



UNIVERSITAS INDONESIA

KAPITAL SOSIAL DALAM ORGANISASI PELAYANAN

**(Studi Atas Pelayanan Sosial Komisi Perlindungan Anak
Indonesia)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial (M.Kesos)

MUHAMMAD ABDUL HALIM SANI
0906655686

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCASARJANA ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
KEKHUSUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
DEPOK
JUNI 2013

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan
semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : MUHAMMAD ABDUL HALIM SANI

NPM : 0906655686

Tanda Tangan :

Tanggal : Juli 2013

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Muhammad Abdul Halim Sani
NPM : 0906655686
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Judul Tesis : Kapital Sosial Dalam Organisasi Pelayanan (Studi Atas Pelayanan Sosial Komisi Perlindungan Anak Indonesia)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Kesejahteraan Sosial pada Program Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

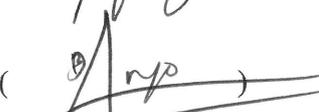
Pembimbing : Dra. Fitriyah, M.Si

()

Penguji : Sofyan Cholid, S.Sos., M.Si

()

Penguji : Bagus Aryo, Ph.D

()

Penguji : Arif Wibowo, S.Sos., S.Hum., M.Hum

()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : // Juli 2013

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang mana atas berkat rahmat, hidayah dan segala petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Topik yang diangkat dalam penulisan tesis ini berkenaan dengan Kapital Sosial dalam Organisasi Pelayanan; Studi Atas Pelayanan Sosial Komisi Perlindungan Anak Indonesia. Fokus kajian dalam tugas akhir ini mengenai kapital sosial dan perannya dalam pelayanan sosial yang dilakukan organisasi tersebut.

Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Berkenaan dengan itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dengan segenap cinta kasihku untuk keluarga yang selalu mendukung dalam menjalankan studi ini, yakni Ibunda Tumirah, Ayahanda Muhammad Jubaidi (*alm*), Kakak-kakakku yakni Muhammad Taufiqul Hidayat beserta Istrinya dan Mohammad Abdul Basir Imam Basuki beserta Istrinya, Adekku Muhammad Abdullah Saefuddin (*alm*), atas doa-doanya dan dukungannya, saudara-saudaraku serta keponakan-keponakanku. Terima kasih saya ucapkan kepada Allah SWT karena penulis memiliki mereka semua yang selalu ada dan percaya dengan segala keputusan penulis. Selanjutnya ucapan terimakasih kepada Ifa Rachim yang telah sabar menemani penulis dari awal sekolah hingga menyelesaikan tugas akhir ini, karena engkaulah aku bisa menyelesaikan ini. Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Dra. Fitriyaningsih, M.Si, selaku Dosen Pembimbing ditengah kesibukannya sebagai Ketua Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, telah bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan secara sabar dan teliti sehingga telah membantu perluasan pemikiran dalam penulisan tesis ini.
2. Bagus Aryo, Ph.D, selaku Ketua Sidang, Arif Wibowo, S.Sos., S.Hum., M.Hum., selaku Sekretaris Sidang dan Sofyan Cholid, S.Sos., M.Si, selaku

Penguji Ahli yang telah memberikan masukan agar karya ini menjadi baik dan layak menjadi salah satu koleksi diperpus UI.

3. Seluruh staff pengajar yang telah memberikan pencerahan dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan dan seluruh Staff Sekretariat program Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial Mas Cece, Tinton dan Mba Valent atas dukungan dan kelancaran pelayanan administrasi.
4. Rekan-rekan seperjuangan di Program Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial UI, atas kebersamaannya selama ini; Mas Syafar, Mas Santoso, Mas Rahmat, Mas Theo, Mbak Miyana dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih untuk persahabatan dan kebersamaan selama ini dalam berproses selama studi.
5. Keluarga besar saya di Cileungsi yang telah menerima saya dengan ikhlas, yakni Ibu Abu Hurairah, Mba Ziyah, Mas Isol dan Isterinya serta Mas Firman (alm), merekalah yang mengajarkan persaudaraan dalam kehidupan sehingga menjadikan hidup lebih warna-warni.
6. Keluarga besar Panti Asuhan Putra Muhammadiyah Darul Ilmi yang telah mengajarkan kami kesabaran dan ketegaran dalam mendidik anak yatim dan dhu'afa, yaitu H. Wazir Nuri beserta Ibu, Engkong (alm) beserta Ibu, Pak Ngadimin dan anak-anak panti tercinta, merekalah tumpuan dalam menciptakan generasi yang lebih baik untuk menatap masa depan.
7. Keluarga besar SMP Muhammadiyah 1 Depok yaitu Pak Sutarsa, Pak Saeful, Pak Endhang, dan Guru-guru SMP Muhammadiyah 1 Depok beserta anak-anak SMP Muhammadiyah 1 Depok, kaulah yang telah mengajarkan saya untuk memberi tanpa harus menuntut balik.
8. Keluarga besar Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah khususnya Korps. Instruktur Nasional DPP IMM, yang telah memberikan kuliah kehidupan sehingga membentuk saya seperti sekarang ini, dan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
9. Keluarga besar Kost Alumni IMM Ciputat yaitu Amir, Echie, Ipin, Om Toto, Ka' Ma'ruf, Fadli dan Cecep dan penghuni asing Alvin merekalah teman saat berbagi dalam kehidupan sehingga makin warna warni.

10. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan makna dan pelajaran dalam kehidupan.

Penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan maupun ilmu yang dimiliki, sehingga dalam penulisan tesis ini tentunya masih banyak dijumpai kesalahan baik teknis penulisan maupun analisa yang mana kekurangan tersebut tiada lain berasal dari dalam diri penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan tesis ini. Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 19 Juni 2013

Penulis,

MUHAMMAD ABDUL HALIM SANI

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Abdul Halim Sani
NPM : 0906655686
Program studi : Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial
Departemen : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Kapital Sosial Dalam Organisasi Pelayanan (Studi Atas Pelayanan Sosial Komisi Perlindungan Anak Indonesia)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : Juli 2013

Yang menyatakan

(Muhammad Abdul Halim Sani)

ABSTRAK

Nama : Muhammad Abdul Halim Sani
Program Studi : Kekhususan Ilmu Kesejahteraan Sosial Program Pascasarjana
Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Judul : Kapital Sosial Dalam Organisasi Pelayanan (Studi Atas
Pelayanan Sosial Komisi Perlindungan Anak Indonesia)

Tesis ini membahas tentang Kapital Sosial dalam Organisasi Pelayanan; Studi Atas Pelayanan Sosial Komisi Perlindungan Anak Indonesia. Penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kapital sosial dalam KPAI kurang berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan, kapital sosial belum mampu membuat kinerja organisasi yang baik, sehingga pelayanan berjalan lambat. Namun dengan itu semua, keberadaan KPAI mulai dipertimbangkan secara politis dalam tingkatan nasional. Sedangkan fungsi kapital sosial dalam pelayanan sosial KPAI membantu proses perlindungan anak seperti, konseling, advokasi kebijakan agar ramah anak dan advokasi terhadap klien dalam meghadapai kasusnya melalui mitra KPAI.

