

## Analisis Akuntabilitas Sosial dalam Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial melalui Program *Campus Social Responsibility*

Yosi Vindi Amalia<sup>1\*</sup>, Sasmito Jati Utama<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik,  
Universitas Hang Tuah, Indonesia

\*Corresponding author: vindiyosi46@gmail.com

### Abstract

*Campus Social Responsibility (CSR) is a program that deals with children's social welfare problem. This program focuses on returning school dropouts so they can return to school and children who are prone to dropping out of school, so that they are not dropout students. This program is implemented by the Surabaya Social Service as the response to the problem of out-of-school children. In its implementation, Campus Social Responsibility program involves students from both public and private tertiary institution in Surabaya. The purpose of this study is to describe and analyze social accountability mechanism in Campus Social Responsibility program in assisting with social welfare problem in Surabaya. The research method uses descriptive qualitative approach. The component of social accountability in the Campus Social Responsibility program are principals, agents, mandates, resources, performance, organizational strengthening, and evaluation. In the implementation of the Campus Social Responsibility program, there are supporting factors, namely youth competition, increased return to school rates and awards from the government. The inhibiting factors in this program are lack of communication and time management from senior supervisor, parents' concerns about costs and the distance to the assistance location.*

**Keywords:** *Social welfare problem, social accountability, Campus Social Responsibility.*

### I. Pendahuluan

Dalam proses pembangunan, pada kenyataannya masih terdapat kelompok masyarakat yang kurang beruntung (disadvantaged groups), yaitu penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) yang memiliki keterbatasan baik secara fisik, psikis, maupun sosial, sehingga tidak mampu, memenuhi kebutuhan dasar, menjalankan peran dan fungsi sosialnya serta tidak mampu mengakses program-program pembangunan. Permasalahan sosial yang muncul semakin kompleks terutama yang berkaitan dengan anak. Beberapa contoh permasalahan sosial yang dialami oleh anak adalah tingginya tingkat putus sekolah, anak jalanan, tindak kekerasan pada anak dan anak terlantar. Melalui undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial menjelaskan bahwa permasalahan kesejahteraan sosial yang berkembang dewasa ini menunjukkan bahwa ada warga negara yang belum terpenuhi hak atas kebutuhan dasarnya secara layak karena belum memperoleh pelayanan sosial dari negara.

Meningkatnya masalah kesejahteraan sosial dibarengi dengan angka putus sekolah menjadikan pemerintah yang harus memutar otak supaya dapat memperbaiki dan mengentaskan permasalahan anak putus sekolah. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik serta untuk mendorong peningkatan akuntabilitas maka munculah istilah akuntabilitas sosial. Rendahnya akuntabilitas pemerintah

inilah yang mendorong masyarakat melakukan movement untuk peningkatan akuntabilitas. Tuntutan yang muncul dari masyarakat ini menciptakan social accountability, yaitu akuntabilitas yang didesakkan oleh masyarakat (Wulandari, 2015).

Sebagai bentuk pemenuhan tuntutan akuntabilitas sosial dalam pengentasan masalah kesejahteraan sosial di kota Surabaya sebagai ibukota Jawa Timur memiliki program yang khusus untuk mendampingi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS). Program campus social responsibility (CSR) yang dinaungi oleh dinas sosial kota Surabaya. Tujuan program ini dilaksanakan adalah untuk terpenuhinya hak-hak anak penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) untuk dapat hidup, tumbuh dan berkembang, serta mampu berinteraksi sosial baik di lingkungan keluarga dan masyarakat sesuai dengan minat dan potensi yang dimiliki. Program ini dilakukan dengan cara pendampingan kakak asuh yang dilakukan oleh mahasiswa dari perguruan tinggi yang telah bermitra dengan dinas sosial kota Surabaya (Rahayu & Poerwanto, 2021).

