

SKRIPSI

**CAPACITY BUILDING DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA MAKASSAR
(Studi Kasus Shelter Warga Kecamatan Manggala)**



ADINDA NAUFATUZZAHRA

E011221027



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU

POLITIK UNIVERSITAS HASANUDDIN

2026

SKRIPSI

**CAPACITY BUILDING DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA MAKASSAR
(Studi Kasus Shelter Warga Kecamatan Manggala)**

ADINDA NAUFATUZZAHRA

E011221027



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2026**

**CAPACITY BUILDING DI DP3A KOTA MAKASSAR
(Studi Kasus Kecamatan Manggala)**

ADINDA NAUFATUZZAHRA
E011221027

Skripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik
pada tanggal 27 Februari 2026
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan pada

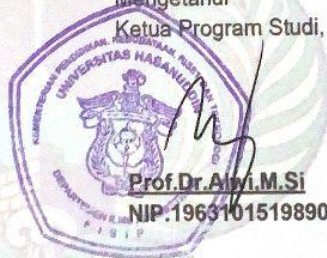
Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan
Pembimbing tugas akhir,



Dr. Muhammad Rusdi, M.Si
NIP.197003011999021001

Mengetahui
Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP.19631015198903100

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Capacity Building di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar: Studi Kasus Kecamatan Manggala" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Dr.Muhammad Rusdi, M.Si). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 04 Februari 2026

Yang Menyatakan,



Adinda Naufatuzzahra

E011221027

UCAPAN TERIMA KASIH

Seluruh puji bagi Allah SWT yang sudah melimpahkan begitu banyak berkah, petunjuk, dan karunianya yang tanpa batas, yang menjadikan penulis selalu diberikan kemudahan, kesabaran, dan keikhlasan untuk menuntaskan skripsi yang menjadi sebuah syarat meraih gelar sarjana. Di tahap penulisan skripsi ini tidak terlepas dari banyak tantangan, tetapi berkat bantuan dari banyak pihak menjadikan penulis bisa menuntaskan skripsi ini.

Dengan penuh kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua tercinta. Di tengah lelah, ragu, dan hampir menyerah, doa yang tidak pernah putus, kesabaran, pengorbanan yang sering kali tak terucap menjadi alasan terbesar penulis mampu bertahan dan dukungan yang tak pernah putus menjadi kekuatan terbesar bagi penulis hingga di titik ini, sekali lagi terima kasih mama dan ayah, tunggu dinda sukses. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada saudara penulis, Kakak Aliyah dan Adik Akhtar. Terima kasih telah menemani dan mendengar keluh kesal dalam proses penyusunan skripsi serta memberikan dukungan baik secara langsung maupun dalam doa sehingga menjadi penguat bagi penulis untuk terus melangkah hingga dititik ini.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan baik berupa kesempatan, bimbingan, motivasi, perhatian, kritik, dan saran selama penulis menjalani pendidikan di Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin yakni:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. selaku rektor Universitas Hasanuddin beserta seluruh staf dan jajarannya.
2. Bapak Prof Dr. Alwi, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik, penulis menyampaikan terima kasih atas arahan, bimbingan dan perhatian yang diberikan.
3. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Akademik Administrasi Publik FISIP Universitas Hasanuddin. Terima kasih atas seluruh ilmu dan pengetahuan yang diberikan di perkuliahan serta membantu dan melayani yang sangat baik dari awal perkuliahan hingga dititik ini.
4. Bapak Dr. Muhammad Rusdi, M.Si selaku dosen pembimbing, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya atas bimbingan, arahan, serta waktu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Prof. Dr. Gita Susanti, M.Si dan Ibu Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji atas masukan, saran, dan waktu yang telah di berikan. Masukan tersebut sangat bermanfaat bagi penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Penulis mengucapkan terima kasih kepada DP3A Kota Makassar beserta jajarannya dan para informan lainnya yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penelitian.