Kata kunci:

Kapital sosial, organisasi pelayanan, pelayanan sosial

ABSTRACT

Name : Muhammad Abdul Halim Sani
Program : Social Welfare Specialization of Graduate Program Social Welfare Science Department Faculty of Social and Political Science
Title : Social Capital in Social Organization; Study About Social Service of Indonesian Children Protection Council

This thesis discusses Social Capital in Social Organization; Study About Social Service of Indonesian Children Protection Council, by using a descriptive qualitative approach. The result of this research show that social capital in KPAI is not going well. It is because social capital in this institution less power to influence a good organization performance, then make the service going slowly. Nevertheless, the existence of KPAI began to be taken into account in national political arena. Beside of this, the function of social capital in social service of KPAI help the children protection process counseling, such as public policy advocay to be child-friendly policy and clients advocacy to face their cases through KPAI partner.

Keyword:

Social Capital, human service organization, social service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Permasalahan	6
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Praktis	8
1.4.2. Manfaat Akademik	8
1.5. Metode Penelitian	8
1.5.1. Pendekatan Penelitian	8
1.5.2. Jenis Penelitian	9
1.5.3. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	10
1.5.3.1. Lokasi Penelitian	10
1.5.3.2. Waktu Penelitian	10
1.5.4. Teknik Pemilihan Informan	11
1.5.5. Teknik Pengumpulan Data	13

1.5.6. Teknik Analisa Data	14
1.6. Sistematika Penulisan	15
2. KERANGKA PEMIKIRAN	16
2.1. Kapital Sosial	16
2.1.1. Kapital Sosial Vertikal	17
2.1.2. Ketertambatan Kapital Sosial dalam Struktur Sosial	22
2.1.3. Kapital Sosial Horizontal	26
2.2. Organisasi Pelayanan	34
2.2.1. Pengertian Organisasi Pelayanan	34
2.2.2. Karakteristik Organisasi Pelayanan	36
2.3. Hak Anak	37
3. DESKRIPSI KPAI SEBAGAI ORGANISASI PELAYANAN	
 PERLINDUNGAN ANAK INDONESIA	43
3.1. Sejarah Berdirinya KPAI	43
3.2. Landasan Hukum Pembentukan KPAI	45
3.3. Tugas, Visi, Misi dan Tujuan KPAI	46
3.3.1. Tugas KPAI	46
3.3.2. Visi KPAI	47
3.3.3. Misi KPAI	47
3.3.4. Tujuan KPAI	47
3.4. Kepemimpinan dan Struktur Organisasi KPAI	47
3.5. Penanganan Kasus di KPAI	52
4. DESKRIPSI KAPITAL SOSIAL DALAM KOMISI	
 PERLINDUNGAN ANAK INDONESIA	56
4.1. Kapital Sosial Vertikal	56

4.1.1. Kepercayaan dalam Organisasi	56
4.1.2. Norma dalam Organisasi	61
4.1.3. Jaringan yang dimiliki Organisasi	69
4.2. Kapital Sosial Horizontal	72
4.2.1. Bonding Kapital Sosial	72
4.2.2. Bridging Kapital Sosial	77
4.2.3. Linking Kapital Sosial	80
4.3. Peran Kapital Sosial dalam Pelayanan Sosial KPAI	82
4.3.1. Layanan Sosial KPAI	83
4.3.2. Peran Kapital Sosial Vertikal	85
4.3.2.1. Peran Kepercayaan	85
4.3.2.2. Peran Norma	87
4.3.2.3. Peran Jaringan	89
4.3.3. Peran Kapital Sosial Horizontal	91
4.3.3.1. Peran Bonding Kapital Sosial	91
4.3.3.2. Peran Bridging Kapital Sosial	93
4.3.3.3. Peran Linking Kapital Sosial	94
5. PEMBAHASAN	101
5.1. Kapital Sosial Vertikal	101
5.2. Kapital Sosial Horizontal	109
5.2.1. Bonding Kapital Sosial	110
5.2.2. Bridging Kapital Sosial	111
5.2.3. Linking Kapital Sosial	112
5.3. Peran Kapital Sosial dalam Pelayanan Sosial	115
5.3.1. Peran Kapital Sosial Vertikal	115
5.3.2. Peran Kapital Sosial Horizontal	117

6. KESIMPULAN DAN SARAN	122
6.1. Kesimpulan	122
6.2. Romendasi	126
 DAFTAR REFERENSI	 128
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1.	Waktu Penelitian	11
Tabel. 1.2.	Gambaran Informan dalam Penelitian	12
Tabel. 2.1.	Konsep Kapital Sosial Vertikal	20
Tabel. 2.2.	Konsep Kapital Sosial Horizontal	28
Tabel. 2.3.	Konsep Organisasi Pelayanan	35
Tabel. 3.1.	Tugas Divisi di KPAI	48
Tabel. 3.2.	Komisioner dan Pembidangnya	51
Tabel. 3.3.	Daftar Pengaduan KPAI tahun 2011	52
Tabel. 4.1.	Ringkasan Kapital Sosial Vertikal dan Horizontal beserta Peranannya dalam KPAI	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Jaringan dalam Kapital Sosial	31
Gambar 2.2.	Jaringan Kapital Sosial <i>Top down</i> dan <i>Buttom up</i>	33
Gambar 2.3.	Kerangka Pikir Penelitian	42
Gambar 3.1.	Struktur Keorganisasian KPAI	50
Gambar 3.2.	Penanganan Kasus di KPAI	54
Gambar 3.3.	Posisi KPAI dengan Stakeholders	55
Gambar 4.1.	Skema Kapital Sosial KPAI	100

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Karakteristik Informan
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 Taksonomi Data

KAPITAL SOSIAL DALAM ORGANISASI PELAYANAN
(Studi Atas Pelayanan Sosial Komisi Perlindungan Anak Indonesia)

Muhammad Abdul Halim Sani
*)abdulhalimsani@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Pasca Sarjana Ilmu Kesejahteraan
Sosial, Universitas Indonesia, Depok, 16424, Indonesia

Abstrak

Tesis ini membahas Kapital Sosial dalam Organisasi Pelayanan di Komisi Perlindungan Anak Indonesia. Penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kapital sosial dalam KPAI kurang berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan, kapital sosial belum mampu membuat kinerja organisasi yang baik, sehingga pelayanan berjalan lambat. Namun dengan itu semua, keberadaan KPAI mulai dipertimbangkan secara politis dalam tingkatan nasional. Sedangkan fungsi kapital sosial dalam pelayanan sosial KPAI membantu proses perlindungan anak seperti konseling, advokasi kebijakan agar ramah anak dan advokasi terhadap klien dalam menghadapi kasusnya melalui lembaga mitra KPAI.

Abstract

Social Capital in Social Organization; Study About Social Service of Indonesian
Children Protection Council

This thesis discusses Social Capital in Social Organization; Study About Social Service of Indonesian Children Protection Council, by using a descriptive qualitative approach. The result of this research show that social capital in KPAI is not going well. It is because social capital in this institution less power to influence a good organization performance, then make the service going slowly. Nevertheless, the existence of KPAI began to be taken into account in national political arena. Beside of this, the function of social capital in social service of KPAI help the children protection process such as counseling, public policy advocay to be child-friendly policy and clients advocacy to face their cases through KPAI partner.