Dalam pelaksanaan sebuah program kerja pada *Campus Social Responsibility* (CSR) pasti melibatkan suatu pihak yang ikut andil dalam pelaksanaannya (Umayani, 2018). Pihak tersebut akan menjalankan peran yang dapat mensukseskan program kerja *Campus Social Responsibility* (CSR) (Gómez Vásquez et al., 2004). Pihak pihak ini yaitu pemerintah kota Surabaya melalui dinas sosial sebagai kordinator program dan SKPD terkait dan Universitas di Kota Surabaya dengan melibatkan perguruan tinggi serta mahasiswa sebagai pendamping. Program kerja yang dilakukan juga terdapat sasaran didalamnya, sasaran tersebut diantaranya anak putus sekolah, anak terlantar, anak yang menjadi korban kekerasan/diperlakukan salah, anak nakal, anak jalanan, anak rentan putus sekolah.

*Campus Social Responsibility* (CSR) adalah bentuk program yang ditujukan untuk melakukan pendampingan terhadap anak rentan putus sekolah di Kota Surabaya sekaligus mengimplementasikan kebijakan peraturan daerah kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan perlindungan anak. Program ini berada di naungan dinas sosial kota Surabaya yang berdiri sejak tahun 2014 bahkan menduduki peringkat 8 dari 99 inovasi terbaik di Indonesia. *Campus Social Responsibility* bekerjasama dengan perguruan tinggi negeri/swasta dalam memerangi permasalahan putus sekolah yang dialami anak PMKS. Dalam kegiatan tersebut mahasiswa berperan sebagai kakak pendamping sedangkan anak rentan putus sekolah sebagai adik pendamping (Al-Afghoni, 2018).

Berdasarkan pembahasan diatas peneliti dapat merumuskan permasalahan bagaimana komponen akuntabilitas sosial pada program *Campus Social Responsibility* dalam pendampingan penyandang masalah kesejahteraan sosial dan faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung program *Campus Social Responsibility*. Sebagaimana yang telah diuraikan dalam rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis mekanisme akuntabilitas sosial pada program *campus social responsibility* dalam pendampingan penyandang masalah kesejahteraan sosial di kota Surabaya. Dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung program *Campus Social Responsibility* (Ridwan et al., 2022).

Penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis dan praktis. Adapun manfaat penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut. Manfaat teoritis memberikan kontribusi keilmuan dalam bidang ilmu dan kajian administrasi publik khususnya pada bidang akuntabilitas sosial dalam pelayanan publik. Manfaat praktis memberikan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan sekaligus memberikan rekomendasi bagi dinas sosial kota Surabaya dalam menghadapi serta mengembangkan program *campus social responsibility*.

## II. Landasan Teori

Pusat telaah dan informasi regional (PATIRO) berpendapat bahwa peningkatan pelayanan publik, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas, bisa didorong oleh adanya akuntabilitas sosial dari pelayanan publik. Akuntabilitas sosial adalah sebuah “kontrak sosial” antara pemerintah dan masyarakat sebagai instrumen dasar dalam mengembangkan prinsip akuntabilitas dari praktek pemerintahan. Keterlibatan masyarakat dalam akuntabilitas sosial sangat diperlukan dan signifikan.

Terdapat tujuh aspek komponen akuntabilitas sosial dapat dilihat dari principal, agent, sumber Daya, penguatan, kinerja, mandate, evaluasi (Baez Camargo, 2013). Sedangkan, aspek komponen akuntabilitas sosial dapat dilihat dari karakter negara/pemerintah, dan karakter warga negara/masyarakat (Wulandari, 2015). Berdasarkan beberapa teori yang dikemukakan diatas, akuntabilitas sosial merupakan peningkatan pelayanan publik, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas, bisa didorong oleh adanya akuntabilitas sosial dari pelayanan publik.

Peneliti menggunakan modifikasi teori Baez Camargo, 2013 untuk melihat aspek komponen akuntabilitas sosial dapat dilihat dari principal, agent, sumber Daya, penguatan, kinerja, mandate, dan evaluasi.

## III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus dan bersifat deskriptif. penelitian studi kasus bertujuan untuk melangkah lebih jauh ke dalam kasus tertentu dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber (Creswell, 2013). Pada penelitian ini peneliti mendeskripsikan dan menganalisis mengenai analisis akuntabilitas sosial dalam penanganan penyandang masalah.

