Kroya?

D. Tujuan dan Signifikasi Masalah

1. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui para pegawai yang bekerja di Rumah Rehabilitasi Eks Psikotik "Martani" mampu memberikan pelayanan kepada orang sakit jiwa walaupun bukan di bidang eks psikotik.

2. Signifikansi Akademis

Penelitian ini ingin menjelaskan bahwa tidak hanya orang yang mempunyai latar belakang pendidikan eks psikotik saja yang mampu memberikan pelayanan kepada orang sakit jiwa.

E. Literatur Rivev

Literatur review atau telaah pustaka sering juga disebut dengan teoritis yang mengemukakan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti yang ada atau tidaknya penelitian yang atau mirip dengan penelitian yang akan diteliti:

Skripsi yang ditulis oleh Novita Budi Asih (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember 2014) dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”. Adapun metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan studi kasus. Dalam skripsi ini dijelaskan bahwa penulis meneliti pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan yang dituntut untuk dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam hal ini adalah pemohon akta kelahiran, karena yang dirasakan selama ini pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah masih jauh dari yang diharapkan. Oleh karena itu, salah satu cara untuk mencapai kepuasan publik adalah pelayanan yang berkualitas. Membangun pelayanan yang berkualitas harus dimulai dari meningkatkan profesionalisme kerja pegawai, karena profesionalisme kerja pegawai merupakan faktor yang sangat penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Dalam bidang

administrasi kependudukan profesionalisme kerja pegawai sangat diperlukan karena tanpa adanya profesionalisme maka dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan, sampai kepada kesalahan yang dapat merugikan pemohon akta kelahiran. Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Dan hasil dari penelitian ini bahwa ada pengaruh yang signifikan antara profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.¹²

Persamaan skripsi ini dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang profesionalitas kerja para pegawai dalam memberikan sebuah pelayanan. Penelitian ini berbedanya dengan penelitian yang dilakukan peneliti, letak yang membedakan terletak pada objek yang diteliti antara pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran dengan pelayanan rehabilitasi, skripsi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan metode yang dilakukan peneliti yaitu kualitatif.

Skripsi yang ditulis oleh Ayu Retno Kumala Dewi (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember 2014) dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo”. Adapun metode yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan studi kasus.

Dalam skripsi ini dijelaskan bahwa penulis meneliti pelayanan yang diinginkan

¹² Novita Budi Asih, dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”, *Skripsi* (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember, 2014), Hal. vii

masyarakat adalah pelayanan yang sesuai harapan maupun melebihi standar pelayanan yang ada. Namun saat ini apa yang diinginkan masyarakat belum semuanya terpenuhi itu disebabkan adanya tingkat profesionalisme pegawai yang kurang. Padahal dalam sebuah organisasi pemerintahan baik buruknya pelayanan yang diberikan tergantung SDM yang ada di dalamnya yaitu para pegawai, dan untuk tetap menyemangati, mendorong pegawai tetap semangat bekerja pada aturan yang telah ditetapkan sesuai standar operasional prosedur organisasi atau perusahaan yakni dengan menerapkan etika profesi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD dr.Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo. Dan hasil dari penelitian ini bahwa terdapat Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pegawai di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo.¹³

Persamaan skripsi ini dengan peneliti yaitu sam-sama meneliti tentang pengaruh profesionalitas kerja pegawai. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu terletak pada objek yang diteliti yaitu layanan kepada pasien rawat inap dengan pelayanan rehabilitasi, metode penelitian yang dilakukan dalam skripsi ini kuantitatif sedangkan yang dilakukan peneliti dengan metode kaulitatif.

¹³ Ayu Retno Kumala Dewi, dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr.Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo”, *Skripsi Dewi* (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember, 2014), Hal. vii

Skripsi yang ditulis oleh Gesti Yulian (Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto 2017) dengan Judul “Model Penanganan Dan Pelayanan Eks Psikotik Di Rumah Pelayanan Sosial Eks Psikotik Martani Cilacap”. Adapun metode penelitian yang di gunakan dengan pendekatan kualitatif. Dalam skripsi ini penulis menjelaskan proses yang dilakukan oleh Rumah Pelayanan Sosial Eks Psikotik Martani Cilacap dalam menangani dan melayani eks psikotik, kemudian gambaran model penanganan dan pelayanan eks psikotik. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menggambarkan proses penanganan dan pelayanan eks psikotik dan menemukan model penanganan dan pelayanan eks psikotik di Rumah Pelayanan Sosial Eks Psikotik Martani Cilacap. Hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa Proses dalam menangani dan melayani eks psikotik di Rumah Pelayanan Sosial Eks Psikotik Martani Cilacap dilakukan dengan tujuh tahap yaitu tahap pendekatan awal, tahap penerimaan, assesmen, tahap perencanaan intervensi, tahap pelaksanaan intervensi, resosialisasi dan terminasi. Jika dilihat dari model pelayanan, Rumah Pelayanan Sosial Eks Psikotik Martani termasuk ke dalam model sistem panti.¹⁴

