

EFEKTIVITAS LAYANAN UNTUK ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA DI PPSBL MUTMAINNAH LOMBOK TENGAH

Rosiana¹, Herlina², Kholisussa'di³

^{1,2,3} Program Studi Pendidikan Masyarakat, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi, Universitas Pendidikan Mandalika, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

¹ 22ociana@gmail.com, ²herlina@undikma.ac.id, ³kholisussa'di@undikma.ac.id

Received: Desember, 2025; Accepted: Januari, 2026

Abstract

Mental health services in Indonesia face challenges related to accessibility, the availability of professional personnel, and the unequal distribution of facilities. These service disparities have become increasingly evident, as individuals with mental disorders (IMDs) often receive the least attention or are even neglected. This study aims to examine the effectiveness of services for individuals with mental disorders at the Bina Laras Mutmainnah Social Service Center, Central Lombok. This study employed a descriptive quantitative approach using a survey method. Data were collected through a closed-ended Likert-scale questionnaire consisting of 20 statements based on six indicators: service quality, service satisfaction, service outcomes, improvement of social functioning, improvement of quality of life, and reduction of mental disorder symptoms. The results indicate that the effectiveness of social services for individuals with mental disorders at PPSBL Mutmainnah is categorized as very effective, with an overall achievement of 86.95% of the ideal total score. The highest score was obtained in the service satisfaction indicator (91.50%), while the lowest score was found in the service outcomes indicator (80.80%). Nevertheless, all indicators remained within the effective category. This study presents novelty through the use of six integrated indicators and the direct involvement of service beneficiaries as the main respondents, resulting in findings that are more authentic and contextually grounded.

Keywords: Service Effectiveness; Individuals with Mental Disorders; Social Rehabilitation; Social Services

Abstrak

Pelayanan kesehatan jiwa di Indonesia menghadapi kendala dari segi aksesibilitas, ketersediaan tenaga profesional, serta fasilitas yang belum merata. Ketimpangan layanan ini menjadi semakin nyata dimana ODGJ sering kali mendapatkan perhatian terakhir atau bahkan diabaikan. Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui Efektivitas Layanan Orang dengan Gangguan Jiwa di Pusat Pelayanan Sosial Bina Laras Mutmainnah Lombok Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup skala Likert yang terdiri dari 20 pernyataan berdasarkan enam indikator: kualitas layanan, kepuasan layanan, hasil layanan, peningkatan fungsi sosial, peningkatan kualitas hidup, dan pengurangan gejala gangguan jiwa. Hasil penelitiannya adalah Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan sosial bagi ODGJ di PPSBL Mutmainnah tergolong sangat efektif dengan capaian keseluruhan sebesar 86,95% dari total skor ideal. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kepuasan layanan (91,50%), sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator hasil layanan (80,80%), namun seluruh indikator tetap berada dalam kategori efektif. Penelitian ini menghadirkan kebaruan melalui penggunaan enam indikator terintegrasi serta keterlibatan langsung penerima manfaat sebagai responden utama, sehingga menghasilkan temuan yang lebih autentik dan kontekstual.

Kata Kunci: Efektivitas Layanan; Orang dengan Gangguan Jiwa; Rehabilitasi Sosial; Pelayanan Sosial

How to Cite: Rosiana, Herlina & Kholisussa'di. (2026). Efektivitas Layanan Untuk Orang Dengan Gangguan Jiwa Di PPSBL Mutmainnah Lombok Tengah. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 9 (1), 100-109.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan jiwa di Indonesia menghadapi kendala dari segi aksesibilitas, ketersediaan tenaga profesional, serta fasilitas yang belum merata. Ketimpangan layanan ini menjadi semakin nyata dimana ODGJ sering kali mendapatkan perhatian terakhir atau bahkan diabaikan, karena gangguan jiwa tidak selalu tampak secara fisik. Padahal, gangguan jiwa mencakup berbagai kondisi yang memengaruhi pikiran, emosi, dan perilaku individu, serta berdampak pada kemampuan mereka menjalani fungsi sosial sehari-hari. WHO (2021), menyebutkan bahwa gangguan kesehatan mental merupakan salah satu penyebab utama beban penyakit global dan memiliki dampak besar terhadap produktivitas serta kualitas hidup.

Orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) adalah individu yang mengalami gangguan dalam aspek pikiran, perilaku, dan perasaan, yang dapat menimbulkan gejala dan perubahan perilaku yang signifikan. Definisi ini mencakup berbagai kondisi mental yang dapat memengaruhi kehidupan sehari-hari seseorang. Menurut Lail (Lail, 2023), ODGJ dapat mengalami penderitaan yang berarti dan memiliki dampak negatif baik terhadap diri mereka sendiri maupun lingkungan sekitar. Sebagian besar gangguan jiwa ini diakibatkan oleh kombinasi faktor biologis, psikologis, dan sosial, yang sering memperburuk kondisi individu, seperti yang diindikasikan oleh Lestari et al. (Lestari et al., 2020).

Perlunya perhatian lebih terhadap ODGJ sangat relevan, terutama di Indonesia, di mana prevalensi gangguan jiwa tampak meningkat. Data dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa jumlah penderita gangguan jiwa berat di Indonesia berkisar antara 1,7 hingga 6,0 persen dari total populasi (Biahimo et al., 2023; Rizki & Wardani, 2020; Indahsari et al., 2021). Selain itu, Prabawa et al. (2019) menyoroti bahwa individu dengan gangguan jiwa sering mengalami komorbiditas, seperti sindrom metabolik, yang memperparah kondisi psikologis mereka.

Kesehatan mental yang buruk di masyarakat dapat berkontribusi pada stigma dan diskriminasi terhadap ODGJ. Keterbatasan pengetahuan dan pemahaman tentang kesehatan mental di kalangan masyarakat juga berperan dalam situasi ini (Grace et al., 2020; Mumtaz et al., 2021). Kegiatan keterlibatan publik di bidang kesehatan mental, seperti festival kesehatan mental, telah terbukti dapat meningkatkan literasi masyarakat mengenai ODGJ, yang pada gilirannya dapat mengurangi stigma (Brooks et al., 2019).

Dalam rencana penanganan ODGJ, pendekatan seperti *psychoeducation* dan dukungan sosial menjadi sangat penting (Huraju et al., 2023; Nisa et al., 2020). Hal ini menunjukkan bahwa keluarga dan masyarakat memiliki peran vital dalam mendukung individu yang mengalami gangguan mental. Sebuah studi menunjukkan bahwa dukungan sosial yang baik dapat mengurangi kejadian kekambuhan pada pasien gangguan jiwa (Huraju et al., 2023). Oleh karena itu, intervensi yang melibatkan keluarga dan komunitas diharapkan bisa lebih efektif dalam mendukung ODGJ untuk kembali berfungsi dalam masyarakat.

Dengan demikian, memahami ODGJ sebagai individu yang memerlukan dukungan dan penanganan yang tepat, bukan sebagai objek stigma, adalah langkah penting dalam

memperbaiki kualitas hidup mereka dan meningkatkan kesehatan mental masyarakat secara keseluruhan.

Pusat Pelayanan Sosial Bina Laras (PPSBL) Mutmainnah merupakan Lembaga dibawah naungan Dinas Sosial Provinsi NTB yang bertujuan untuk memulihkan dan memberdayakan individu yang mengalami gangguan jiwa. Lembaga ini menyediakan berbagai jenis layanan sosial, kesehatan dan rehabilitasi untuk membantu individu dengan gangguan jiwa mendapatkan dukungan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas hidup dan fungsi sosial mereka. Kepala PPSBL Mutmainnah, Sukarne, menegaskan bahwa keberhasilan pemulihan sangat dipengaruhi oleh keterlibatan keluarga, sehingga edukasi juga diberikan kepada keluarga pasien. Sukarne juga menjelaskan bahwa tantangan yang dihadapi lembaga ini antara lain terbatasnya kapasitas tempat dan minimnya tenaga kesehatan, di mana pada tahun 2025 tercatat daftar tunggu mencapai 80 orang dengan daya tampung hanya 100 orang yang menyebabkan mereka kesulitan menerima pasien baru.

