

**ANALISIS PENERAPAN SOP TERHADAP  
PENANGANAN WARGA ODGJ BINAAN UPTD  
LIPONSOS KEPUTIH**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1**



**Program Studi Administrasi Negara**

**Oleh:**

**Muhammad Raul Sumarsono**

**NBI 1111800180**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**ANALISIS PENERAPAN SOP TERHADAP  
PENANGANAN WARGA ODGJ BINAAN UPTD  
LIPONSOS KEPUTIH**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1**



**Program Studi Administrasi Negara**

**Oleh:**

**Muhammad Raul Sumarsono**

**NBI 1111800180**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : MUHAMMAD RAUL SUMARSONO**

**NBI : 1111800180**

**Judul : ANALISIS PENERAPAN SOP TERHADAP PENANGANAN  
WARGA ODGJ BINAAN UPTD LIPONSOS KEPUTIH**

**Surabaya, 20 Juni 2022**

**Mengetahui**

**Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**

**NPP 20120.87.0103**

**Drs. Adi Soesiantoro, M.Si**

**NPP 20110.88.0136**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal 20 Juni 2022

Dewan Penguji

1. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si  
Ketua

2. Dr. Bambang Kusbandrijo, M.Si  
Anggota

3. Yusuf Hariyoko S.AP.,M.AP  
Anggota

Mengesahkan:

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

  
Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120.87.0103

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Muhammad Raul Sumarsono  
NBI : 1111800180  
Program studi : Administrasi Negara  
Judul : ANALISIS PENERAPAN SOP TERHADAP PENANGANAN  
WARGA ODGJ BINAAN UPTD LIPONSOS KEPUTIH

Menyatakan bahwa :

1. skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagiandari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ( Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

**Surabaya, 20 Juni 2022**  
**Yang membuat Pernyataan**



**Muhammad Raul Sumarsono**



UNIVERSITAS  
**17 AGUSTUS 1945**  
SURABAYA

**BADAN PERPUSTAKAAN**

Jl. Semolowaru 45 Surabaya Tlp.

031 0593 1800(ex.311)

Email : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYAILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Raul Sumarsono  
NBI : 1111800180  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk  
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-  
Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

**“Analisis Penerapan SOP Terhadap Penanganan Warga ODGJ Binaan  
UPTD Liponsos Keputih”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-  
FreeRight*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah  
dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan  
karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 20 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Muhammad Raul Sumarsono)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada :

1. Keluarga besar penulis yang telah senantiasa memberikan dukungan moral dan doa agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Segenap *civitas* akademika kampus Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, seluruh jajaran staf pengajar, karyawan serta seluruh mahasiswa fakultas ilmu sosial dan politik semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di kampus Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dosen pembimbing yaitu Almh. Ibu Dr. Tri Yulianti, M.Si dan Bapak Drs. Adi Susiantoro, M.Si yang telah mengarahkan dan membimbing pada penulisan skripsi ini.
4. Teman-teman penulis baik itu teman angkatan, adik kelas, kakak kelas, pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, maupun teman-teman diluar universitas yang juga memberikan semangat dan arahan selama menulis skripsi.
5. seluruh jajaran dan staff Dinas Sosial dan UPTD Liponsos Keputih yang telah membantu dan mempermudah dalam pengambilan data pada skripsi ini.
6. Seluruh teman seperbimbingan saya yaitu Samantha Sonya Putri, Rachmah Dewi, Ervin, Anita, silvia, Ilham dan Marcelino
7. dan yang terakhir kepada sahabat-sahabat saya selama saya di kampus yaitu Kresna Sandhi Laksa, Aris Riski Yansyah, Ihya Mada El-Haq, Hibbatur Rachman, Muhammad Mahdi, Rafli Setiawan, Muhammad Israa Firman Y, Nadia Ayu Deviani dan Elis Setyowati serta keluarga besar Bonek Untag dan juga warkop madun yang telah mendukung dengan asupan jahenya.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Muhammad Raul Sumarsono  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 01 Mei 1999  
Alamat : Pantai Mentari Blok A-20, Kota Surabaya  
No. Telp/Hp : 081703900767  
Email : [raulsumarsono@gmail.com](mailto:raulsumarsono@gmail.com)