7. Teruntuk keluarga besar OCEAN 22, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang diberikan selama proses perkuliahan.
8. Teruntuk teman XOSFOR penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dan semangat hingga penulis bisa lulus di Administrasi Publik Universitas Hasanuddin hingga tahap penyusunan skripsi ini.
9. Teruntuk sahabatku yaitu Sarah dan Aldinda, terima kasih telah menjadi bagian perjalanan hidup penulis sejak masa awal dan menjadi penguat bagi penulis untuk terus bertahan hingga tahap ini.
10. Teruntuk sahabatku Bakekoz (Syaika, Muti, Kia, Rima, Fanisa, Aul, Ifo, Lala), penulis mengucapkan terima kasih telah selalu menguatkan di tengah jarak yang jauh. Terima kasih telah menjadi penyemangat dan penghibur.
11. Teruntuk Jantung, terima kasih telah selalu ada di setiap cerita hidupku dan selalu mendukungku, semoga banyak cerita indah menghampirimu.
12. Teruntuk sahabatku Kos Oren (Cantika, Nafa, Fifi, Yesy, Yani, Rehan, Arifah, Mayumi, Adel), terima kasih telah menemani proses perkuliahanku dan terima kasih atas dukungan serta doa yang diberikan sehingga menjadi kekuatan bagi penulis untuk bertahan hingga ditahap akhir.
13. Teruntuk Alya dan Sisil, terima kasih telah memberikan dukungan dan ruang untuk bertahan yang diberikan sehingga menjadi kekuatan bagi penulis untuk kembali berdiri dan menyelesaikan proses ini.
14. Teruntuk Keluarga Bukit Harapan terutama Teman Posko (Husnul, Sibyl, Fitri, Felita, Rafli, Fathan, Nadif, Fitrah) yang telah menemani dan menghiasi perjalanan KKN dengan penuh kebahagiaan. Terima kasih telah menjadi keluarga baru.
15. Teruntuk Kaderisasi Humanis FISIP Unhas (terutama Disa, Alim, dan Fadil), penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan dukungan yang telah diberikan selama proses akademik dan organisasi.
16. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah bertahan melalui proses yang panjang dan melelahkan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini lahir dari proses yang panjang yang penuh lelah, ragu, dan pembelajaran. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menjadi bahan untuk menambah wawasan dan informasi kepada pembaca. Saya atas nama pribadi mengucapkan mohon maaf atas skripsi saya yang masih jauh dari kata sempurna. Semoga setiap dukungan, doa, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang sebaik-baiknya.

Penulis

Adinda Naufatuzzahra

ABSTRAK

Adinda Naufatuzzahra. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Capacity Building di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar (Studi Kasus Shelter Warga Kecamatan Manggala), xi + 71 halaman + 6 tabel + 4 gambar + 27 daftar pustaka + lampiran. Dibimbing oleh Dr. Muhammad Rusdi, M.Si

Capacity Building merupakan upaya dalam mengembangkan suatu ragam strategi meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas kinerja organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan capacity building yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Makassar, yang meliputi aspek pengembangan sumber daya manusia, penguatan organisasi, dan kelembagaan. Shelter Warga dipilih sebagai fokus penelitian karena berperan sebagai garda awal layanan perlindungan di tingkat kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya penguatan kapasitas Shelter Warga oleh DP3A Kota Makassar belum berjalan optimal. Keterbatasan pengembangan Sumber Daya Manusia, kurang efektifnya struktur organisasi, serta lemahnya dukungan kelembagaan menyebabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Shelter Warga masih bergantung pada komitmen individu pengelola. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas yang berkelanjutan, optimalisasi organisasi, serta penyusunan regulasi yang menjamin kepastian hukum dan perlindungan bagi pengelola Shelter Warga.

Kata Kunci: Capacity Building, DP3A Kota Makassar, Perlindungan Perempuan dan Anak, Shelter Warga.

ABSTRACT

Adinda Naufatuzzahra, Departement of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. Capacity Building at the Makassar City Women's Empowerment and Child Protection Service (Case Study of the Manggala District Residents' Shelter), xi + 71 pages + 6 tables + 4 figures + 27 bibliographies + appendices. Supervised by Dr. Muhammad Rusdi, M.Si.

Capacity building is an effort to develop various strategies to improve the efficiency, effectiveness, and responsiveness of organizational performance. This study aims to analyze the implementation of capacity building carried out by the Makassar City Women's Empowerment and Child Protection Agency (DP3A), which includes aspects of human resource development, organizational strengthening, and institutionalization. The Residents' Shelter was chosen as the focus of this research because it serves as the first line of defense services at the village level. The results indicate that the DP3A Makassar City. DP3A's capacity building efforts have not been optimal. Limited human resource development, an ineffective organizational structure, and weak institutional support mean that the implementation of the Residents' Shelter's duties and functions still depend on the commitment of individual managers. Therefore, ongoing capacity building, organizational optimization, and the development of regulations that guarantee legal certainty and protection for residents' shelter managers are necessary.