Dari berbagai uraian penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Efektivitas Layanan Untuk Orang dengan Gangguan Jiwa di Pusat Pelayanan Sosial Bina Laras Mutmainnah Lombok Tengah”. Penelitian ini akan mengukur bagaimana efektivitas layanan yang diberikan dan dampaknya terhadap kondisi ODGJ, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tersebut. Pentingnya penelitian ini juga didasari oleh kebutuhan peningkatan kualitas hidup ODGJ agar mereka dapat berpartisipasi aktif dalam masyarakat. Layanan yang efektif tidak hanya mendukung dalam proses pemulihan individu, tetapi juga mendorong inklusi sosial serta meringankan tanggung jawab bagi keluarga dan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rekomendasi praktis bagi peningkatan layanan sosial dan rehabilitasi di Lombok Tengah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta di lapangan, khususnya terkait tingkat efektivitas layanan sosial bagi ODGJ di Pusat Pelayanan Sosial Bina Laras Mutmainnah. Sebelum pelaksanaan penelitian, peneliti perlu terlebih dahulu menyusun rancangan penelitian sebagai pedoman dalam menjalankan seluruh tahapan penelitian. Menurut Sugiyono (2019:55), rancangan penelitian (research design) adalah rencana atau kerangka kerja menyeluruh yang disusun untuk mengarahkan dan mengorganisir proses penelitian, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga analisis hasil. Rancangan ini mencakup berbagai aspek penting, seperti pemilihan pendekatan dan metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta langkah-langkah dalam interpretasi dan penarikan kesimpulan.

Penelitian dilaksanakan di Pusat Pelayanan Sosial Bina Laras Mutmainnah Lombok Tengah. Subjek penelitian adalah 25 orang penerima layanan (ODGJ) yang dipilih menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu untuk memperoleh data yang relevan (Sugiyono, 2017).

Instrumen utama penelitian ini adalah kuesioner tertutup berbasis skala Likert 1–5, yang dikembangkan berdasarkan enam indikator efektivitas layanan, yaitu: kualitas layanan, kepuasan layanan, hasil layanan, peningkatan fungsi sosial, peningkatan kualitas hidup, dan pengurangan gejala gangguan jiwa. Kuesioner disusun berdasarkan kisi-kisi instrumen berisi 20 butir pernyataan.

Penggunaan angket tertutup dipilih karena memberikan data terstruktur, mudah dianalisis, dan memungkinkan responden menjawab secara mandiri (Sugiyono, 2019). Instrumen pendukung berupa: Observasi, digunakan untuk mengamati kondisi layanan secara langsung (Sugiyono, 2017), dan Dokumentasi, digunakan untuk memperoleh data arsip, laporan kegiatan, dan catatan lembaga terkait rehabilitasi ODGJ (Sugiyono, 2017).

Teknik pengumpulan data meliputi penyebaran angket yang diberikan kepada 25 ODGJ dengan model checklist, Observasi dilakukan untuk menguatkan data mengenai proses pelayanan, dan dokumentasi mengumpulkan arsip layanan, foto kegiatan, dan catatan proses rehabilitasi.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, yaitu menghitung skor total dan skor rata-rata pada setiap indikator, kemudian menginterpretasikan hasilnya berdasarkan kategori efektivitas yang ditetapkan (Qomari, 2009). Pengukuran efektivitas menggunakan rumus rata-rata skala Likert (Sugiyono, 2019) dan klasifikasi kategori dari Riduwan (2012).

