

**PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
GELANDANGAN PSIKOTIK DALAM RANGKA
MEWUJUDKAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL**
(Studi Tentang Rehabilitasi Di Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

MILLA MAYASARI
NIM. 0510310070



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
MALANG
2009**

MOTTO

Dijadikan indah pada (pandangan) manusia kecintaan kepada apa-apa yang diingini, yaitu: wanita-wanita, anak-anak, harta yang banyak dari jenis emas, perak, kuda pilihan, binatang-binatang ternak dan sawah ladang. Itulah kesenangan hidup di dunia, dan di sisi Allah-lah tempat kembali yang baik (surga).

(Q.S. *Al Imran* : 14)

Ketahuiilah, bahwa sesungguhnya kehidupan dunia ini hanyalah permainan dan suatu yang melalaikan, perhiasan dan bermegah-megah antara kamu serta berbangga-banggaan tentang banyaknya harta dan anak, seperti hujan yang tanam-tanamannya mengagumkan para petani; kemudian tanaman itu menjadi kering dan kamu lihat warnanya kuning kemudian menjadi hancur. Dan di akhira (nant) ada azab yang keras dan ampunan dari Allah serta keridhaan-Nya. Dan kehidupan dunia ini tidak lain hanyalah kesenangan yang menipu.

(Q.S. *Al Hadid* : 20)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pelayanan Publik Terhadap Gelandangan Psikotik Dalam
Rangka Mewujudkan Tanggung Jawab Sosial (Studi
Tentang Rehabilitasi Di Kota Malang)

Disusun Oleh : Milla Mayasari

NIM : 0510310070

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

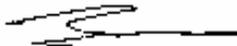
Konsentrasi : Pemerintahan Daerah

Malang, 17 Desember 2008

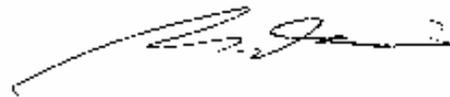
Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Dr. Sarwono, M.Si
NIP. 131 410 386



Drs. M. Shobaruddin, MA
NIP. 131 573 946

TANDA PENGESAHAN

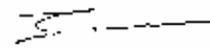
Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 6 Februari 2009
Jam : 13.00 WIB
Skripsi atas nama : Milla Mayasari
Judul : Pelayanan Publik Terhadap Gelandangan Psikotik Dalam Rangka Mewujudkan Tanggung Jawab Sosial (Studi Tentang Rehabilitasi Di Kota Malang)

dan dinyatakan **LULUS**

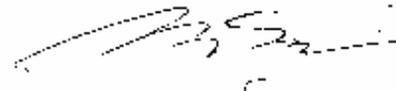
MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Sarwono, M.Si
NIP. 131 410 386

Anggota



Drs. M. Shobaruddin, M.A
NIP. 131 573 964

Anggota



Dr. Suryadi, M.Si
NIP. 131 697 689

Anggota



Drs. Moch. Rozikin, MAP
NIP. 131.653 815

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, Desember 2008

Mahasiswa



Milla Mayasari
0510310070

RINGKASAN

Milla Mayasari, 2008, **Pelayanan Publik Terhadap Gelandangan Psikotik Dalam Rangka Mewujudkan Tanggung Jawab Sosial** (Studi Tentang Rehabilitasi Di Kota Malang), Dr.Sarwono,MSi, Drs.M.Shobaruddin,MA, 115+xiii

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan yang muncul mengenai gelandangan psikotik di Kota Malang. Permasalahan yang terjadi saat ini adalah jumlah gelandangan psikotik semakin banyak jumlahnya di Kota Malang serta dampak yang diakibatkan antara lain mengganggu ketertiban umum, merusak keindahan lingkungan dsb. Hal ini mengindikasikan bahwa Pemerintah Kota Malang kurang bersungguh-sungguh dalam menangani gelandangan psikotik. Padahal seperti diketahui bahwa gelandangan psikotik merupakan penyandang masalah sosial yang berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari Pemerintah Kota Malang. Dengan permasalahan tersebut, maka yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah bagaimana usaha Pemerintah Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada gelandangan psikotik khususnya dalam hal rehabilitasi sosial, kerjasama yang dilakukan dalam rangka rehabilitasi tersebut serta mengetahui bentuk baru dari pelayanan yang mungkin muncul bagi gelandangan psikotik sehingga pelayanan yang diberikan lebih berkualitas dan mampu menyelesaikan permasalahan yang selama ini terjadi.

Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Malang selama ini hanya memberikan pelayanan kepada penyandang Eks Psikotik untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan untuk gelandangan psikotik sendiri tidak ada yang bertanggung jawab atas mereka. Pemerintah Kota Malang hanya bertindak sebagai fasilitator dan ingin agar masyarakat agar ikut aktif dalam membantu menyelesaikan permasalahan ini tetapi tanpa ada pihak yang bertanggung jawab penuh atas gelandangan psikotik. Dari penelitian ini diketahui bahwa kerjasama yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang dalam memberikan pelayanan rehabilitasi adalah bersifat jejaring dengan lembaga-lembaga pemerintah lainnya. Proses rehabilitasi sosial yang diselenggarakan pun sudah baik sesuai dengan pedoman yang ditetapkan. Tetapi masih terdapat beberapa masalah yang mempengaruhi kualitas pelayanan rehabilitasi yang dilakukan yaitu tidak adanya pihak dari Pemerintah Kota Malang yang bertanggung jawab atas penanganan gelandangan psikotik dan persepsi negatif masyarakat terhadap gelandangan psikotik, eks psikotik dan penyandang cacat lainnya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka untuk memperbaiki kualitas pelayanan rehabilitasi yang dilakukan perlu ditetapkan oleh Pemerintah Kota Malang pihak yang bertanggung jawab atas gelandangan psikotik dan sebuah program komunikasi yang efektif untuk dapat mengubah persepsi negatif masyarakat atas gelandangan psikotik, eks psikotik dan penyandang cacat lainnya.

SUMMARY

Milla Mayasari, 2008, **Public Service Toward Psychotic Vagrant in Effort to Embody Social Responsibility**. (Study about Rehabilitation in Malang City), Dr. Sarwono, MSi, Drs.M. Shobaruddin, MA, 115+xiii

This research based on emerging problems about psychotic vagrant in Malang City. The problem today is the increasing number of psychotic vagrant in Malang City and the impact that disturb public law and order, damage environmental beauty, etc. It indicated that Malang city government really wants to handle the psychotic vagrant. It is known that psychotic vagrant is social problem that should be considered by Malang city government. With the problem, then what thing that should be considered in the research, how Malang city government in giving service to the psychotic vagrant especially in social rehabilitation, cooperation is done in framework of rehabilitation and to know the new form of the service for the psychotic vagrant so the service has more quality and able to solve problem today.

The results showed that Malang city government today just gives service to former psychotic vagrants. While for psychotic vagrants themselves no responsibility for them. Malang city government only act as facilitator and want society involved actively in helping solving the problem but no party that responsible fully for the psychotic vagrant. From the research, it is known that the cooperation of Malang city government in giving rehabilitation service in networking with other governmental agency. The social rehabilitation process that is implementation is good and suitable with the determined guidance. But there are some problems that influence the quality of the rehabilitation, it is no responsibility from Malang city government for the psychotic vagrant handling and negative perception toward psychotic vagrant, former psychotic vagrant and other disables.

Based on the problems, then to improve the rehabilitation service quality, government should determine which party that should responsible for the psychotic vagrant and effective communication program that able to change negative perception of society toward psychotic vagrant, former psychotic vagrant, and other disables.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pelayanan Publik Terhadap Gelandangan Psikotik Dalam Rangka Mewujudkan Tanggung Jawab Sosial (Studi Tentang Rehabilitasi Di Kota Malang). Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar kesarjanaan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Orang tua dan keluarga yang telah banyak berkorban dan telah memberikan do'a yang tak ternilai demi kelancaran penulis.
- 2) Bapak Dr. Sarwono, M.Si. dan Bapak Drs. M. Shobaruddin, MA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, mengarahkan, dan menasehati penulis.
- 3) Bapak Muh. Abie Shulihuddien, SE selaku Kasubag Bantuan dan Rehabilitasi Sosial pada Bagian Sosial Kota Malang yang telah memberikan bantuan serta petunjuk kepada penulis dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.
- 4) Drs. Suhadi dan Ibu Naning yang menjabat sebagai Staff Pelayanan pada Panti Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik di Pasuruan yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian dan memberikan informasi tentang rehabilitasi sosial yang dilakukan.
- 5) Rekan-rekan angkatan 2005 Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan semua pihak yang telah memberikan semangat dan dorongan moral kepada penulis untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Malang, 18 Desember 2008