Keywords: Capacity Building, Makassar City DP3A, Women and Children Protection, Residents' Shelter.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tinjauan Teori.....	7
1.2.1. Capacity Building	7
1.2.2. Kerangka Pikir	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
METODE PENELITIAN	12
2.1 Pendekatan Penelitian.....	12
2.2 Desain Penelitian	12
2.3. Prosedur Penelitian	12
2.3.1. Informan Penelitian	12
2.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	13
2.3.3. Teknik Analisis Data	13
2.3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	14
BAB III.....	16
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
3.1 Gambaran Umum.....	16
3.2 Capacity Building di DP3A Kota Makassar	17
3.2.1 Pengembangan Sumber Daya Manusia	18
3.2.2 Penguatan Organisasi.....	27
3.2.3 Reformasi Kelembagaan	39
BAB IV	44
KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
4.1 Kesimpulan	44
4.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Shelter Warga PerKecamatan	4
Tabel 2 Dimensi Capacity Building	8
Tabel 3 Jenis Pelatihan Shelter Warga 2026	21
Tabel 4 Pemanfaatan Personil Shelter Warga	29
Tabel 5 Rekapitan Kegiatan Sosialisasi Shelter Warga 2025	34
Tabel 6 Reduksi Data Hasil Wawancara Penelitian	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Kasus Kekerasan Kab/Kota 2025	2
Gambar 2 Kerangka Pikir	10
Gambar 3 Struktur Shelter Warga Kota Makassar	37
Gambar 4 Alur Pelayanan Shelter Warga	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis	49
Lampiran 2 Administrasi Penelitian.....	50
Lampiran 3 Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian	53
Lampiran 4 Logbook Penelitian	54
Lampiran 5 Dokumentasi.....	55

DAFTAR ISTILAH

No	Istilah, Singkatan	Arti/ Penjelasan
1.	DP3A	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak adalah instansi daerah yang menangani isu kesetaraan gender, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.
2.	FKPM	Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat yang dibentuk untuk membantu fungsi kepolisian seperti mengumpulkan data masalah masyarakat dan sebagainya.
3.	FORUM ANAK	Forum Anak adalah wadah partisipasi anak untuk mendorong keterlibatan anak dalam pengambilan keputusan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dirinya dan dilaksanakan atas kesadaran sehingga anak dapat menikmati hasil manfaat dari keputusan tersebut.
4.	KTP/KTA	Kekerasan Tindak Perempuan/Anak
5.	LBHM	Lembaga Bantuan Hukum Masyarakat yaitu perkumpulan individu yang berpartisipasi aktif dalam melakukan pembelaan dan bantuan hukum serta menegakkan keadilan.
6.	PATBM	Perlindungan Anak Terpadu Berbasis Masyarakat adalah gerakan dari jaringan atau kelompok warga pada tingkat masyarakat yang bekerja secara terkoordinasi untuk mencapai tujuan perlindungan anak.
7.	PUSPAGA	Pusat Pembelajaran Keluarga adalah unit layanan yang menyediakan berbagai bentuk dukungan dan pembelajaran bagi keluarga untuk meningkatkan kualitas hidup.
8.	SDM	Sumber Daya Manusia
9.	UPTD PPA	Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak adalah unit pelaksana teknis operasional pada satuan kerja yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

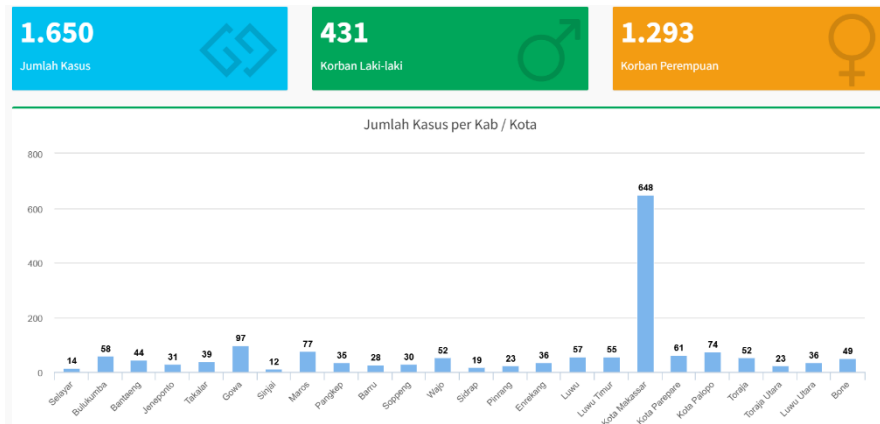
Kekerasan terhadap perempuan dan anak masih menjadi permasalahan sosial yang mendapat perhatian global. Sebagai negara yang berlandaskan konstitusi, Indonesia telah menetapkan jaminan hak perlindungan anak secara tegas melalui Pasal 28B Ayat 2 Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa “Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang, serta berhak atas perlindungan dari kekerasan diskriminasi”. Meskipun jaminan tersebut ada, tingginya angka kasus kekerasan seksual yang menjadi ancaman serius terhadap rasa aman serta tumbuh kembang sehingga dibutuhkan adanya upaya perlindungan dari pemerintah (Mariska dkk., 2025).