Tabel 1. Tabel Kategori Efektivitas.

Rentang Skor	Kategori
85–100%	Sangat Efektif
70–<85%	Efektif
55–<70%	Cukup Efektif
40–<55%	Kurang Efektif
<40%	Tidak Efektif

Hasil analisis kemudian digunakan untuk menentukan tingkat efektivitas layanan pada masing-masing indikator.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pusat Pelayanan Sosial Bina Laras (PPSBL) Mutmainnah merupakan salah satu unit pelaksana teknis di bawah naungan Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Barat yang secara khusus menangani rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas mental. Lembaga ini didirikan pada tanggal 21 April 1997 berdasarkan Surat Keputusan Kepala Daerah Tingkat I Provinsi NTB No. 82 Tahun 1997 yang menetapkan penyerahan unit kerja Rumah Sakit Jiwa kepada pemerintah daerah. PPSBL Mutmainnah berlokasi di Jalan Selebung, Kecamatan Batukliang, Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi NTB.

Penelitiann ini dilakukan terhadap 25 responden penerimaa manfaat di PPSBL Mutmainnah. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala likert yang mencakup 20 pernyataan tertutup berdasarkan 6 indikator yaitu kualitas layanan, kepuasan layanan, hasil layanan, peningkatan fungsi sosial, peningkatan kualitas hidup dan pengurangan gejala gangguan jiwa. Penilaian efektivitas dilihat berdasarkan beberapa pernyataan berikut:

1. Kualitas Layanan

Tabel 1. Jawaban Responden Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Skor Ideal	Persentase (%)
		SS	S	TS	STS			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1.	Ketika membutuhkan sesuatu petugas cepat tanggap memberikan respon atau tindakan	16	9	0	0	91	100	91%
2.	Bimbingan yang diberikan membuat saya lebih tenang	13	12	0	0	88	100	88%
3.	Fasilitas layanan (ruang konseling, alat terapi, kebersihan) memadai dan nyaman	14	10	1	0	88	100	88%
4.	Staf layanan (doker, perawat, psikolog dan petugas pusat Pelayanan Sosial Bina Laras) bersikap empatik dan memahami kondisi saya	10	7	8	0	77	100	77%
Total						344	400	86%

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus rata-rata indikator Kualitas Layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 86%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan yang diberikan oleh PPSBL Mutmainnah sudah tergolong sangat efektif, terutama pada aspek ketanggapan petugas, bimbingan yang menenangkan, serta fasilitas yang memadai. Meskipun demikian, masih terdapat satu aspek persentasenya lebih rendah, yaitu sikap empatik staf layanan sebesar 77%, yang mengindikasikan perlunya peningkatan dalam hal empati dan pemahaman kondisi penerima manfaat. Secara keseluruhan, kualitas layanan dapat dikatakan berjalan optimal dan mendukung efektivitas pelayanan sosial bagi orang dengan gangguan jiwa.

2. Kepuasan Layanan

Tabel 2. Jawaban Responden Kepuasan Layanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Total Skor	Skor Ideal	Persentase (%)
1	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan	17	8	0	0	92	100	92%
2	Layanan yang saya terima sesuai dengan kebutuhan saya	15	10	0	0	90	100	90%
3	Pelayanan diberikan secara rutin dan berkelanjutan	18	7	0	0	93	100	93%
4	Saya merasa nyaman selama mengikuti layanan	16	9	0	0	91	100	91%
Total						366	400	91,50%

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus rata-rata indikator Kepuasan Layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 91,50%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan yang diberikan oleh PPSBL Mutmainnah telah tergolong sangat

efektif, terutama pada aspek kesesuaian layanan dengan kebutuhan penerima manfaat, kenyamanan selama mengikuti layanan, serta keberlanjutan pelayanan. Tingginya tingkat kepuasan ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan penerima manfaat. Secara keseluruhan, kepuasan layanan dapat dikatakan berjalan optimal dan mendukung efektivitas pelayanan sosial bagi orang dengan gangguan jiwa.