Keyword:

Social Capital, human service organization, social service

1. Pendahuluan

Mensejahterakan masyarakat merupakan amanah UUD 1945 yang pelaksanaannya tertuang dalam pembangunan seperti bidang ekonomi, agama, pendidikan, kesehatan dan sosial. Pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah mengacu pada hak asasi manusia sebagaimana deklarasi hak asasi manusia oleh PBB, bahwa perlindungan hak asasi manusia dilaksanakan secara keseluruhan termasuk anak. Hal tersebut, dikarenakan anak secara psikologis memiliki jiwa ketergantungan, ketidakmampuan, ketidakmatangan secara fisik, mental maupun intelektualnya yang perlu mendapatkan perlindungan, dan bimbingan dari orang yang lebih dewasa (orang tua). Perawatan, pengasuhan, bimbingan, dan pendidikan anak tersebut merupakan kewajiban kemanusiaan yang harus dilakukan orang tua, keluarga, masyarakat dan bangsa serta akhirnya oleh negara. (Darahim, 2005, h.6-7).

Melihat meningkatnya kasus anak yang semakin banyak dalam setiap tahunnya dalam upaya melaksanakan Hak Asasi Manusia maka pemerintah membuat sistem perlindungan anak yang tertuang dalam undang-undang perlindungan anak semenjak tahun 2002. Undang-undang tersebut, dilaksanakan oleh Kominsi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI). KPAI bertugas menyelesaikan berbagai macam permasalahan anak, yakni dengan melakukan kontrol terhadap lembaga negara, perorangan yang melakukan pelanggaran terhadap hak anak. Selanjutnya tujuan KPAI menurut Undang-Undang Perlindungan Anak No.23 tahun 2002, dalam pasal 3 yang berisi perlindungan anak bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak anak agar dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara optimal sesuai harkat dan martabat kemuanusiaan, serta mendapatkan perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi, demi terwujudnya anak Indonesia yang berkualitas, berakhlak mulia dan sejahtera. (UU No.23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak). Tetapi dalam perkembangannya permasalahan anak tetap saja terjadi baik dikarenakan anak itu sendiri ataupun dari orang dewasa yang berada di luar ataupun dalam institusi seperti keluarga, sekolah dan masyarakat.

KPAI sebagai organisasi merupakan sistem sosial yang dibentuk atas dasar kepentingan bersama (salah satu aspek kapital sosial), dimana sistem sosial itu, merupakan seperangkat hubungan manusia yang rumit yang berinteraksi dengan banyak cara. Sistem sosial tersebut merupakan jaringan relasi antar pelaku atau jaringan relasi interaktif yang menjadi keseluruhan status peran dan pola-pola institusi dalam sebuah organisasi. (Davis, 1992). Dalam rangka menjalankan pelayanan secara efisien dan efektif dalam organisasi, maka diperlukan suatu kapital sosial yang dimanfaatkan oleh pelaku organisasi agar dapat mengembangkan organisasi serta memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapinya sehingga organisasi tersebut berkembang dengan baik. (Lawang, 2004; Suharto 2008). Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Lawang (2004) bahwa kapital sosial merupakan kekuatan sosial dalam komunitas sosial ataupun masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Hal yang sama diungkapkan oleh Fukuyama (1995) kapital sosial merupakan seperangkat nilai yang ada dalam masyarakat menghasilkan kerjasama berdasarkan trust, sehingga dengan kerjasama tersebut dapat menganalisis tentang maju atau berkembangnya suatu masyarakat. Dengan adanya kapital sosial yang baik maka masyarakat tersebut dapat berkembang dengan baik, tetapi bila masyarakat tidak memiliki kapital sosial yang baik akan menjadi masyarakat tertinggal.(h.36-37).

Hal yang sama juga dengan KPAI sebagai organisasi pelayanan memiliki kapital sosial dalam menjalankan organisasinya sehingga dapat berkembang. Oleh karena itu, penelitian ini mengungkapkan kapital sosial dalam organisasi pelayanan, serta peran kapital sosial dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi itu. Kapital sosial dalam organisasi merupakan suatu hal yang penting karena kapital sosial merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi berkembangnya organisasi, dengan cara menyelesaikan masalah serta tercapainya tujuan dengan baik menjadikan organisasi dapat berkembang sehingga pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan prima.

Penelitian ini bertujuan, pertama mendeskripsikan kapital sosial dalam organisasi pelayanan khususnya KPAI dan kedua, menjelaskan peran kapital sosial dalam pelayanan sosial di lembaga tersebut.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan, untuk memahami kapital sosial yang dimiliki oleh KPAI, serta peran kapital sosial dalam pelayanan sosial yang dilakukan oleh KPAI. Oleh karena itu, pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hal tersebut, seperti yang dinyatakan Locke, Spriduso dan Silverman (1987) dalam Creswell (2003, h.155); penelitian kualitatif adalah untuk memahami situasi sosial, peristiwa, peran, kelompok, atau interaksi tertentu. Neuman (2000) mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif menyajikan gambar yang spesifik pada suatu keadaan, latar belakang sosial, ataupun hubungan antar sesuatu secara detail. (h.19-20).

Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, maka dalam penelitian ini diperlukan orang-orang yang dapat memberikan informasi terkait permasalahan penelitian (informan). Informan sebagaimana yang dimaksudkan diatas, ditentukan secara *purposive sampling*, dimana informan dipilih berdasarkan pemikiran yang logis dan sesuai dengan informasi yang dicari dan memiliki relevansi dengan topik penelitian. Agar informasi yang diperoleh lebih akurat dan faktual, maka informan yang dimaksud adalah orang yang mengetahui dan memahami sepenuhnya objek kajian yang diteliti. (Malo, 1986, h.103).

Melihat kebutuhan informasi dalam penelitian kapital sosial dalam organisasi pelayanan dan perannya, maka kriteria informan dalam penelitian ini sebagai berikut: pertama, komisioner dikarenakan mereka pelaksana undang-undang perlindungan anak dan mengetahui lembaga tersebut. Kedua, pokja dikarenakan mereka yang bertugas dalam memberikan pelayanan dan melaksanakan tugas keseharian dalam organisasi. Ketiga, penerima layanan sosial yaitu masyarakat sebagai klien KPAI khususnya orang tua dari anak tersebut.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara studi pustaka, dokumentasi, arsip organisasi, laporan penelitian, observasi dan wawancara secara mendalam. Menurut Suprayogo dan Tobroni (2001) penganalisisan data dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. (h.192). Menurut Nasution, analisis telah mulai sejak

merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian (Sugiyono, 2010, h. 245). Oleh karena itu, analisis data dilakukan sejak sebelum, selama dan setelah selesai penelitian lapangan. Sedangkan dalam meningkatkan kualitas data dalam penelitian menurut Cuba (1991) ada empat macam yaitu: *truth values*, *applicability*, *consistency*, dan *neutrality*. (Krefting, 1990, h.217).

3. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini memaparkan kapital sosial di KPAI dan peranan kapital sosial dalam pelayanan sosial dalam organisasi tersebut. Kapital sosial merupakan semua kekuatan sosial dalam yang dapat dimanfaatkan oleh aktor dalam mencapai tujuan secara bersama secara individu ataupun kelompok yang bersinergi dengan kapital lainnya seperti kapital manusia dan kapital fisik. (Lawang, 2004). Menurut Edi Suharto (2008) kapital sosial diartikan sebagai sumber (*resource*) yang timbul dari adanya interaksi antara orang yang ada dalam suatu komunitas. (h.97-98). Sumber daya tersebut melekat dalam struktur sosial dan interaksi sosial yang dilakukan aktor dalam masyarakat. Atas ketertambatan kapital sosial tersebut, kapital sosial dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu kapital sosial secara vertikal dan kapital sosial secara horizontal. Penelitian ini bermaksud menggali kapital sosial secara vertikal dan horizontal dalam organisasi pelayanan sosial khususnya KPAI. Setelah mengetahui kapital sosial yang ada dalam organisasi maka menghubungkan dengan pelayanan sosial yang dilakukannya sehingga mengetahui peran kapital sosial dalam pelayanan sosialnya dalam organisasi tersebut. Kapital sosial secara vertikal dalam penelitian ini tertuang dalam; kepercayaan (*trust*) dalam organisasi, peraturan (*norm*) organisasi, jaringan (*network*) yang dimiliki organisasi.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Lawang (2004) kapital sosial tertambat dalam struktur sosial yang ada dalam masyarakat. Ketertambatan kapital tersebut memudahkan aktor untuk berinteraksi dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. Kapital sosial menunjuk pada norma, institusi yang berhubungan sehingga menghasilkan kualitas dan kuantitas interaksi sosial dalam kelompok. (Lawang, 2004, h.98). Oleh karena itu, kapital sosial

tertambat dalam norma, institusi sosial yang ada dalam masyarakat. Selanjutnya kapital sosial di KPAI berada dalam budaya kerja organisasi yang berlaku di dalamnya. Kapital sosial yang ada dalam struktur sosial KPAI membentuk budaya kerja organisasi. Budaya kerja organisasi dibangun berdasarkan kepercayaan dalam internal organisasi serta kepercayaan dari masyarakat (kepercayaan di luar organisasi) seperti, media masa dan organisasi pelayanan yang memiliki perhatian terhadap anak, norma/peraturan yang berlaku dalam organisasi dan jaringan yang dimiliki oleh organisasi.

Trust merupakan kepercayaan dalam interaksi sosial yang ditimbulkan dari harapan agar dapat terwujud. Dengan tingginya harapan maka interaksi sosial yang terjadi semakin intens dalam rangka mewujudkan harapan tersebut. Hal ini, yang menyebabkan kandungan *trust* adalah cinta atau kasih untuk mencapai harapan yang diinginkan bersama. (Lawang, 2004, h.45-46). Kepercayaan merupakan langkah awal dalam menjalankan pekerjaan yang ada dalam organisasi karena dengan kepercayaan kinerja organisasi akan berjalan dengan baik dan lancar.

KPAI membangun kepercayaan berdasarkan dua macam yaitu, secara formal dan informal. Kepercayaan formal dibangun berdasarkan ketentuan organisasi seperti didasarkan pada visi, misi organisasi, rapat-rapat organisasi dan kegiatan program organisasi seperti *family gathering* serta peningkatan *capacity building*. Kepercayaan secara informal merupakan hubungan yang terjadi di luar kegiatan yang dilakukan oleh organisasi, misalnya, pertemuan keluarga/acara keluarga yang biasanya dilakukan kegiatan saling berkunjung antar personal dari pimpinan hingga karyawan KPAI.

Selanjutnya, kepercayaan dalam KPAI terbagi menjadi dua yakni, kepercayaan di dalam organisasi dan kepercayaan di luar organisasi. Kepercayaan di dalam organisasi merupakan kepercayaan dalam internal organisasi yang berhubungan dengan interaksi seluruh elemen organisasi. Sedangkan kepercayaan di luar organisasi merupakan kepercayaan masyarakat ataupun organisasi pelayanan yang lain terhadap KPAI. Kepercayaan dalam organisasi berlangsung dengan baik akan dapat meningkatkan kinerja dalam organisasi sehingga terciptanya budaya kerja yang kondusif.

Kepercayaan dalam organisasi ini, berjalan cukup efektif dikarenakan suasana kerja yang mencair, akrab, kekeluargaan dan intens. Namun dibalik itu, ada konflik disemua tingkatan baik anggota dan pimpinan, sehingga kinerja organisasi yang lambat. Konflik tersebut, seperti personal KPAI mengalami dualisme tugas, dikarenakan SDM KPAI yang PNS bersal dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan (KPP). Dengan dualisme tugas itu, mereka lebih memilih kepentingan kegiatan KPP, padahal sedang bertugas di KPAI. Dari deskripsi tersebut, dapat diketahui kepercayaan internal KPAI berjalan dengan kurang baik sehingga menghasilkan kinerja yang lambat, budaya kerja tidak efektif dan jauh dari profesionalisme.

Sedangkan kepercayaan dari luar organisasi merupakan hubungan KPAI dengan masyarakat dan organisasi pelayanan yang lain. Kepercayaan masyarakat kepada KPAI semakin meningkat, hal ini dapat dilihat dari jumlah kasus yang masuk di KPAI terjadi peningkatan. Selain itu, adanya harapan masyarakat yang tinggi terhadap KPAI untuk menyelesaikan kasusnya. Selanjutnya, KPAI juga mulai diperhitungkan secara politis dalam skala nasional, serta menjadi bahan rujukan pembuatan kebijakan yang berkaitan dengan anak.

Norm merupakan ketentuan ideal yang berlaku dalam sebuah organisasi, norma bersifat mengikat bagi semua anggota organisasi agar melaksanakan tugas yang telah dibebankan. Norma dibuat dengan kesepakatan anggota yang bersifat mengatur untuk kepentingan bersama. Dalam norma tersebut ada hak dan kewajiban dalam menjalankan kegiatan yang dilakukan organisasi. Sedangkan inti dari norma tersebut merupakan terlaksananya keadilan bagi organisasi dan yang menjalankan organisasi tersebut. (Lawang, 2004, h.70). Norma dalam KPAI dapat tergambar pada peraturan kerja dan pembagian kerja dalam organisasi. Pelaksanaan norma itu, menciptakan suasana kerja sehingga dapat tercapai budaya kerja yang efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jam kerja KPAI dimulai dari pukul 09.00 sampai dengan pukul 16.00 WIB. Namun ada pokja tertentu misalkan pokja pengaduan yang kerjanya tidak terikat dengan jam kerja yang ada di KPAI. Hal tersebut, dikarenakan pokja tersebut masih melayani klien yang

datang walaupun jam sudah selesai dan pendampingan kasus yang terkadang melewati jam kerja. Selanjutnya, masing-masing pokja mengadakan rapat rutin dengan komisioner untuk membahas agenda yang harus dilaksanakan. Tetapi dalam realitasnya personil KPAI dan komisioner kurang disiplin melanggar peraturan dan sistem kerja yang sudah berlaku seperti datang terlambat, pulang kerja sebelum waktunya dan setiap harinya ada personil yang tidak masuk. Hal ini juga terlihat dari rekap data presensi pada bulan Oktober dengan jumlah hari kerja dalam sebulannya 20 hari kerja tetapi ada personil yang masuk kurang dari 10 hari kerja. Aturan kerja di KPAI tidak dijalankan dengan maksimal maka dapat menciptakan kinerja yang lambat. Kinerja yang lambat tersebut membentuk budaya kerja dalam organisasi yang kurang baik.