Di tingkat daerah, Kota Makassar masih menghadapi tantangan berupa tingginya angka kasus kekerasan seksual terhadap perempuan dan anak. Sebagai bentuk tanggung jawab daerah, Pemerintah Kota Makassar bersama DPRD Kota Makassar telah menetapkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 5 Tahun 2018 tentang perlindungan anak, yang bertujuan untuk meminimalisir korban yang mengalami tindak kekerasan dan pelecehan. Pelaksanaan kebijakan di tingkat daerah telah dijalankan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Makassar, sebagai pelaksana kebijakan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam mengimplementasikan program nasional di tingkat daerah. Melalui berbagai upaya sosialisasi dan kampanye, DP3A Kota Makassar mendorong partisipasi masyarakat dalam melaporkan dan mencegah kekerasan, serta membangun sistem pelayanan yang berfokus pada perlindungan korban (Sumiati dkk., 2023).

Dalam pelaksanaan program perlindungan perempuan dan anak, DP3A Kota Makassar berperan sebagai lembaga yang menjadi rujukan dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Salah satu langkah yang dilakukan adalah melalui kampanye sosial “Berani Speak Up” yang bertujuan mendorong korban ataupun masyarakat untuk lebih berani melaporkan. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Makassar membuktikan perannya sebagai penyelenggaraan layanan perlindungan dengan menjunjung tinggi nilai profesionalisme melalui penerapan kode etik pelayanan. Kode etik tersebut berfungsi sebagai pedoman moral bagi seluruh petugas dalam menjalankan tugasnya dan menjadi dasar dalam pembentukan standar operasional yang transparansi dan integritas (Muzaqar dkk.,2025). Dengan prinsip tersebut, DP3A Kota Makassar menciptakan sistem pelayanan yang tidak hanya responsif terhadap kebutuhan korban, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perlindungan.

Kondisi kekerasan terhadap perempuan dan anak di Sulawesi Selatan dapat dilihat melalui data statistik yang tersedia. Gambar berikut menyajikan angka kekerasan sebagai gambaran kondisi empiris yang menunjukkan perlunya pelaksanaan program perlindungan perempuan dan anak.

Gambar 1 Jumlah Kasus Kekerasan Kab/Kota 2025



Sumber: SIMFONI-PPA (2025)

Berdasarkan data Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI-PPA) Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak masih menunjukkan angka yang tinggi, tercatat sebanyak 1.650 kasus kekerasan di Provinsi Sulawesi Selatan, dengan Kota Makassar menempati posisi tertinggi dibandingkan kabupaten/ kota lainnya. Mayoritas kasus terjadi di lingkungan rumah tangga sebanyak 787 kasus, kemudian di lingkungan fasilitas umum sebanyak 354 kasus dan tempat kejadian lainnya sebanyak 508 kasus, dengan bentuk kekerasan yang didominasi oleh kekerasan seksual dan fisik, terutama yang terjadi di lingkungan rumah tangga. Data tersebut menunjukkan bahwa kekerasan tidak hanya terjadi di ruang publik, tetapi juga di lingkungan yang seharusnya memberikan rasa aman. Kondisi ini banyak dialami oleh kelompok usia rentan, khususnya remaja yang masih berada pada tahap perkembangan fisik dan psikologis.