3. Hasil Layanan

Tabel 3. Jawaban Responden Hasil Layanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Total Skor	Skor Ideal	Persentase (%)
1	Layanan membantu saya menjadi lebih mandiri	12	9	4	0	83	100	83%
2	Saya lebih percaya diri setelah mengikuti layanan	11	10	4	0	82	100	82%
3	Saya mampu beraktivitas dengan lebih baik	10	11	4	0	81	100	81%
4	Saya merasakan perubahan positif dalam diri saya	9	12	4	0	79	100	79%
Total						323	400	80,80%

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus rata-rata indikator Hasil Layanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 80,80%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai hasil layanan yang diberikan oleh PPSBL Mutmainnah telah tergolong efektif, terutama pada aspek peningkatan kemampuan beraktivitas dan rasa percaya diri penerima manfaat. Meskipun demikian, nilai persentase indikator ini lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, yang mengindikasikan perlunya peningkatan dalam memperkuat dampak layanan terhadap kemandirian penerima manfaat. Secara keseluruhan, hasil layanan dapat dikatakan telah berjalan efektif dan mendukung proses rehabilitasi sosial ODGJ.

4. Peningkatan Fungsi Sosial

Tabel 4. Jawaban Responden Peningkatan Fungsi Sosial

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Total Skor	Skor Ideal	Persentase (%)
1	Saya lebih mudah berinteraksi dengan orang lain	14	10	1	0	88	100	88%
2	Saya mampu beradaptasi dengan lingkungan sekitar	15	9	1	0	89	100	89%
3	Saya mulai terlibat dalam kegiatan sosial	13	10	2	0	86	100	86%
4	Hubungan saya dengan orang lain menjadi lebih baik	12	11	2	0	84	100	84%
Total						347	400	86,67%

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus rata-rata indikator Peningkatan Fungsi Sosial memperoleh nilai rata-rata sebesar 86,67%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan yang diberikan oleh PPSBL Mutmainnah telah tergolong sangat efektif, terutama pada aspek kemampuan berinteraksi, beradaptasi dengan lingkungan, serta menjalin hubungan sosial. Meskipun demikian, masih terdapat aspek partisipasi dalam

kegiatan sosial yang memerlukan perhatian lebih. Secara keseluruhan, peningkatan fungsi sosial dapat dikatakan berjalan optimal dan mendukung pemulihan sosial penerima manfaat.

5. Peningkatan Kualitas Hidup

Tabel 5. Jawaban Responden Peningkatan Kualitas Hidup

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Total Skor	Skor Ideal	Persentase (%)
1	Saya merasa lebih bahagia dalam menjalani hidup	15	9	1	0	89	100	89%
2	Saya dapat menikmati aktivitas sehari-hari	14	10	1	0	88	100	88%
3	Saya merasa lebih puas dengan kehidupan saya	13	11	1	0	87	100	87%
4	Kualitas tidur saya menjadi lebih baik	14	9	2	0	90	100	90%
Total						354	400	88,50%

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus rata-rata indikator Peningkatan Kualitas Hidup memperoleh nilai rata-rata sebesar 88,50%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan yang diberikan oleh PPSBL Mutmainnah telah tergolong sangat efektif, terutama pada aspek perasaan bahagia, kepuasan hidup, serta kemampuan menikmati aktivitas sehari-hari. Tingginya nilai persentase ini mengindikasikan bahwa layanan rehabilitasi sosial memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan penerima manfaat. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas hidup dapat dikatakan berjalan optimal.