Pembagian kerja juga disesuaikan dengan SDM KPAI. SDM KPAI berasal tiga macam yaitu: kesekretariatan, pokja dan komisioner yang memiliki fungsi berbeda. Kesekretariatan berfungsi sebagai tenaga administrasi organisasi dan memberikan fasilitas dalam rangka terlindunginya anak. Pokja merupakan tenaga ahli yang membantu komisioner yang dikontrak setiap tahun. Sedangkan komisioner bertugas untuk melakukan pengawasan perlindungan anak. Pembagian kerja tersebut, melahirkan hubungan dan suasana kerja dalam organisasi. Hubungan dan suasana kerja berjalan dengan baik dan kondusif, namun dalam itu terpendam konflik antar pimpinan dan anggota organisasi. Konflik tersebut dikarenakan pembagian kerja yang tidak adil, keegoisan dalam melihat kasus, dan keinginan komisioner yang kurang dapat direalisasikan oleh pokja dan kesekretariatan.

Network dalam kapital sosial tidak dapat dipisahkan dari kepercayaan. Jaringan merupakan hubungan sosial yang diikat dari kepercayaan sehingga menjadi kerjasama yang diatur dalam norma. (Lawang, 2004, h.61-62). Jaringan dalam KPAI digunakan untuk membantu melaksanakan tugasnya yaitu melakukan pengawasan dan perlindungan anak di Indonesia. Jaringan KPAI dibangun oleh semua lini organisasi baik pokja maupun komisioner. Namun yang berkewajiban dalam membangun jaringan adalah komisioner karena komisioner merupakan duta KPAI dan urat nadi KPAI. Sedangkan,

jika pokja membangun jaringan maka perlu melakukan koordinasi dengan komisioner.

Jaringan yang dimiliki oleh KPAI bersifat sangat penting dalam melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai mana dalam undang undang perlindungan anak. Jaringan yang ada di KPAI dibangun oleh individu ataupun organisasi. Jaringan yang dibangun individu khususnya komisioner ataupun pokja bersal dari latar belakang pokja ataupun komisioner sebelum masuk ke KPAI, misalkan salah satu komisioner berlatar belakang LSM atau LBH yang memiliki perhatian terhadap anak. Maka LSM atau LBH tersebut, menjadi mitra KPAI untuk membantu menyelesaikan kasus yang ada di KPAI. Sedangkan jaringan yang dibangun organisasi adalah karena hubungan KPAI karena hubungan KPAI dengan organisasi lain yang menjadi mitra dalam melaksanakan tugasnya. Jaringan ini ada, karena MoU dengan institusi lain yang tertuang dalam kerjasama, misalnya kerja sama KPAI dengan kementerian sosial, KPP dan institusi yang lain. Pembangunan jaringan dilakukan oleh KPAI dengan seluruh stakeholder dalam ruang lingkup nasional ataupun lokal serta organisasi lain yang konsen terhadap anak, dikarenakan kesadaran akan perlindungan anak harus masuk dalam semua lini.

Mengingat pentingnya jaringan bagi KPAI maka yang dilakukan oleh pimpinan senantiasa menjaganya dengan melakukan komunikasi serta kajian yang tertuang dalam mitra-mitra perlindungan anak dari berbagai macam perspektif seperti pendidikan, hukum, sosial budaya dan agama. Jaringan yang ada di KPAI memiliki fungsi inti yaitu menjalankan tugas yang tidak dapat dilakukan oleh KPAI. Salah satu fungsi jaringan tersebut adalah penerus KPAI di masyarakat akar rumput, membantu penyelesaian kasus yang tidak dapat ditangani oleh KPAI, memberikan fasilitas dan menjadi support system bagi KPAI dalam rangka melakukan pengawasan dan perlindungan terhadap anak.

Kapital sosial merupakan semua kekuatan sosial dalam komunitas yang dikonstruksikan individu atau kelompok dengan mengacu struktur sosial (mikro dan meso) dapat dicapai induvidu atau kelompok dengan bersinergi dengan kapital lainnya seperti kapital manusia, kapital fisik. Struktur sosial

yang bersifat mikro hubungan personal dan strukturnya, yang terdiri dari status dan peran yang dilakukan secara individual. Selanjutnya, struktur sosial dalam tingkatan meso merupakan institusi yang ada dalam masyarakat. Sedangkan, untuk organisasi struktur meso mengungkapkan relasi antara sub struktur yang ada dalam organisasi tersebut. Selanjutnya, struktur dalam tingkatan mikro berhubungan dengan status yang bersifat relasional yang dimengerti lewat hubungan status dengan status yang lain. Kehidupan seseorang yang memiliki status yang dapat memandu dirinya dalam menjalankan status tersebut. (Lawang, 2004, h.95-99). Status yang diperankan dalam kehidupannya memiliki pengaruh terhadap hubungan sosial yang dimilikinya sehingga mempengaruhi interaksi sosial secara kuantitas dan kualitas. Sedangkan pemahaman kapital sosial menunjuk pada hubungan antara norma dan institusi dalam interaksi sosial secara kuantitas dan kualitas sehingga meningkatkan budaya kerja dalam organisasi.

Struktur dalam tingkatan mikro terlihat dalam status dan peran jabatan struktural di KPAI. Jabatan struktural dalam KPAI sesuai dengan asal SDM KPAI yang terdiri dari komisioner, pokja dan kesekretariatan. Masing-masing struktur berhubungan dengan status dan peran sosial yang mereka jalankan. Misalkan komisioner KPAI merupakan duta organisasi dalam membangun jaringan dan berhubungan dengan organisasi yang lain. Sedangkan dalam internal organisasi, komisioner sebagai salah satu pimpinan KPAI yang bertugas untuk melaksanakan program kerja organisasi. Hal yang sama juga dengan pokja merupakan tenaga ahli yang bertugas untuk membantu tugas komisioner dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Baik komisioner maupun pokja berhubungan berdasarkan status dan peran sosialnya untuk menjalankan roda organisasi dalam rangka mencapai tujuan bersama. Selanjutnya, kesekretariatan yang bertugas melaksanakan pekerjaan administratif di KPAI dalam rangka membantu komisioner dan pokja agar roda organisasi berjalan efektif dan cepat.

Struktur meso merupakan institusi-institusi sosial dalam masyarakat (Lawang, 2004, h.95), namun penelitian ini mengenai organisasi maka struktur sosial dalam tingkatan meso yaitu sub struktur dalam organisasi. Hal

yang sama, juga dengan KPAI struktur meso yaitu sub struktur di KPAI itu sendiri yang dilaksanakan oleh anggotanya. Dalam struktur organisasi sebagai dasar menjalin hubungan serta norma dalam organisasi berjalan dengan baik. Sub struktur organisasi dalam KPAI terbagi menjadi tiga komisioner, pokja dan kesekretariatan. Pada komisioner berlaku struktur sosial sebagai berikut: ketua, sekretaris, wakil ketua dan anggota komisioner sebagai ketua divisi. Sedangkan dalam pokja adanya koordinator pokja dan anggotanya. Hal yang sama juga berhubungan dengan kesekretariatan, adanya ketua kesekretariatan, bendahara dan ketua bidang beserta anggotanya. Masing-masing struktur di KPAI berhubungan, bersinergi dan bekerjasama sesuai dengan peranan dan tugasnya sehingga organisasi tersebut berjalan dengan baik.

Kapital manusia merupakan sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh KPAI terbatas jika dibandingkan dengan tugas dan fungsi KPAI yang banyak. Disamping itu pula, adanya SDM kurang loyal terhadap KPAI khususnya bagian kesekretariatan berasal dari KPP lebih mengutamakan kegiatan KPP dari pada KPAI. Kapital fisik yang dimiliki menjadi fasilitas kerja yang digunakan untuk meningkatkan kinerja dan efektifitas sehingga dapat mencapai tujuan yang ditargetkan bersama.