Tingginya kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Makassar tidak hanya menunjukkan persoalan sosial, tetapi juga menunjukkan tantangan kapasitas kelembagaan pemerintah daerah dalam memberikan respon yang cepat, tepat, dan berkelanjutan. Permasalahan ini semakin meningkat ketika layanan perlindungan belum mampu menjangkau seluruh masyarakat, terutama di tingkat kelurahan sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat. Hal ini perlunya penguatan kapasitas yang terencana dan sistematis agar layanan perlindungan tidak hanya bersifat administratif, tetapi dapat menghadirkan rasa aman, pemulihan, dan keadilan bagi korban. Oleh karena itu, capacity building menjadi elemen penting

untuk menjamin efektivitas pelaksanaan program perlindungan yang diinisiasi oleh DP3A Kota Makassar.

Dalam menanggapi permasalahan tersebut, pemerintah kota Makassar melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah diperkuat oleh berbagai program dan lembaga seperti UPTD Perlindungan Anak dan Perempuan kota Makassar, Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga), Forum Anak Makassar, Shelter Warga, dan lain sebagainya sebagai inovasi berbasis komunitas/ lembaga untuk mendekatkan layanan perlindungan kepada masyarakat. Seluruh komunitas/ lembaga tersebut berperan sebagai sarana koordinasi dan layanan perlindungan dengan pendekatan yang sesuai terhadap kebutuhan masyarakat (Jafar dkk., 2022).

Pemerintah Kota Makassar melalui DP3A kota Makassar merancang dan melaksanakan berbagai program perlindungan, salah satunya dengan membentuk Shelter Warga, yakni sebagai program berbasis komunitas yang berfungsi memberikan perlindungan awal, mediasi informal, serta edukasi dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Shelter Warga merupakan gagasan Wali Kota Makassar melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang bekerja sama dengan UPTD PPA Kota Makassar dengan tujuan memperkuat partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Shelter Warga berperan sebagai tempat penanganan cepat dan sementara bagi korban kekerasan yang berada di tingkat kelurahan Kota Makassar. Selain itu, Shelter Warga juga berfungsi menyelesaikan kasus-kasus ringan melalui pendekatan kekeluargaan (Wulandari dkk., 2023)

Shelter Warga berfungsi sebagai garda awal dalam sistem layanan perlindungan dengan menjalankan peran utama sebagai media penerimaan pengaduan awal, pendampingan awal bagi korban, serta penghubung antara masyarakat dan penyediaan layanan perlindungan perempuan dan anak. Shelter Warga juga melaksanakan proses penelusuran awal terhadap kasus yang masuk, memberikan dukungan sosial dasar kepada korban, serta menentukan penanganan yang disesuaikan dengan tingkat permasalahan yang dihadapi (Wahyuni., 2023).

Keberadaan Shelter Warga memiliki posisi yang strategis dalam kehidupan sosial masyarakat yang berfungsi sebagai ruang aman yang dapat diakses langsung oleh korban tanpa melalui prosedur yang panjang. Dalam berbagai kasus kekerasan, korban sering mengalami hambatan psikologis, rasa takut, serta tekanan sosial untuk melapor. Kehadiran Shelter Warga di tingkat kelurahan memungkinkan pendekatan yang lebih persuasif, humanis, dan kontekstual sesuai dengan karakteristik lingkungan setempat. Dengan demikian, Shelter Warga tidak hanya menjalankan fungsi pelayanan, tetapi juga menjadi sarana pemberdayaan sosial yang berperan aktif dalam membangun keberanian korban, meningkatkan kesadaran hukum masyarakat, serta memperkuat solidaritas kolektif dalam isu perlindungan perempuan dan anak secara berkelanjutan.

Berdasarkan informasi penelitian yang diperoleh peneliti dari Kepala Bidang Perempuan DP3A Kota Makassar, program Shelter Warga pertama kali dibentuk

pada tahun 2016 sebagai salah satu program prioritas Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Makassar dan diluncurkan dengan percontohan di lima kelurahan yaitu Manggala, Maccini Parang, Maccini Sombala, Pannampu, dan Tamamaung. Setiap unit Shelter Warga memiliki struktur yang terdiri atas ketua, sekertaris dan anggota dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat yang memiliki kepedulian terhadap isu kekerasan. Dalam pelaksanaannya, DP3A Kota Makassar berperan sebagai aktor utama dalam melakukan capacity building melalui pelatihan, pembinaan, dan koordinasi Shelter Warga untuk meningkatkan pemahaman mengenai hak perempuan dan anak serta menangani kasus kekerasan di lingkungan sekitar.