6. Pengurangan Gejala Gangguan Jiwa

Tabel 6. Jawaban Responden Pengurangan Gejala Gangguan Jiwa

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Total Skor	Skor Ideal	Persentase (%)
1	Saya lebih mampu mengendalikan emosi	14	9	2	0	87	100	87%
2	Kondisi mental saya menjadi lebih stabil	13	10	2	0	86	100	86%
3	Gejala gangguan jiwa yang saya alami berkurang	12	11	2	0	85	100	85%
4	Saya mulai menikmati aktivitas sehari-hari	13	9	3	0	87	100	87%
Total						345	400	86,25%

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus rata-rata indikator Pengurangan Gejala Gangguan Jiwa memperoleh nilai rata-rata sebesar 86,25%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan yang diberikan oleh PPSBL Mutmainnah telah tergolong sangat efektif, terutama pada aspek pengendalian emosi dan kestabilan kondisi mental penerima manfaat. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil penerima manfaat yang belum sepenuhnya mengalami penurunan gejala secara optimal. Secara keseluruhan, pengurangan gejala gangguan jiwa dapat dikatakan berjalan optimal dan mendukung proses pemulihan ODGJ.

Pembahasan

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa efektivitas layanan sosial bagi ODGJ di PPSBL Mutmainnah berada pada kategori sangat efektif (86,95%) relevan dengan konsep efektivitas

layanan sosial yang menekankan pada ketercapaian tujuan pelayanan secara menyeluruh, baik dari aspek proses maupun hasil (Sugiyono, 2019; Riduwan, 2012). Temuan ini memperkuat pandangan bahwa efektivitas layanan tidak hanya diukur dari ketersediaan layanan, tetapi juga dari dampaknya terhadap pemulihan mental, sosial, dan kualitas hidup penerima manfaat.

Pada indikator kualitas layanan, temuan mengenai ketanggapan petugas, bimbingan yang menenangkan, dan fasilitas yang memadai sejalan dengan teori kualitas layanan yang menekankan aspek responsivitas, *assurance*, dan *tangibles* sebagai penentu utama persepsi penerima layanan. Hal ini relevan dengan penelitian Lestari et al. (2020) yang menyatakan bahwa kualitas interaksi dan kesiapan tenaga kesehatan jiwa sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan ODGJ. Namun, rendahnya aspek empati staf layanan juga sejalan dengan temuan Lestari et al. (2020) bahwa keterbatasan kompetensi psikososial petugas masih menjadi tantangan dalam pelayanan kesehatan jiwa di tingkat layanan sosial.

Indikator kepuasan layanan yang memperoleh nilai tertinggi mendukung teori kepuasan layanan yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan penerima manfaat. Temuan ini relevan dengan Grace et al. (2020) yang menegaskan bahwa pelayanan yang komunikatif, nyaman, dan berorientasi pada penerima layanan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan ODGJ. Tingginya kepuasan juga mendukung keberlanjutan rehabilitasi karena penerima manfaat lebih kooperatif dalam mengikuti program layanan.

Pada indikator hasil layanan, meskipun berada dalam kategori efektif, nilai yang relatif lebih rendah dibanding indikator lainnya menunjukkan bahwa perubahan kemandirian dan perilaku ODGJ membutuhkan proses jangka panjang. Temuan ini sejalan dengan Nisa et al. (2020) yang menyatakan bahwa hasil rehabilitasi ODGJ sangat dipengaruhi oleh durasi intervensi, konsistensi pendampingan, serta dukungan lanjutan setelah layanan utama diberikan. Dengan demikian, hasil layanan yang efektif perlu dipahami sebagai proses bertahap, bukan hasil instan.

Indikator peningkatan fungsi sosial menunjukkan relevansi yang kuat dengan teori rehabilitasi sosial yang menekankan pemulihan peran sosial dan kemampuan berinteraksi sebagai tujuan utama layanan sosial. Temuan ini sejalan dengan Huraju et al. (2023) yang menyebutkan bahwa dukungan sosial dan lingkungan yang suportif berperan penting dalam mencegah kekambuhan dan meningkatkan fungsi sosial ODGJ. Namun, masih terbatasnya partisipasi aktif dalam kegiatan sosial menunjukkan perlunya penguatan pendekatan berbasis komunitas sebagaimana disarankan dalam penelitian Nisa et al. (2020).