## **RIWAYAT PENDIDIKAN**

Tahun 2018 – Sekarang : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Tahun 2014 – 2017 : SMA Negeri 3 Surabaya  
Tahun 2011 – 2014 : SMP Ta'miriyah Surabaya  
Tahun 2006 – 2011 : SD Al- Azhar Kelapa Gading Surabaya



## *SUMMARY*

Muhammad Raul Sumarsono, 2022, **Analysis of SOP Implementation in Handling Insiders Mental Disorders Residents Assisted by UPTD Liponsos Keputih**

---

UPTD Liponsos Keputih, which was established in 1997, is a social lodge under the auspices of the Surabaya City Social Service. UPTD Liponsos Keputih is a shelter for PMKS (people with social welfare problems) which contains buskers, beggars, neglected elderly, street children, and also insider mental disorders.

The aims of this study are: (1) To find out how the handling of mental disorders in Liponsos Keputih is, (2) To determine the level of effectiveness in the use of SOPs to restore the condition of insider mental disorders.

The results of this study provide the fact that the existing SOPs at UPTD Liponsos for the handling of insiders mental disorders residents who are being cared for by UPTD Liponsos Keputih by looking at several aspects that exist in the theory used include (1) Aspects of Tasks or Functions, (2) Aspects of Plans and Programs , (3) Provisions or Regulations, (4) Objectives or Ideal Conditions the data obtained in this study by interviews, observations, and also documentation to see the existing level of effectiveness.

The conclusion obtained in this study is that social workers at UPTD Liponsos Keputih can run SOPs well even though there are still many shortcomings that can be seen from these aspects, this is because the social workers who currently handle insiders mental disorders are willing to self-taught through channels. online too, the result is that many insiders mental disorders clients can be sent home or returned to their families

**Key Words : SOP, Insiders Mental Disorders, Social Hut**

## RINGKASAN

### Muhammad Raul Sumarsono, 2022, **Analisis Penerapan SOP Terhadap Penanganan Warga ODGJ Binaan UPTD Liponsos Keputih**

---

UPTD Liponsos Keputih yang berdiri pada tahun 1997 merupakan pondok sosial yang dibawah naungan Dinas Sosial Kota Surabaya. UPTD Liponsos Keputih tempat penampungan para PMKS (penyandang masalah kesejahteraan sosial) yang dimana berisikan pengamen, pengemis, lansia terlantar, anak jalanan, dan juga ODGJ.

Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui bagaimana bentuk penanganan terhadap ODGJ di Liponsos Keputih, (2) Untuk mengetahui tingkat keefektifan dalam penggunaan SOP guna memulihkan kondisi ODGJ.

Hasil penelitian ini memberikan fakta bahwa SOP yang ada di UPTD Liponsos terhadap penanganan warga ODGJ yang sedang dirawat oleh UPTD Liponsos Keputih dengan melihat beberapa aspek yang ada dalam teori yang digunakan antara lain (1) Aspek Tugas atau Fungsi, (2) Aspek Rencana dan Program, (3) Ketentuan atau Peraturan, (4) Tujuan atau Kondisi Ideal data yang diperoleh dalam penelitian ini dengan wawancara, observasi, dan juga dokumentasi untuk melihat tingkat efektifitas yang ada.

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah para pekerja sosial yang ada di UPTD Liponsos Keputih bisa menjalankan SOP dengan baik walaupun masih banyak kekurangan yang dilihat beberapa aspek tersebut, hal itu dikarenakan para pekerja sosial yang saat ini menangani ODGJ itu mau belajar otodidak lewat kanal-kanal online juga hasilnya banyak klien ODGJ yang bisa dipulangkan atau dikembalikan kekeluarga

**Kata Kunci : SOP, ODGJ, Pondok Sosial**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektifitas Penerapan SOP Terhadap Penanganan Warga ODGJ Binaan UPTD Liponsos Keputih”. Ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Namun, keberhasilan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang senantiasa sabra dan ikhlas dalam membantu yang tak pernah berhenti. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi hingga menyelesaikan bimbingan.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Drs. Agung Pudjianto, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Kepada ibu Anggraeny Puspaningtyas S.AP,.M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi publik yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Almh. Ibu Dr.Tri Yuliyanti & Bapak Drs. Adi Susiantoro selaku Dosen pembimbing 1&2 yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalamannya kepada peneliti, sehingga bisa mendapatkan ilmu pengetahuan serta pengalamannya kepada peneliti, sehingga bisa mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan berguna bagi masyarakat sekitar.