Dalam sistem perlindungan terpadu, Shelter Warga berfungsi sebagai titik awal penanganan kasus sebelum dilakukan rujukan ke UPTD PPA Kota Makassar atau lembaga layanan terkait lainnya. DP3A Kota Makassar membentuk Shelter Warga dan menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga, termasuk Tim Reaksi Cepat (TRC) UPTD PPA Kota Makassar yang beroperasi selama 24 jam untuk memastikan respon cepat terhadap kasus kekerasan perempuan dan anak. Selain penanganan kasus, Shelter Warga juga mendukung upaya pencegahan melalui pembentukan Forum Anak Makassa. Forum ini berperan sebagai sarana partisipasi anak sebagai pelopor dan pelapor melalui pendekatan dan menjadi media komunikasi antara pemerintah daerah dan anak-anak dalam menyampaikan aspirasi serta kebutuhan terkait perlindungan dan pemenuhan hak anak di Kota Makassar (Sumiati dkk., 2023). Hingga saat ini, DP3A Kota Makassar telah membentuk 103 tim Shelter Warga di beberapa kelurahan dan menargetkan pengembangan hingga mencakup 153 kelurahan yang direncanakan selesai pada tahun 2026.

Tabel 1 Jumlah Shelter Warga PerKecamatan

No	Kecamatan	Jumlah
1.	Manggala	9
2.	Makassar	8
3.	Tamalate	10
4.	Panakuk kang	9
5.	Tallo	8
6.	Biringkanaya	6
7.	Tamalanrea	6
8.	Wajo	4
9.	Ujung Tanah	6
10.	Rappocini	6
11.	Bontoala	6
12.	Sangkarrang	3
13.	Mariso	9
14.	Ujung Pandang	5
15.	Mamajang	8
Total		103

Sumber: DP3A Kota Makassar, diolah oleh peneliti (2026)

Dalam proses implementasinya, DP3A Kota Makassar bersama Shelter Warga telah berupaya membangun komunikasi dua arah melalui forum warga, pertemuan di tingkat RT/RW, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana sosialisasi. Namun, proses penyebaran informasi tersebut belum berjalan merata dan masih bergantung pada inisiatif masing-masing pengelola shelter. Sebagian masyarakat belum memperoleh pemahaman yang memadai terkait keberadaan dan fungsi shelter, sehingga tingkat kesadaran untuk melapor masih rendah. Kurangnya informasi membuat sebagian masyarakat tidak mengetahui peran shelter, sementara korban kekerasan khususnya anak-anak, sering kali menahan diri untuk melapor karena khawatir terhadap penilaian negatif dari lingkungan sekitarnya (Mutiar., 2025).

Selain komunikasi dan partisipasi masyarakat, pelaksanaan shelter warga masih belum optimal di beberapa kelurahan. Kendala yang dihadapi adalah keterbatasan dana operasional, sebab alokasi anggaran dari pemerintah sering kali tidak sebanding dengan jumlah kasus yang harus ditangani maupun kebutuhan pemulihan korban. Anggaran yang minim tersebut berpengaruh pada pemenuhan biaya operasional, termasuk biaya perkara, layanan rujukan, hingga intervensi medis. Kondisi ini pada akhirnya membatasi efektivitas intervensi yang dapat dilaksanakan (Alias dkk., 2025).

Keterbatasan kapasitas sumber daya manusia pada tingkat kelurahan juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan program, masih banyak wilayah yang belum memiliki relawan yang memahami peran Shelter Warga sebagai tempat perlindungan awal dan penanganan kasus kekerasan. Selain itu, koordinasi antar instansi seperti Kepolisian, Lembaga Perlindungan Anak (LPA), dan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) belum berjalan optimal, sehingga proses penanganan kasus belum sepenuhnya efektif (Mutiar., 2025).

Meskipun Shelter Warga telah dibentuk sebagai bagian dari upaya perlindungan perempuan dan anak, implementasi tugas dan fungsinya ditingkat kelurahan belum terlaksana secara optimal. Kondisi ini tercermin dari perbedaan tingkat kapasitas relawan dalam menerima dan menangani pengaduan, memberikan pendampingan awal, serta melaksanakan mekanisme rujukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas Shelter Warga tidak hanya bergantung pada keberadaan struktur organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh penguatan kapasitas yang dilakukan oleh DP3A Kota Makassar. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas melalui pelatihan, pembinaan yang berkelanjutan, serta koordinasi lintas sektor menjadi faktor penting dalam mengoptimalkan pelaksanaan tugas dan fungsi Shelter Warga.