Kapital fisik yang dimiliki KPAI cukup baik dikarenakan setiap apa yang mereka kerjakan ada alatnya, walaupun dana yang dimiliki organisasi kecil untuk melaksanakan program kerjanya. Keterbatasan dana yang dimiliki oleh KPAI terbatas karena satuan kerjanya melekat dalam KPP, walaupun sebenarnya KPAI dapat menerima dana dari luar, namun prosedur yang berlaku berbelit-belit/susah sehingga KPAI hanya menerima dana dari KPP.

Kapital sosial secara horizontal merupakan kapital yang muncul dikarenakan adanya interaksi antar aktor dalam komunitas sosial. Kapital sosial tersebut menjadi sumberdaya bagi aktor dan komunitas sosial dalam mencapai tujuan yang diinginkan secara bersama-sama. Kapital sosial ini melekat dalam interaksi sosial di komunitas, kapital sosial ini muncul karena interaksi sosial dalam masyarakat secara terus-menerus. (Suharto, 2008). KPAI sebagai lembaga independen pengawas perlindungan anak memerlukan

interaksi sosial dengan lembaga negara yang lain. Dalam berinteraksi dengan lembaga lain dapat memunculkan kerjasama dalam rangka perlindungan anak dan memunculkan kebijakan yang ramah anak. Interaksi yang dilakukan oleh lembaga merupakan tempat tertambatnya kapital sosial yang digunakan untuk merumuskan kebijakan yang diinginkan oleh organisasi. Dalam rangka menggali kapital sosial dalam interaksi tersebut, maka kapital sosial tersebut terdapat dalam tiga ranah relasi sosial yaitu kapital yang bersifat mengikat (*bonding*), menjembatani (*bridging*), dan menghubungkan (*linking*), sebagaimana yang dikemukakan oleh Woolcock. (Fiel, 2003, h.68)

Bonding Social Capital, kapital sosial ini, bersifat mengikat, yang berarti ikatan antar orang dalam situasi yang sama, seperti keluarga dekat, teman akrab, kelompok dan rukun tetangga. (Fiel, 2003, h.68). Sedangkan dalam KPAI *bonding* merupakan ikatan emosional dalam organisasi seperti hubungan personal individu yang didasari oleh kepercayaan, sehingga tercermin sikap dan perilaku kerja dalam KPAI.

Hubungan personalia dalam KPAI terasa nyaman, kekeluargaan dan bersifat kekeluargaan dari komisioner, pokja dan kesekretariatan, yang menghasilkan interaksi seluruh elemen dalam organisasi, sehingga menghasilkan budaya kerja. Namun dengan kondisi itu, belum dapat membentuk budaya kerja dalam organisasi dikarenakan kinerja organisasi yang lambat dan jauh dari profesionalisme. Kepercayaan dalam organisasi didasarkan pada acara formal dan informal organisasi. Penerapan kepercayaan dalam organisasi dengan cara menjalankan tugas organisasi dalam masing-masing bidangnya. Hal tersebut seperti pekerjaan yang dilakukan pokja dilaporkan kepada komisioner yang bersangkutan dalam rapat rutin antara pokja, kesekretariatan, dan komisioner untuk pelaksanaan program kerja itu.

Sedangkan, suasana kerja dalam organisasi bersifat serius, santai dan dinamis, namun jauh dari profesionalisme dan adanya konflik yang bersifat individual dikarenakan beban kerja yang banyak dalam salah satu pokja dan keegoisan dengan kelilmuan yang dimiliki. Disamping adanya konflik, munculnya dualisme karyawan KPAI yang PNS di kesekretariatan dengan mengutamakan kegiatan KPP dari pada menjalankan tugas di KPAI dapat

memunculkan block komisioner atas dan bawah. Konflik dalam organisasi itu juga, dikarenakan adanya system rolling personal yang dilakukan oleh pimpinan KPAI.

Konflik yang terjadi dalam organisasi, dikarenakan tidak dilaksanakannya norma oleh semua lini organisasi seperti kedisiplinan dan pola komunikasi yang tidak efektif. Hal tersebut, menyebabkan bonding kapital sosial yang ada di KPAI yang tidak terlaksana dengan baik. Kondisi bonding kapital sosial ini, menjadikan suasana dan budaya kerja dalam organisasi tidak dapat berjalan dengan baik.

Bridging Social Capital, kapital sosial ini, bersifat menjembatani, yang cukup ikatan yang lebih longgar dari beberapa orang, seperti teman jauh, kelompok dan rekan kerja, ataupun dengan kelompok yang lain. (Field, 2003, h.68). *Bridging* dalam KPAI merupakan hubungan KPAI dengan organisasi lain yang konsen dalam perlindungan anak atau mitra KPAI dalam perlindungan anak. *Bridging* tersebut merupakan *jaringan* (network) yang dimiliki oleh KPAI dalam rangka melakukan efektifitas perlindungan anak.

Jaringan yang dimiliki oleh KPAI sebagai lembaga negara dibangun dengan seluruh stakeholder baik nasional ataupun lokal agar masalah anak dapat dibahas dan ditangani dengan cepat. Sedangkan organisasi mitra KPAI sebagai penyambung akar rumput, dan masyarakat terpencil. Hal tersebut, dikarenakan KPAI tidak memiliki struktural hierarkis ke bawah sehingga kesulitan dalam pengawasan dan penyelesaian kasus di akar rumput. Lembaga mitra KPAI dalam rangka melakukan perlindungan anak adalah semua lembaga yang konsen terhadap anak seperti dalam bidang hukum seperti LBH, dinas pendidikan dengan isunya pendidikan yang ramah anak, kementerian agama dengan isunya agama mencerminkan ramah anak, lembaga psikologis dalam rangka rehabilitasi anak, dinas kesehatan dalam menjaga kesehatan anak dan menjadikan rumah sakit ramah anak. Hal ini dikarenakan, untuk menunjukkan eksistensi KPAI dalam rangka menangani persoalan anak dengan cepat dan efisien.

Sedangkan dampak yang lain dari lembaga mitra menjadikan gerakan dan efeknya lebih besar dari pada KPAI melakukan secara mandiri, oleh

karena itu, memudahkan perlindungan terhadap anak seperti dalam rangka membuat kebijakan. Sentuhan KPAI dengan lembaga mitra sampai akar rumput sehingga KPAI mulai dipandang secara politis dalam tingkatan nasional. Lembaga mitra siap dari akar rumput sampai tingkatan nasional serta sikap media siap mengampanyekan perlindungan anak tanpa adanya biaya. Sedangkan organisasi lain menjadi support system sedangkan KPAI sebagai juru bicara dalam rangka melindungi hak-hak anak.

Dari deskripsi tersebut maka dapat disimpulkan bridging social capital di KPAI dan pembangunan jaringan berlangsung dengan baik. Hal ini dapat terlihat, dari KPAI sebagai lembaga negara independen mendapatkan trust dari lembaga yang lain untuk meyerukan hak-hak anak sehingga KPAI sebagai penyambung lidah lembaga dalam perlindungan anak.