Kesejahteraan sosial melalui program *Campus Social Responsibility* (CSR) di kota Surabaya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui (1) observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap bagian-bagian penyusun suatu fenomena yang terjadi dalam objek penelitian, (2) wawancara dengan informan kunci yaitu bapak Agus Rosyid selaku kordinator program CSR. Wawancara dengan informan pendukung yaitu kakak pendamping program CSR dan adik asuh program CSR (3) dokumentasi yaitu catatan administrasi, Perundang-undangan dan dokumen relevan lainnya. Uji validitas dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan teknik yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu instrumen akurat atau benar dalam penggunaannya sebagai alat ukur untuk variabel penelitian (Ernanda & Sugiyono, 2017).

Ketika melakukan analisis data peneliti menggunakan model interaktif menurut Miles Huberman (2014) yaitu: pengumpulan data diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi serta data sekunder lainnya sebagai data pendukung dari pelaksanaan observasi, wawancara dan dokumentasi pada penelitian kualitatif. Kondensasi data dilakukan dengan pemilihan data di lapangan yang sesuai dengan topik masalah penelitian kualitatif. Sedangkan, penyajian data disajikan menggunakan teks naratif dengan menampilkan hasil data penelitian kualitatif. Penarikan kesimpulan dilaksanakan pada fase terakhir dalam analisis data penelitian kualitatif.

## IV. Hasil dan Pembahasan

Akuntabilitas sosial dalam penanganan penyandang masalah kesejahteraan social melalui program *Campus Social Responsibility* (CSR) di kota Surabaya menggunakan teori komponen akuntabilitas sosial menurut Baez Camargo, 2013 yaitu.

**Principal**

Menelaah mekanisme komponen akuntabilitas sosial program *campus social responsibility* (CSR) maka perlu diketahui tugas pokok dan wewenang principal dalam pelaksana program CSR. Tugas pokok dan fungsi dinas sosial kota Surabaya sebagai pelaksana program *campus social responsibility* yakni melakukan verifikasi data calon adik asuh program *campus social responsibility*, proses rekrutment yang dilakukan oleh dinas sosial, gathering, bimbingan teknis, pendaftaran adik asuh ke sekolah, dan youth competition. Dari temuan data ini adanya keterlibatan antar instansi serta perguruan tinggi sesuai dengan tugas pokok fungsi yang dijalankan masing-masing secara optimal yang bertujuan untuk mencapai sasaran program CSR yang efektif dan efisien.

**Agent**

Merupakan pihak yang menerima pendelegasian pekerjaan yang berasal dari principal atau pelaksana. Dalam indikator agent pada penelitian ini memiliki sub indikator yakni identifikasi peran agent dalam program *campus social responsibility* untuk memfokuskan temuan penulis dalam penelitian di analisis akuntabilitas sosial dalam penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial melalui program *Campus Social Responsibility* (CSR) di kota Surabaya yaitu menjadi motivator adik asuh, memberikan ketrampilan kepada adik asuh, bimbingan belajar, pengurusan administrasi adik asuh, dan diskusi.

**Mandat**

Merupakan seperangkat peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah atau otoritas lain untuk membantu mengendalikan atau menertibkan batasan-batasan tertentu suatu kelompok, lembaga, organisasi atau masyarakat untuk mencapai tujuan. Adapun mandat dalam pelaksanaan dasar pembentukan program Campus Social Responsibility menurut buku panduan program CSR yakni peraturan daerah Nomor 2 Tahun 2012 Pasal (1) tentang kesejahteraan sosial, dan peraturan daerah Nomor 6 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan perlindungan anak.