Penelitian ini difokuskan pada Shelter Warga di Kecamatan Manggala dengan mengambil dua lokasi penelitian, yaitu Kelurahan Manggala dan Kelurahan Bangkala. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Kecamatan Manggala merupakan salah satu wilayah percontohan awal pembentukan Shelter Warga di Kota Makassar sejak tahun 2016, sehingga memiliki pengalaman implementasi yang lebih panjang dibandingkan beberapa kecamatan lain. Kondisi

tersebut memungkinkan untuk mengamati dinamika capacity building yang telah berlangsung secara berkelanjutan.

Selain itu, Kelurahan Manggala dan Kelurahan Bangkala menunjukkan perbedaan konteks implementasi dan pola kerja Shelter Warga, baik dari aspek tingkat keaktifan relawan, variasi serta jumlah kasus kekerasan yang ditangani, maupun pola koordinasi yang terbangun dengan DP3A Kota Makassar dan UPTD PPA Kota Makassar. Perbedaan ini menjadi relevan untuk dianalisis dalam melihat bagaimana pelaksanaan capacity building dijalankan dan berdampak terhadap eektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Shelter Warga. Lokasi Kecamatan Manggala juga memungkinkan peneliti memperoleh akses data yang lebih intensif melalui observasi dan wawancara mendalam dengan aktor yang terlibat langsung dalam pengelolaan shelter warga. Dengan demikian, Kecamatan Manggala dinilai relevan untuk menggambarkan praktik penguatan kapasitas dalam konteks pelayanan perlindungan perempuan dan anak di tingkat kelurahan.

Keberadaan Shelter Warga menunjukkan adanya upaya dalam perlindungan perempuan dan anak yang melibatkan masyarakat secara langsung, namun dalam pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan. Kondisi tersebut peneliti kemudian mengangkat rumusan masalah yaitu Bagaimana capacity building yang dilakukan oleh DP3A Kota Makassar dalam mendukung pengelolaan Shelter Warga Kecamatan Manggala, khususnya pada aspek pengembangan sumber daya manusia, penguatan organisasi, dan kelembagaan?

Untuk mendukung penelitian ini, terdapat penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berhubungan dengan program shelter, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nurholis Setiawan (2024) yang meneliti terkait Efektivitas Pelayanan Penanganan Tindak Kekerasan Perempuan dan Anak Berbasis Shelter Warga di Kelurahan Manggala, Kecamatan Manggala, Kota Makassar mengungkapkan bahwa partisipasi aktif kelompok masyarakat mendukung kegiatan shelter warga baik dalam penanganan kasus maupun pelaporan langsung dari masyarakat. Namun, mayoritas masyarakat belum mengetahui kehadiran shelter warga dan ketersediaan sarana dan prasarana kesekretariatan shelter warga belum terpenuhi dengan baik.
2. Penelitian yang dilakukan Yusril Bayu Saputra (2025) yang meneliti terkait Implementasi Program Shelter Warga di Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar menunjukkan bahwa shelter warga di kelurahan maccini berfungsi efektif edukasi yang dijalankan berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat dan menurunkan angka kekerasan anak. Namun terdapat permasalahan yaitu masih ada warga yang belum mengetahui keberadaan atau fungsi shelter, belum tersedianya kotak saran atau sistem umpan balik dan keterbatasan alat operasional seperti komputer dan printer yang dapat menghambat efisiensi kerja.
3. Penelitian yang dilakukan Muhammad Ibrahim Iskandar (2025) yang meneliti terkait Kolaborasi Aktor Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual menunjukkan bahwa koordinasi antar instansi belum sepenuhnya berjalan

optimal, komunikasi dan pertukaran informasi masih terhambat oleh keterbatasan sistem, serta kapasitas sumber daya manusia dan keberlanjutan program masih menghadapi kendala. Keterbatasan regulasi dan dukungan kelembagaan membuat peran shelter belum sepenuhnya kuat dimata masyarakat.

Penelitian terdahulu pada umumnya berfokus pada penilaian efektivitas Shelter Warga atau implementasi program secara umum, serta penguatan kapasitas organisasi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan pelatihan, lemahnya struktur organisasi, minimnya dukungan anggaran, dan lemahnya regulasi kelembagaan. Namun demikian, masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji bagaimana *capacity building* yang dilakukan serta sejauh mana upaya penguatan kapasitas yang telah dilaksanakan oleh DP3A Kota Makassar dapat berpengaruh terhadap optimalisasi pelaksanaan tugas dan fungsi Shelter Warga di tingkat kelurahan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menjawab keterbatasan tersebut dengan melalui pemaparan mengenai pelaksanaan penguatan kapasitas dalam pengelolaan Shelter Warga di Kecamatan Manggala.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan hasil "Capacity Building di DP3A Kota Makassar (Studi Kasus Shelter Warga Kecamatan Manggala)". Pemilihan judul ini didasari atas pentingnya upaya pengembangan kapasitas untuk memastikan efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Shelter Warga sebagai program perlindungan bagi perempuan dan anak.