Penulis

Milla Mayasari

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kontribusi Penelitian	5
E. Sistematika Pembahasan	5
F. Kerangka Pemikiran	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Desentralisasi	12
1. Otonomi Daerah	13
2. Pemerintah Daerah (<i>Local Government</i>)	14
B. Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik	16
1. <i>New Public Management</i>	17
2. <i>Good Governance</i>	20
3. <i>New Public Service</i>	25
C. Pelayanan Publik	27
1. Pengertian Pelayanan Publik	27
2. Klasifikasi Pelayanan Publik	29
3. Azas-azas Pelayanan Publik	29
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	30
D. Gelandangan Psikotik	31
1. Pengertian Gelandangan Psikotik	31
2. Rehabilitasi Sosial	32
E. Perspektif Peneliti	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	37
B. Fokus Penelitian	37
C. Pemilihan Lokasi Dan Situs Penelitian	38
D. Sumber Data	39
E. Pengumpulan Data	40
F. Instrumen Penelitian	41
G. Metode Analisis	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

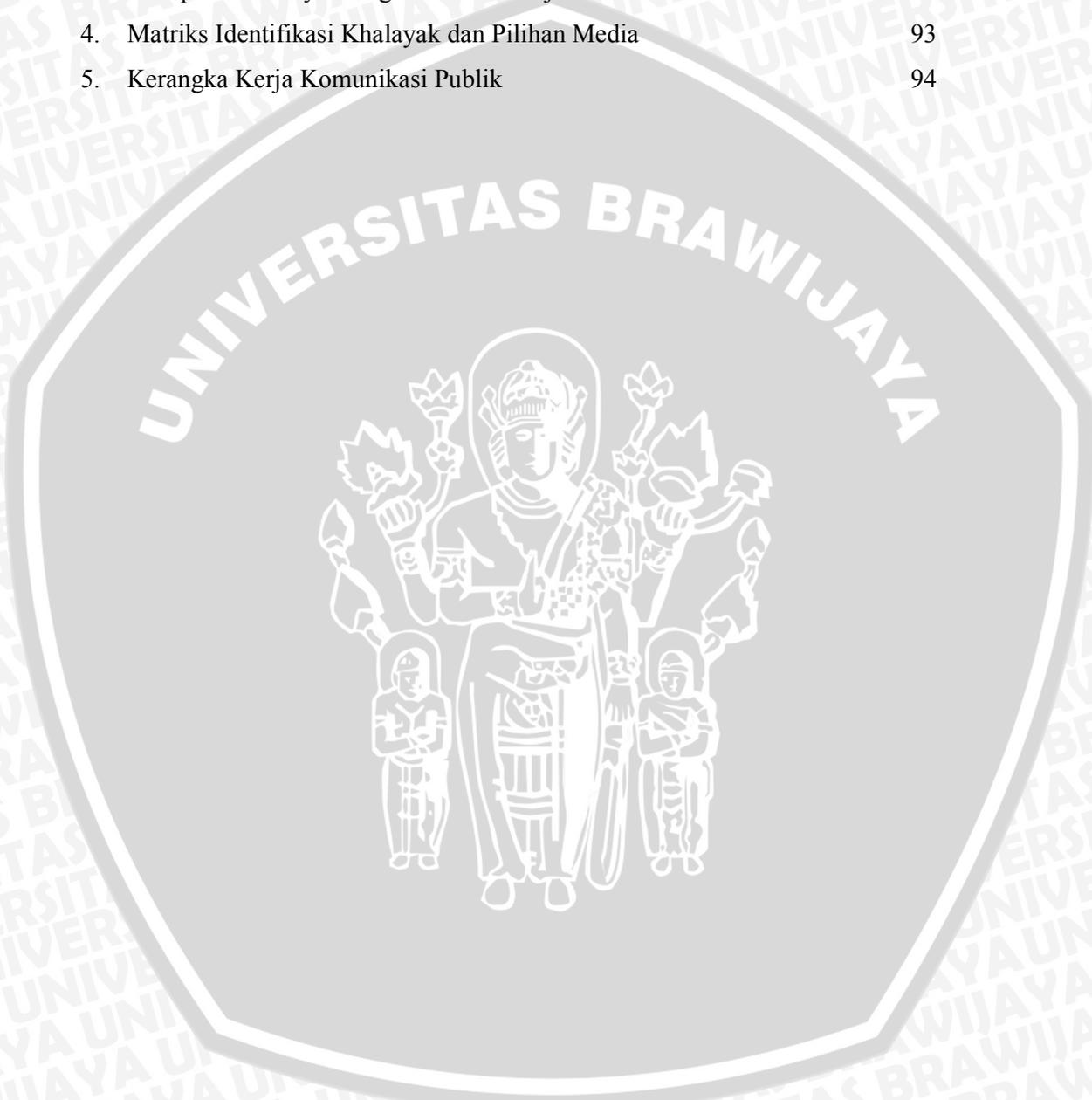
A. Penyajian Data Umum	45
1. Gambaran Umum Kota Malang	45
a. Kondisi Geografis Kota Malang	45
b. Keadaan Topografi	47
c. Iklim (Suhu dan Curah Hujan)	47
d. Distribusi Kepadatan Penduduk	48
2. Gambaran Umum Bagian Sosial Kota Malang	48
a. Profil Bagian Sosial Kota Malang	48
1. Visi Misi Bagian Sosial Kota Malang	48
2. Tujuan Bagian Sosial Kota Malang	49
3. Sasaran Bagian Sosial Kota Malang	49
b. Bagian Sosial Kota Malang	50
1. Dasar Hukum Pembentukan	50
2. Tugas dan Fungsi	50
3. Struktur Organisasi	51
4. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Bagian Sosial Kota Malang	51
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	55
1. Pelayanan Rehabilitasi oleh Pemerintah Kota Malang terhadap Gelandangan Psikotik	55
a. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Malang bagi Gelandangan Psikotik di Kota Malang	55
b. Proses Rehabilitasi Gelandangan Psikotik	59
2. Kerjasama kelembagaan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang dengan Lembaga-Lembaga Terkait dalam Proses Rehabilitasi Sosial Gelandangan Psikotik.	65
a. Lembaga-Lembaga yang Terkait dalam Proses Rehabilitasi Gelandangan Psikotik Di Kota Malang	65
b. Peran Pemerintah Kota Malang dalam kerjasama yang dilakukan dengan lembaga-lembaga terkait dalam proses rehabilitasi gelandangan psikotik	68
3. Rancangan pelayanan rehabilitasi yang lebih baik bagi gelandangan psikotik di Kota Malang	68
a. Permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi gelandangan psikotik.	69
b. Variabel yang mendukung terselenggaranya proses rehabilitasi yang lebih baik bagi gelandangan psikotik	72
C. Analisis dan Intepretasi Data	77
1. Pelayanan Rehabilitasi oleh Pemerintah Kota Malang terhadap Gelandangan Psikotik	77
a. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Malang bagi Gelandangan Psikotik di Kota Malang	77
b. Proses Rehabilitasi Gelandangan Psikotik	81
2. Kerjasama kelembagaan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang dengan Lembaga-Lembaga Terkait dalam Proses Rehabilitasi Sosial Gelandangan Psikotik.	84