8. Para pegawai dan para staff UPTD Liponsos Keputih Surabaya.
9. Kedua Orang Tua yang saya cintai yang telah memberi Do'a Restu serta selalu mendukung dan berkorban untuk memberikan yang terbaik untuk peneliti terus melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi.
10. Serta rekan-rekan Administrasi publik angkatan 2018 yang tak terlupakan.

**Penyusun**

**Muhammad Raul Sumarsono**

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>   | <b>i</b>    |
| <b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>  | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA<br/>ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b> | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>DARTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>   | <b>vii</b>  |
| <b><i>SUMMARY</i>.....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>RINGKASAN.....</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>   | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>  | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | 4           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....  | 5           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....  | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>   | <b>7</b>    |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....  | 7           |
| 2.2 Landasan Teori.....  | 15          |
| 2.2.1 Efektifitas.....   | 15          |
| 2.2.2 Pengukuran Efektifitas.....  | 16          |
| 2.2.3 Efisiensi.....   | 19          |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.2.4 SOP (Standar Oprasional Prosedur) .....            | 21        |
| 2.2.5 Pelayanan Publik .....                             | 27        |
| 2.2.6 Konsep Ilmu Organisasi dan Organisasi Publik ..... | 28        |
| 2.3 Kerangka Konseptual .....                            | 30        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                   | <b>33</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                                | 33        |
| 3.2 Fokus Penelitian.....                                | 33        |
| 3.3 Lokasi Penelitian.....                               | 34        |
| 3.4 Sumber Data .....                                    | 34        |
| 3.5 Pengumpulan Data .....                               | 34        |
| 3.6 Metode Analisis .....                                | 36        |
| <b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>         | <b>37</b> |
| 4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....                     | 37        |
| 4.1.1 Gambaran Umum (UPTD Liponsos Keputih).....         | 37        |
| 4.1.2 Visi dan Misi .....                                | 37        |
| 4.1.3 Susunan Organisasi.....                            | 38        |
| 4.1.4 Tugas dan Fungsi.....                              | 39        |
| 4.2 Penyajian Data .....                                 | 41        |
| 4.2.1 Aspek Tugas atau fungsi.....                       | 41        |
| 4.2.2 Aspek Rencana dan Program .....                    | 44        |
| 4.2.3 Aspek ketentuan atau peraturan.....                | 52        |
| 4.2.4 Aspek tujuan atau kondisi ideal.....               | 53        |
| 4.3 Pembahasan .....                                     | 56        |
| 4.3.1 Aspek Tugas dan Fungsi.....                        | 56        |
| 4.3.2 Aspek Rencana Dan Program.....                     | 57        |
| 4.3.3 Aspek Ketentuan atau Peraturan .....               | 58        |
| 4.3.4 Aspek Tujuan atau Kondisi Ideal .....              | 59        |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>BAB V PENUTUP .....</b> | <b>61</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....       | 61        |
| 5.2 Saran.....             | 62        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>63</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>      | <b>65</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Daftar Penelitian Terdahulu..... | 7  |
| Tabel 1.2 Data Keluar masuk ODGJ.....      | 56 |



## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar1.1 Kerangka Konseptual.....                       | 31 |
| Gambar1.2 Susunan Organisasi.....                        | 38 |
| Gambar1.3 Alur SOP Klien PMKS UPTD Liponsos Keputih..... | 55 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Pedoman wawancara ..... | 66 |
| Lampiran 2 Bukti Wawancara .....   | 67 |
| Lampiran 3 Kartu Bimbingan .....   | 69 |
| Lampiran 4 Lembar Revisi .....     | 71 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Turnitin..... | 74 |