**Sumber Daya**

Selain ketersediaan waktu, sumber daya tidak kalah penting dalam keberhasilan implementasi program *Campus Social Responsibility*. Baik antara sumber daya manusia ataupun sumber daya aparat pemerintahan akan bergantung pada hasil kinerja di dalamnya. Kegiatan CSR ini membutuhkan bantuan kerjasama dari beberapa pihak yaitu OPD satu dengan OPD lainnya. Karena, dengan adanya bantuan kerjasama dari OPD tersebut akan terbentuk beberapa tupoksi yang memberikan dampak baik. kerjasama yang baik antar satu OPD dengan OPD lainnya sehingga sumber daya dapat dipadukan dalam mencapai tujuan kebijakan. pada level wilayah administratif pemerintahan skala kecil seperti tingkat kecamatan, kelurahan maupun RT dan RW perannya tidak terlepas dalam membantu proses implementasi program *Campus Social Responsibility*. Berdasarkan tupoksi pelaksanaannya sumber daya utama yang terlibat dalam implementasi program *Campus Social Responsibility* memiliki berbagai macam tugas. Beban tugas yang memuncuni dalam pelaksanaan program *Campus Social Responsibility* sangat berbeda-beda antara satu dan yang lainnya (Sunardi, 2020). Dengan adanya fasilitas yang disediakan oleh dinas sebagai alat penunjang tersebut, kegiatan CSR akan menjadi lebih baik nantinya, dan fasilitas tersebut dapat digunakan kakak pendamping dalam mempermudah tugasnya, seperti beragam peralatan kebutuhan sekolah. Namun disisi lain fasilitas pada kelompok sasaran harus diimbangi dengan fasilitas staf di

lapangan seperti kompensasi guna memperlancar dan memotivasi diri dalam meningkatkan kinerja di lapangan.

### Kinerja

Anak-anak penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) adalah seseorang yang berusia di bawah 18 tahun yang karena suatu hambatan, kesulitan atau gangguan baik dari dirinya maupun keluarganya yang tidak dapat melaksanakan fungsi social yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak dasar anak sehingga mereka tidak bisa tumbuh dan berkembang secara optimal. Pendampingan anak sesuai dengan permasalahan dan kepentingannya masing-masing. Adanya penyesuaian dalam pendampingan dan penanganan anak dalam program CSR ini dapat memberikan rincian dan pengelompokkan tentang permasalahan anak yang terjadi saat program CSR dilakukan. Jika penanganan tidak dilakukan dengan tepat dikhawatirkan permasalahan anak tersebut kurang tepat penyelesaiannya.

### Penguatan

Penguatan mengacu pada situasi di mana mandat tidak dipenuhi dengan tepat, konsekuensi diharapkan ada dan dilaksanakan. Penguatan adalah faktor penting yang mendasari yang membentuk insentif penyedia layanan untuk bertindak dengan cara yang lebih efisien dalam memberikan pelayanan publik. Kepatuhan pada aturan yang berlaku dalam mewujudkan pencapaian program *campus social reponsibillity* dinas sosial mengatur beberapa aturan atau kewajiban yang harus dilakukan oleh kakak pendamping/volunteer.

Secara umum ketaatan sering juga disebut kepatuhan yang dapat diartikan sebagai sikap tunduk, penurut, mudah diatur, mau melakukan tugas dan kewajiban secara sukarela. Adanya sanksi pada kakak pendamping jika melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

### Evaluasi

Evaluasi program *campus social reponsibillity* bertujuan untuk mengukur atau menilai kegiatan atau juga program yang dilaksanakan itu sesuai dengan perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai. Proses evaluasi untuk melihat efektivitas pencapaian hasil dengan cara melakukan pertemuan dan diskusi dengan para stakeholder yang bervariasi. Dengan cara demikian, maka berbagai informasi yang lebih valid akan dapat diperoleh melalui cross check data dan informasi dari berbagai sumber. Dalam program *campus social reponsibillity* diadakan pula proses observasi lapangan guna untuk mengamati data empiris di lapangan dan bertujuan untuk lebih meyakinkan dalam membuat penilaian tentang proses dari kebijakan.

Faktor pendukung adalah diadakannya acara youth competition merupakan bentuk apresiasi dinas sosial kota Surabaya terhadap proses yang dilakukan oleh mahasiswa, meningkatnya angka kembali bersekolah setelah diadakannya program *campus social reponsibillity*. Program *Campus Social Responsibility* menyandang predikat top 99 inovasi pelayanan publik pada tahun 2015 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) dari 1.184 inovasi yang turut terdaftar dalam penyelenggaraan inovasi tersebut, sedangkan, faktor penghambat yakni meliputi kurangnya kesadaran kakak pendamping untuk meluangkan waktu dalam pendampingan, kurangnya komunikasi antara adik asuh dan kakak pendamping, kurangnya dukungan dari orang tua adik asuh, Kekhawatiran terhadap orang tua/keluarga yang tidak bisa membiayai dan mencukupi kebutuhan anak yang kembali ke sekolah, jauhnya jarak lokasi

pendampingan mengakibatkan intensitas dan frekuensi pertemuan dan kunjungan mahasiswa kurang maksimal, rasa tidak percaya diri.