a. Lembaga-Lembaga yang Terkait dalam Proses Rehabilitasi Gelandangan Psikotik Di Kota Malang	84
b. Peran Pemerintah Kota Malang dalam kerjasama yang dilakukan dengan lembaga-lembaga terkait dalam proses rehabilitasi gelandangan psikotik	86
3. Rancangan pelayanan rehabilitasi yang lebih baik bagi gelandangan psikotik di Kota Malang	87
a. Permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi gelandangan psikotik.	87
b. Variabel yang mendukung terselenggaranya proses rehabilitasi yang lebih baik bagi gelandangan psikotik	89
Rancangan Pelayanan Publik Yang Lebih Baik Bagi Gelandangan Psikotik	90
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
PEDOMAN WAWANCARA	103
LAMPIRAN	104



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah penduduk Kota Malang tahun 2005	48
2. Rekapitulasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Th.2007	71
3. Rekapitulasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Th.2006	71
4. Matriks Identifikasi Khalayak dan Pilihan Media	93
5. Kerangka Kerja Komunikasi Publik	94



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Struktur Organisasi Bagian Sosial Kota Malang	51
2. Gelandangan Psikotik yang berada di Kec. Blimbing	57
3. Struktur Organisasi Panti Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik “ATMO WALUYO” Pasuruan	60
4. Media Berternak Bagi Penyandang Eks Psikotik	63
5. Alur Pelayanan Rehabilitasi Sosial oleh Bagian Sosial Kota Malang	78
6. Proses Rehabilitasi Sosial Penyandang Eks Psikotik	82
7. Permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi sosial terhadap gelandangan psikotik	88
8. Model Laswell (1948)	92
9. Rancangan Pelayanan Yang Lebih Baik Bagi Gelandangan Psikotik	96



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Rekapitulasi penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Kota Malang tahun 2006	104
2. Seleksi dan Identifikasi Calon Klien Panti Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik di Pasuruan	105
3. Persyaratan Penerimaan Calon Klien pada Panti Rehabilitasi Sosial Eks Psikotik Pasuruan	110
4. Surat Pernyataan Keluarga Klien	111
5. Surat Penelitian	113
6. Curriculum Vitae	115