Pada indikator peningkatan kualitas hidup, hasil penelitian ini relevan dengan pandangan WHO (2021) yang menekankan bahwa keberhasilan penanganan gangguan jiwa tidak hanya diukur dari berkurangnya gejala, tetapi juga dari peningkatan kesejahteraan subjektif dan kualitas hidup individu. Peningkatan kebahagiaan dan kepuasan hidup yang dirasakan penerima manfaat menunjukkan bahwa layanan rehabilitasi sosial di PPSBL Mutmainnah telah menjangkau aspek psikologis dan emosional ODGJ secara lebih holistik.

Sementara itu, indikator pengurangan gejala gangguan jiwa memperkuat temuan penelitian Rizki dan Wardani (2020) serta Prabawa et al. (2019) yang menyatakan bahwa intervensi terstruktur dan pendampingan berkelanjutan dapat membantu menstabilkan kondisi mental ODGJ. Temuan bahwa sebagian kecil penerima manfaat belum mengalami penurunan gejala

optimal juga sejalan dengan penelitian Huraju et al. (2023) yang menegaskan pentingnya dukungan keluarga dan masyarakat dalam mencegah kekambuhan setelah layanan institusional berakhir.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada penggunaan enam indikator terintegrasi—kualitas layanan, kepuasan layanan, hasil layanan, fungsi sosial, kualitas hidup, dan pengurangan gejala mental—yang jarang digunakan secara bersamaan dalam penelitian ODGJ. Selain itu, penelitian ini melibatkan penerima manfaat sebagai responden utama, sehingga menghasilkan data yang lebih autentik, kontekstual, dan merepresentasikan pengalaman langsung pengguna layanan. Pendekatan ini memberikan kontribusi baru dalam pengukuran efektivitas layanan rehabilitasi sosial di Indonesia, khususnya pada lembaga daerah seperti PPSBL Mutmainnah.

Secara keseluruhan, penelitian ini relevan dengan kebutuhan penguatan layanan rehabilitasi sosial di Indonesia yang masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan tenaga pendamping, stigma masyarakat, dan minimnya layanan berbasis komunitas. Temuan penelitian dapat menjadi dasar evaluasi program, peningkatan kapasitas petugas, serta pengembangan model rehabilitasi yang lebih personal dan berkelanjutan. Dengan demikian, layanan di PPSBL Mutmainnah dapat dinyatakan sangat efektif, namun peningkatan kualitas pendampingan dan pendekatan individual perlu terus dikembangkan untuk pemerataan hasil pemulihan bagi seluruh penerima manfaat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, layanan rehabilitasi sosial di PPSBL Mutmainnah terbukti sangat efektif dengan capaian keseluruhan sebesar 86,95%. Seluruh indikator efektivitas menunjukkan hasil yang konsisten berada pada kategori efektif, yaitu kualitas layanan 86%, kepuasan layanan 91,5%, hasil layanan 80,8%, peningkatan fungsi sosial 86,7%, peningkatan kualitas hidup dalam kategori efektif, serta pengurangan gejala gangguan jiwa sebesar 84,8. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, profesionalisme petugas, kegiatan kelompok, serta lingkungan rehabilitatif yang terstruktur memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan fungsi sosial, kualitas hidup, dan stabilitas psikologis penerima manfaat. Variasi capaian antarindividu dipengaruhi oleh kondisi psikologis, tingkat keparahan gejala, dan durasi mengikuti program, sehingga pendekatan layanan yang lebih personal masih diperlukan agar hasil rehabilitasi dapat lebih merata. Secara keseluruhan, PPSBL Mutmainnah telah menyelenggarakan layanan rehabilitasi sosial yang efektif dan berorientasi pada pemulihan, namun peningkatan kapasitas pendampingan dan penguatan pendekatan individual tetap menjadi kebutuhan penting untuk mengoptimalkan hasil layanan di masa mendatang.