Linking Social Capital, kapital sosial yang menghubungkan dan menjangkau orang-orang yang berada pada situasi yang berbeda seperti mereka yang diluar komunitas, sehingga mendorong anggotanya memanfaatkan banyak sumber daya dari pada yang tersedia di dalam komunitas. (Field, 2003, h.68). Selanjutnya, *linking* dalam KPAI merupakan hubungan organisasi KPAI dengan pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan.

Hubungan KPAI yang bersifat linking terbagi menjadi dua yakni pemerintah sebagai pelaksana kebijakan dengan pembuat kebijakan itu sendiri yakni DPR RI komisi IX. Hubungan KPAI dengan pembuat kebijakan terutama DPR RI Komisi IX oleh KPAI di anggap sebagai mitra dalam pelaksanaan perlindungan anak. Hal ini, dikarenakan komisioner KPAI, berlatar belakang sebagai anggota dewan khususnya pada komisi IX yang konsen dalam perlindungan anak. Keterbukaan tersebut, dapat dilihat dalam kebijakan yang dibuat oleh Komisi IX peka terhadap perlindungan anak, selanjutnya menerima usulan dari KPAI agar segera melakukan penguatan terhadap lembaga sehingga makin luas dalam melakukan perlindungan terhadap anak. Penguatan lembaga ini, dengan cara melakukan revisi undang-undang perlindungan anak dan. Selanjutnya, sikap DPR RI khususnya komisi

IX menyambut dengan baik dalam rangka memaksimalkan perlindungan anak di Indonesia.

Selanjutnya hubungan KPAI dengan pemerintah sebagai pelaksana kebijakan. KPAI bertugas sesuai dengan fungsinya menurut undang-undang maka sebagai pengawas dan pengefektifan penyelenggara perlindungan anak di Indonesia. KPAI bersikap kritis terhadap kebijakan yang tidak sesuai dengan perlindungan anak. Sikap KPAI tersebut, merupakan sebuah jembatan antara masyarakat dengan pemerintah sebagai pemangku kebijakan. Hubungan KPAI dengan pemerintah sebagai mitra sehingga saling sinergi program dan juga KPAI mengawasi pemerintah atas kebijakannya agar sesuai dengan undang-undang perlindungan anak. Selanjutnya, peran pemerintah secara langsung yaitu KPP sebagai penyedia Sumber Daya Manusia KPAI dibagian kesekretariatan, sedangkan Kemensos sebagai sharing program dalam rangka melakukan penyelenggara perlindungan anak.

Menurut deskripsi tersebut, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: hubungan KPAI dengan pemerintah baik, tidak adanya pelabelan negatif serta walaupun KPAI kerap kali melakukan sikap kritis terhadap pemerintah. Namun, dalam menjalankan hubungan dengan pemerintah KPAI sebagai lembaga pengawas perlindungan anak diperlukan penguatan kelembagaan. Penguatan kelembagaan dalam rangka pemutusan kesalahan dan mendampingi kasus, sehingga surat dari KPAI tidak sekedar menjadi arsip dan berkas saja. Selanjutnya hambatan dalam menjalin hubungan adanya ego sektoral lembaga negara, birokratis, cara pandang pengarusutamaan perlindungan anak dalam melihat kasus anak padahal dalam kasus tersebut perlu ditangani dengan cepat.

Selanjutnya, hubungan KPAI dengan pembuat kebijakan berjalan dengan baik dikarenakan keterbukaan DPR RI dalam rangka penguatan terhadap lembaga dengan cara melakukan revisi terhadap undang-undang perlindungan anak. Revisi tersebut dilakukan guna menjalankan tugasnya agar dapat terlaksana dengan cepat dan baik sehingga tidak mengalami kendala. Selanjutnya, peran pemerintah sebagai mitra setrategis KPAI dalam mengawal

proses pembangunan yang ramah anak yang tertuang pada kebijakan yang ramah anak.

Hubungan jaringan kapital sosial sebagaimana menghasilkan interaksi jaringan kapital sosial antara *bridging*, *linking* berinteraksi dan saling terkait dengan *bonding* kapital sosial di KPAI secara *top down* merupakan integritas organisasi sehingga kebijakan yang dikeluarkan oleh organisasi tersebut berjalan dengan efektif. Interaksi sosial tersebut menjadikan KPAI sebagai lembaga yang dapat berkembang sehingga mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya dikarenakan interaksi ini menjadikan organisasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Sedangkan interaksi sosial dari *bridging*, *linking* dengan *bonding* secara *bottom-up* merupakan jejaring kapital sosial yang dimiliki oleh organisasi. Interaksi sosial ini, dalam KPAI berjalan dengan baik dikarenakan KPAI sebagai lembaga independen mulai dilibatkan dalam melakukan perumusan kebijakan yang berkaitan dengan anak baik dalam skala nasional maupun lokal. Keterlibatan tersebut menunjukkan KPAI semakin dipandang perlu oleh pemerintah sebagai pemangku kebijakan.

Kedua model interaksi jaringan kapital sosial tersebut, memiliki pengaruh yang signifikan dalam melihat kapital sosial di KPAI. Hal tersebut, dikarenakan sinergi unsur kapital sosial sehingga menunjukkan keadaan lembaga tersebut secara real. Keadaan KPAI sebagai lembaga independen memiliki kapital sosial kurang baik, seperti dalam *bonding* belum mampu membuat budaya kerja yang efektif dan efisien. Namun dalam *bridging* dan *linking* KPAI berhasil menjadi lembaga yang dikenal oleh masyarakat dan diperhitungkan secara politis dalam tingkatan nasional dan lokal. Keberhasilan tersebut menunjukkan bagusnya *bridging* dan *linking* kapital sosial yang dimiliki oleh KPAI.

Selanjutnya peran kapital sosial dalam pelayanan sosial KPAI terbagi menjadi dua yaitu: pertama, peran kapital sosial vertikal dalam KPAI terlaksana kurang baik. Hal tersebut dikarenakan kepercayaan, norma dan jaringan saling berkaitan satu dengan yang lain serta tidak dapat dipisahkan, namun unsur kapital sosial tersebut tidak saling menguatkan sehingga menjadi

kekuatan sosial dalam organisasi. Selain itu, adanya konflik secara personal dikarenakan pembagian tugas yang kurang adil dan banyaknya personil KPAI yang tidak disiplin sehingga belum membentuk budaya kerja yang kondusif dan efektif. Kondisi kapital sosial tersebut berpengaruh pada pelayanan sosial seperti banyaknya kasus yang belum tertangani sehingga kasus yang ada menggantung tak kunjung usai.

Kedua, peran kapital sosial horizontal KPAI dalam memberikan pelayanan sosial. Kapital horizontal KPAI berjalan dengan baik bonding, bridging dan linking tetapi belum dapat memberikan peran yang signifikan terhadap pelayanan sosial dikarenakan berjalan dengan lambat. Hal tersebut sebagaimana pemaparan layanan sosial KPAI yang tidak maksimal, memunculkan kendala seperti: keterbatasan SDM organisasi, dana, dan fasilitas, serta perangkat tidak sampai akar rumput. *Referral system* berjalan belum maksimal berjalan, dikarenakan banyak kasus yang terkatung-katung sehingga klien menunggu lama. Selain itu, kendalanya KPAI memiliki kewenangan dalam melakukan rekomendasi tetapi tidak dapat pemantauan rekomendasi tersebut agar dilaksanakan. Selanjutnya KPAI memiliki kewenangan dalam menerima pengaduan tetapi tidak memiliki kewenangan dalam pendampingan dan penyelesaian pengaduan, seperti kasus surat KPAI kurang bergitu direspon oleh lembaga lain dalam menyelesaikan kasus yang berkaitan dengan anak. Hal ini, dikarenakan KPAI secara institusi tidak kuat/berwibawa untuk melakukan perlindungan anak di Indonesia. Sedangkan peran kapital sosial secara vertikal dan horizontal dalam rangka menciptakan Indonesia ramah anak yaitu membantu proses konseling, advokasi kebijakan dan pendampingan kasus dengan bantuan lembaga mitra.