Persamaan yang ada pada skripsi ini yaitu metode penelitian menggunakan pendekatan kaulitatif. Objek pelayanan yang di lakukan di Rumah Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik “Martani”. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu terletak pada kolerasi antara keduanya skripsi ini

¹⁴ Gesti Yulian, dengan judul “Model Penanganan Dan Pelayanan Eks Psikotik Di Rumah Pelayanan Sosial Eks Psikotik Martani Cilacap”, *Skripsi* (Purwokerto, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Purwokerto 2017). Hal. Vii.

meneliti tentang proses penanganan dan model pelayanan sedangkan yang diteliti oleh peneliti yaitu profesionalitas pegawai dalam pelayanan rehabilitasi.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang lengkap mengenai isi skripsi yang disusun, maka diperlukan adanya sistematika pembahasan yang akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I tentang Pendahuluan berisi Latar Belakang Masalah, Definisi Konseptual dan Operasional, Pokok Masalah, Tujuan dan Signifikansi Penelitian, Literatur Review, Sistematika Penulisan.

BAB II berisi landasan teori yang di dalamnya menjelaskan tentang, 1) Pelayanan 2) Penerima Manfaat 3) Profesionalitas.

BAB III, berisi pembahasan mengenai metode penelitian yang menjelaskan tentang jenis penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data.

BAB IV, berisi pembahasan tentang gambaran umum lokasi penelitian. Serta pembahasan mengenai hasil penelitian tentang profesionalitas pegawai dalam pelayanan rehabilitasi pada penerima manfaat di Rumah Pelayanan Sosial Eks Psikotik "Martani" Kroya Cilacap.

BAB V, berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran, daftar pustaka, dan lampiran-lampiran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang profesionalitas pegawai dalam pelayanan pada penerima manfaat di Rumah Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik Martani dapat diambil kesimpulan:

1. Para pegawai dalam proses kegiatan pelayanan rehabilitasi di Rumah Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik Martani dilakukan secara profesional dengan sistem pelaksanaan program berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur, (SOP) berdasarkan tugas dan fungsi serta berdasarkan kode etik pegawai dalam memberikan pelayanan kepada penerima manfaat.
2. Pegawai Rumah Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik Martani mendapatkan latihan dan bimbingan teknis (BINTEK) bagi pegawai yang tidak memiliki dasar ilmu pekerja sosial untuk meningkatkan profesionalitas dalam memberikan pelayanan rehabilitasi pada penerima manfaat.
3. Pegawai Rumah Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik Martani dalam memberikan pelayanan kepada penerima manfaat berdasarkan tugas dan fungsi yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.
4. Rumah Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik Martani menjalin hubungan dengan pihak ketiga karena belum adanya tenaga profesional seperti dokter, psikiater, perawat, penyuluh, untuk meningkatkan kegiatan pembinaan bagi penerima manfaat.

B. Saran

Saran-saran yang peneliti berikan hanya sebagai sumbangan pikiran yang dapat dipertimbangkan bagi pihak-pihak yang bersangkutan guna meningkatkan penanganan dan pelayanan rehabilitasi di Rumah Pelayanan Sosial Eks Psikotik “Martani” Cilacap. Adapun saran-saran yang peneliti berikan sebagai berikut:

1. Pegawai

- a. Pegawai diharapkan lebih memperhatikan penerima manfaat. karena penerima manfaat membutuhkan sosok pengganti orangtua.
- b. Pegawai diharapkan memeberikan bimbingan psikososial bagi penerima manfaat tidak hanya bimbingan sosial, keterampilan, spiritual agar tercapai target dalam proses rehabilitasi.
- c. Pegawai sebaiknya meningkatkan kompetensi diri dalam ilmu jiwa sehingga dapat memilih metode dan pendekatan yang sesuai dengan kondisi penerima manfaat.

2. Rumah Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik Martani

- a. Diperlukannya tenaga profesionalitas seperti psikolog, penyuluh, perawat untuk meningkatkan mutu pelayanan.
- b. Diperlukannya bimbingan mental bagi penerima manfaat oleh tenaga ahli seperti psikiater.
- c. Diperlukannya sarana dan prasarana pendukung yang memadai, terutama ruang khusus bagi penerima manfaat psikotik yang tidak mampu ADL (*Activity Daily Living*)

- d. Diperlukannya study banding ke tempat rehabilitasi yang mengatasi Eks Psikotik serta pemberian pelatihan instruktur khususnya tenaga SDM Rumah Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik Martani untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas.