ACKNOWLEDGMENTS

Penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua yang menjadi pendukung utama sehingga penulis dapat menyelesaikan tahap demi tahap. Terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan akademik selama proses penyusunan skripsi, dan untuk semua pihak yang terlibat dalam proses yang panjang ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Biahimo, N., Syamsuddin, F., & Ismail, S. (2023). Pengaruh terapi kelompok suportif terhadap kemampuan mengatasi halusinasi pada klien skizofrenia di rsud tumbulilato. *Jurnal Anestesi*, 1(2), 58-67. <https://doi.org/10.59680/anestesi.v1i2.318>
- Brooks, H., Irmansyah, I., Susanti, H., Utomo, B., Prawira, B., Iskandar, L., ... & Lovell, K. (2019). Evaluating the acceptability of a co-produced and co-delivered mental health public engagement festival: mental health matters, jakarta, indonesia. *Research Involvement and Engagement*, 5(1). <https://doi.org/10.1186/s40900-019-0161-3>
- Grace, S., Tandra, A., & Mary, M. (2020). Komunikasi efektif dalam meningkatkan literasi kesehatan mental. *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 191. <https://doi.org/10.24912/jk.v12i2.5948>
- Huraju, A., Firmawati, F., & Modjo, D. (2023). Hubungan dukungan sosial masyarakat dengan kejadian kekambuhan pada pasien gangguan jiwa di wilayah kerja puskesmas limboto barat. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 3(1), 104-115. <https://doi.org/10.55606/jrik.v3i1.1316>
- Indahsari, L., Kusnadi, K., & Putri, T. (2021). Rancang bangun line chatbot informasi dan edukasi kesehatan mental menggunakan algoritma jaro winkler. *Eksplora Informatika*, 10(2), 68-79. <https://doi.org/10.30864/eksplora.v10i2.428>
- Lail, N. (2023). Penyuluhan kesehatan mental pada remaja pasca pandemi covid-19 di pesantren riadul ulum parungpanjang bogor. *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (Pkm)*, 6(1), 313-318. <https://doi.org/10.33024/jkpm.v6i1.8109>
- Lestari, W., Yusuf, A., & Tristiana, R. (2020). Pengalaman petugas kesehatan jiwa dalam menangani orang dengan gangguan jiwa (odgj) di puskesmas kabupaten lamongan. *Psychiatry Nursing Journal (Jurnal Keperawatan Jiwa)*, 2(1), 5. <https://doi.org/10.20473/pnj.v2i1.18589>
- Mumtaz, N., Rochim, D., & Caturjuniandri, M. (2021). Psychclub: a psychology-based extracurricular to improve mental health literacy of rural youth communities through schools. *Psychology*, 3(1), 23-33. <https://doi.org/10.35747/ph.v3i1.112>
- Nisa, S., Hasanbasri, M., & Priyatni, N. (2020). Peran stakeholder terhadap program kesehatan jiwa dalam penanggulangan pasung pada orang dengan gangguan jiwa (odgj) di kecamatan moyudan kabupaten sleman. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(02), 58-67. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i02.4180>
- Prabawa, I., Witari, P., & Ariawan, I. (2019). Gambaran sindrom metabolik pada pasien gangguan jiwa yang dirawat di rumah sakit jiwa provinsi bali. *Intisari Sains Medis*, 10(2). <https://doi.org/10.15562/ism.v10i2.456>
- Riduwan. (2012). Skala pengukuran variabel-variabel penelitian. Bandung: Alfabeta
- Rizki, D. and Wardani, I. (2020). Reducing the violent behavior in schizophrenia patient through online clinical practice during the covid-19 pandemic. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 8(4), 369. <https://doi.org/10.26714/jkj.8.4.2020.369-382>
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- World Health Organization. (2021). Mental health: Strengthening our response. World Health Organization.