4. Simpulan

Kapital sosial merupakan suatu sumber daya yang dapat dimanfaatkan oleh aktor dalam mencapai tujuan secara bersama. Sumber daya tersebut melekat dalam struktur sosial dan interaksi sosial yang dilakukan aktor tersebut dalam masyarakat. Atas ketertambatan kapital sosial tersebut, kapital sosial dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu kapital sosial secara vertikal dan kapital sosial secara horizontal. Selanjutnya membahas peranan kapital

sosial dalam pelayanan sosial organisasi tersebut. Kapital sosial secara vertikal ada dalam KPAI sebagai berikut: sebagaimana dalam definisi kapital sosial merupakan suatu kekuatan sosial yang bersinergi dengan kapital fisik dan kapital manusia. Kapital vertikal di KPAI tertuang dalam kepercayaan (*trust*), norma (*norm*), dan jaringan (*network*). Kepercayaan dalam KPAI berjalan dengan baik, sehingga melahirkan suasana kerja yang santai dan nyaman dengan hubungan personal yang akrab dikarenakan jumlah yang sedikit dan intens dalam komunikasi. Tetapi suasana tersebut belum melahirkan budaya kerja yang baik dikarenakan kurangnya kedisiplinan dari personil KPAI serta adanya konflik yang terpendam dikarenakan pembagian tugas yang kurang adil. Sedangkan norma yang berlaku diorganisasi tidak diindahkan hanya sekedar peraturan, ditandai personal KPAI kurang disiplin dalam melaksanakan ketentuan jam kerjanya. Norma dan kepercayaan dalam internal ini belum mampu membuat budaya kerja yang profesional di KPAI walaupun ada beberapa personil yang berdedikasi, tetapi belum mampu menjadi etos organisasi. Jaringan dalam KPAI digunakan untuk membantu melaksanakan tugasnya yaitu melakukan pengawasan dan perlindungan anak di Indonesia dan juga berfungsi yaitu menjalankan tugas yang tidak dapat dilakukan oleh KPAI. Salah satu fungsi jaringan tersebut adalah penerus KPAI di masyarakat akar rumput, membantu penyelesaian kasus yang tidak dapat ditangani oleh KPAI, memberikan fasilitas dan menjadi *support system* bagi KPAI dalam rangka melakukan pengawasan dan perlindungan terhadap anak.

Sedangkan kapital manusia yang dimiliki oleh KPAI memiliki sumber daya yang bersifat terbatas dikarenakan SDM yang minoritas berasal dari KPP yang terkadang mendua lebih mengutamakan kegiatan KPP dari pada KPAI. Kapital Fisik yang dimiliki oleh KPAI cukup baik dikarenakan perlengkapan kerja yang dimiliki cukup dalam menyelesaikan tugasnya walaupun terkendala pada jumlahnya dana yang dimiliki oleh organisasi dalam melaksanakan programnya.

Kapital sosial secara horizontal yang dihasilkan di KPAI adalah terbagi kedalam tiga ranah yaitu *bonding*, *bridging* dan *linking*. Kapital sosial yang

bersifat mengikat (*bonding*) merupakan hubungan personal dalam internal organisasi, sedang *bridging* (menjembatani) mengungkapkan jaringan yang dimiliki oleh KPAI, selanjutnya *linking* (menghubungkan) merupakan hubungan KPAI terhadap pemerintah dan peran pemerintah terhadap KPAI.

Bonding kapital sosial menghasilkan suasana kerja yang nyaman dan hubungan personalia yang baik, tetapi belum dapat mengarahkan pada budaya kerja yang kondusif sehingga jauh dari profesionalisme kerja dan adanya konflik internal antar individu yang menghambat kinerja organisasi dan pelayanannya lambat. Selanjutnya bridging kapital sosial KPAI dalam membangun jaringan berlangsung dengan baik. Dimana KPAI sebagai lembaga negara independent yang bertugas mengawasi perlindungan anak mendapatkan *trust* dari lembaga yang lain serta menjadikan KPAI sebagai penyambung lidah lembaga mitra dalam menyuarakan perlindungan anak. Selain itu, fungsi lembaga mitra juga sebagai kaki dan tangan KPAI dalam menyelesaikan kasus anak dikarenakan mereka sampai dengan akar masalah yakni masyarakat luas. Sedangkan *linking* kapital sosial menghasilkan hubungan KPAI dengan pemerintah baik, tidak adanya pelabelan negatif walaupun KPAI kerap kali melakukan sikiap kritis terhadap pemerintah. Selanjutnya KPAI mulai dipertimbangkan secara politis dalam tingkatan nasional dan lokal dalam merumuskan kebijakan sehingga menjadi ramah anak.

Selanjutnya, peran kapital sosial dalam pelayanan yang dilakukan oleh KPAI yaitu kapital sosial di KPAI membantu dalam proses konseling, advokasi kebijakan yang ramah anak dalam perundang-undangan maupun perda, mendorong struktur dan aparatur untuk sesuai dengan perspektif perlindungan anak, dan menyelesaikan kasus dengan bantuan lembaga mitra.

Daftar Acuan

- Creswell, John. W. (2003). *Desain Penelitian: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. (Angkatan III & IV KIK-UI dan Nur Khabibah, Penerjemah). Jakarta: KIK Press.
- Darahim, Andarus. (2005). *Mengenal Komisi Perlindungan Anak Indonesia*. Jakarta: Komisi Perlindungan Anak Indonesia.
- Davis, Keith dan W. Newstrom Jhon. (1990) *Prilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Field, John. (2003) *Social Capital*. (Nurhadi, Penerjemah). Yogyakarta: Kreasi Wacana.
- Fukuyama, Francis. (1995). *Tust; The Social Vistues and The Creation of Property*. (Ruslani, Penerjemah). Yogyakarta: Penerbit Qolam.
- Krefting, L. (1991). *Rigor In Qualitative Research: The Assessment of Trustworthiness*. Ontario: Occuptional, Therapy Journal of Research, Vol.5.
- Lawang, Robert M.Z. (2004). *Kapital Sosial; Dalam Perfektif Sosiologik Suatu Pengantar*. Jakarta: FISIP UI Press.
- Malo, Manase dan Sri Trisnoningtyas. (1986). *Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: PAU Ilmu-Ilmu Sosial. Universitas Indonesia
- Neuman, Lawrance. W. (2000). *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*. USA: Allyn & Bacon.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. (2008). *Kebijakan Sosial; Sebagai kebijakan Publik*. Bandung: Alfa Beta.
- Suprayogo, Imam & Tobroni. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial Agama*. Bandung: Rosdakarya.
- Undang-Undang Perlindungan Anak, No. 23 tahun 2002, Jakarta: Komisi Perlindungan Anak Indonesia.