C. Kata Pentutp

Tidak ada kata pantas peneliti ucapkan selain *Alhamdulillah Robbil'alamin* kepada Alloh Swt yang memberikan limpahan dan hidayahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Namun demikian dalam penulisan skripsi peneliti menyadari bahwa skripsi ini bukanlah suatu karya final melainkan suatu jembatan dalam usaha untuk mencapai cita-cita dan hasil yang lebih baik dan peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, sehingga skripsi ini masih terdapat hal-hal yang kurang berkenan bagi para pembaca. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak dalam rangka meningkatkan kemampuan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini peneliti sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya pada semua pihak yang sudah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini baik tenaga dan pikirannya, dan semoga amal baiknya mendapat imbalan dari Alloh Swt, Aamiin

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. 2003. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anwar, Mangkunegara, Prabu. 1996. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama: Jakarta.
- Ayu Retno Kumala Dewi. 2013. "Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr.Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo". *Skripsi*. Jember: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Gunanto, Raharjo. 2011. *Pemahaman Individu Teknik Non Teks*, Kudus: Nora Media Enterprise.
- Kotler Philip. 1995. *Managemen Pemasaran Edisis 8*. Salemba Empat: Jakarta.
- Margono, Adam Indris dan DB. Paranoan, "Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Public di Sekretariat Kabupaten Mahakam Ulu", *eJournal Administratif Reform*, Vol. 02, No. 03.
- Novita Budi Asih. 2014. "Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember". *Skripsi*. Jember: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Pamuji. 1985. *Ekologi Adminitrasi Negara*. Bina Aksara: Jakarta.
- Rohmah, Laila Septiana. 2016. "Adaptasi Dan Penerimaan Diri Penerima Manfaat Di Balai Pelayanan Sosial Asuhan Anak "Budhi Sakti" Banyumas". *Skripsi*. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
- Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Demokrasi*. Galia Indonesia: Jakarta.
- Strauss, Anselm dan Juliet Gorbin. 2009. *Dasar- dasar Penelitian Kualitatif*. Terj. Muhammad Shodiq dan Imam Muttaqien. Cet: 3, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Tjokrowinoto, Muljito. 1996. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Marlianti, Marlin. "Studi Tentang Profesionalisme Aparatur dalam Pelaksanaan Good Governance di Kec. Linggang Bigung, Kab. Kutai Barat", *Jurnal Paradigma*, Vol. 02, No. 01.
- Siagia, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi*, Jakarta: Galia Indonesia
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transfo masi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

- Kotler, Philip. 1995. *Managemen Pemasaran Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.
- Anwar, Mangkunegara. 1996. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Refrika Aditama.
- Holle, Erick S. 2011. "Pelayanan Publik Melalui *Electronic Government*: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan *Public Service*", Jurnal Sasi Vol.17 No.3.
- Sancoko, Bambang. 2010. "Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik", Jurnal Ilmu Adminitansi dan Organisasi Vol. 17 No.1.
- Tarmansyah. 2013. *Rehabilitasi dan Terapi untuk Individu yang Membutuhkan Layanan Khusus*, Padang: Depdiknas.
- Caplin, J.P. 2005. *Kamus Lengkap Psikologi*, terj. Kartini Kartono. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sudarsono. 1997. *Kamus Konseling*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ramadani, Widya Suci dkk. 2017. "Proses Rehabilitasi Sosial Wanita Tuna Susila Di Balai Rehabilitasi Sosial Karya Wanita (Brskw) Palimanan Kabupaten Cirebon", Jurnal Penelitian dan PKM, Vol 4, No: 2.
- Daradjat, Zakiyah. 1998. *Kesehatan Psikologi Islam*. Jakarta: Hajimas Agung.
- Adz-Dzaky, Hamdani Bakran. 2004. *Konseling dan Psikoterapi Islam*. Yogyakarta: Fajar Pustaka Baru.
- Usman, Husaini. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wabdabun, Sudar. 2002. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia
- Walgito, Bimo. 2010. *Bimbingan dan Konseling Studi dan Karir*. Andi. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Yulian, Gesti. 2017. "Model Penanganan Dan Pelayanan Eks Psikotik Di Rumah Pelayanan Sosial Eks Psikotik Martani Cilacap". *Skripsi*. Purwokerto. Institut Agama Islma Negri Purwokerto.