## V. Kesimpulan dan Saran

Menurut hasil penelitian serta pembahasan yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas analisis akuntabilitas sosial dalam penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial melalui program *Campus Social Responsibility* (CSR) di Surabaya telah akuntabel selama program berlangsung hal ini dibuktikan dengan kejelasan tugas pokok serta peran dinas sosial sebagai pelaksana program, tugas pokok dan fungsi agent sebagai kakak pendamping sudah jelas, sumber daya yang menunjang kinerja sudah cukup baik meskipun kurang maksimal, kebijakan yang mengatur program CSR memang belum ada namun program ini lahir berdasarkan kebijakan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 Pasal (1) tentang kesejahteraan sosial, dan peraturan daerah Nomor 6 Tahun 2011 Tentang penyelenggaraan perlindungan anak, serta tahapan evaluasi program yang terukur dan teratur sudah ditemukan berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan oleh penulis.

## Saran

Diharapkan dinas sosial kota Surabaya, implementasi program *Campus Social Responsibility* diharapkan lebih baik lagi dengan mengambil pilihan yaitu dilanjutkan karena banyak manfaat dari program kerja ini. Untuk peneliti selanjutnya lebih mengeksplor lagi program *Campus Social Responsibility* agar sumber yang didapat lebih lengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Afghoni, M. A., & Prabawati, I. (2018). Efektivitas Program *Campus Social Responsibility* di Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya (Studi pada Pendampingan Mahasiswa Terhadap Anak Putus Sekolah atau Rawan Putus Sekolah). *Publika*, 6(9), 1–7.
- Camargo, C. B., & Jacobs, E. (2013). Social Accountability and its Conceptual Challenges : An analytical framework “ The idea of citizen participation is a little like eating spinach : no one is against it in principle because it is good for you ”( Arnstein 1969,216). 22. [https://www.baselgovernance.org/sites/collective.localhost/files/publications/biog\\_working\\_paper\\_16.pdf](https://www.baselgovernance.org/sites/collective.localhost/files/publications/biog_working_paper_16.pdf)
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th Ed)*. Sage.
- Ernanda, D., & Sugiyono. (2017). Pengaruh Store Atmosphere, Hedonic Motive dan Service Quality terhadap Keputusan Pembelian Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia ( STIESIA ) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(10), 8. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/338>
- Gómez Vásquez, L. M., Morales Alequin, B., & Vadi, J. C. (2004). *University Social Responsibility: A social transformation of learning, teaching, research, and innovation “*. *March* 2014, 23. <https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&q=University+Social+Responsibility%3A+A+social+transformation+of+learning%2C+teaching%2C+research%2C+and+innovation+“&btnG=&lr=>
- Rahayu, A. P., & Poerwanto, A. (2021). Aksiologi : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat



Program *Campus Social Responsibility* ( CSR ) One To One UM Surabaya Sebagai Upaya Menekan Angka Anak Putus Sekolah di Kota Surabaya Program as an Effort to Reduce the Number of Children Dropping Out of Sch. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4), 538–548.

- Ridwan, A., Sholihah, Q., & Wike, W. (2022). Implementasi Program *Campus Social Responsibility* (CSR) pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pendampingan Anak Rentan Putus Sekolah di Kota Surabaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 008(01), 23–34. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.3>
- Sunardi, S. (2020). University Social Responsibility, University Image And Hight Education Performance. *Indonesian Management and Accounting Research*, 18(1), 62–78. <https://doi.org/10.25105/imar.v18i1.4081>
- Umayani, I. (2018). *Evaluasi Program Campus Social Responsibility dalam Pendampingan Anak Putus Sekolah*. 1–12.
- Wulandari, C. (2015). AKUNTABILITAS SOSIAL PADA PEMERINTAHAN LOKAL (Studi Terbentuknya Akuntabilitas Sosial Masyarakat Kelurahan Kalisoro Kecamatan Tawangmangu). *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 1(2), 20–42. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v1i2.270>