1.2 Tinjauan Teori

1.2.1. Capacity Building

Capacity Building adalah upaya untuk meningkatkan kapasitas individu, kelompok, atau organisasi dalam mencapai tujuan dan visi mereka. Menurut, Grindle (1997) "*capacity building is intended to encompass a variety of strategies that have to do with increasing the efficiency, effectiveness, and responsiveness of government performance*" yaitu pengembangan kapasitas merupakan upaya yang dimaksudkan untuk mengembangkan berbagai macam strategi yang dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan responsivitas dari kinerja pemerintah.

Pengembangan kapasitas bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah melalui pengembangan berbagai strategi yang dapat meningkatkan efisiensi, keefektifan, dan responsif (Haryono dkk., 2012). Pengembangan kapasitas dapat dilihat sebagai suatu proses untuk melakukan, atau menggerakkan perubahan di berbagai tingkatan (individu, kelompok, organisasi dan sistem) untuk meningkatkan kemampuan penyesuaian diri dari orang, dan organisasi sehingga mereka dapat merespon lingkungannya yang selalu berubah (Dwihastari,2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi pembangunan kapasitas meliputi lima hal pokok, yaitu komitmen bersama, kepemimpinan, reformasi peraturan, reformasi kelembagaan dan pengakuan tentang kekuatan dan kelemahan yang dimiliki (Soeprpto, 2003).

Peningkatan kapasitas kelembagaan masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi termasuk

dalam shelter warga di Kota Makassar. Kapasitas yang kuat baik dari segi sumber daya manusia, struktur organisasi, maupun koordinasi antar instansi maka kontribusi dalam menyelesaikan persoalan publik, khususnya kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak akan semakin optimal.

Dalam kerangka ini, Grindle (1997) menekankan bahwa *capacity building* memiliki beberapa dimensi, fokus, dan tipe kegiatan, sebagai berikut:

Tabel 2 Dimensi Capacity Building

Dimensi	Fokus	Tipe Kegiatan
Pengembangan Sumber Daya Manusia	Ketersediaan tenaga teknis dan profesional	Pelatihan, gaji, kondisi kerja, dan rekrutmen
Penguatan Organisasi	Sistem manajemen dalam mengembangkan performansi tugas khusus dan fungsi, struktur mikro	Sistem insentif, pemanfaatan personil, kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi, dan struktur manajerial
Reformasi Kelembagaan	Lembaga dan sistem struktur makro	Aturan permainan untuk rezim politik dan perubahan kebijakan, reformasi konstitusi.

Sumber: Grindle, 1997

Setiap dimensi memiliki peran fungsional dalam meningkatkan efektivitas kelembagaan, berikut penjelasan masing-masing setiap dimensi:

1. Penguatan Sumber Daya Manusia

Grindle (1997) menyatakan "*intiative to develop human resources generally seek the capacity of individuals to carry out their professional and technical responsibilities*" yaitu inisiatif untuk mengembangkan sumber daya manusia, secara umum berusaha dalam meningkatkan kapasitas individu untuk menjalankan tanggung jawabnya secara profesional dan meningkatkan kemampuan teknisnya. Dalam penguatan sumber daya manusia umumnya dapat meningkatkan kapasitas individu dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Organisasi ataupun lembaga dibuat berbagai visi untuk kepentingan manusia dalam pelaksanaan misinya yang dikelola oleh manusia agar tujuannya dapat dicapai (Haryono dkk., 2012). Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia sangat bermanfaat baik bagi organisasi, lembaga, para pegawai, maupun pertembuhan hubungan yang kuat antara berbagai kelompok kerja.

2. Penguatan Organisasi

Penguatan organisasi adalah proses meningkatkan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan dan misi yang telah ditetapkan. Masalah kepegawaian dan masalah manajemen organisasi akan menjadi tantangan dalam penguatan organisasi. Banyak cara yang direkomendasikan untuk mencapai tujuan penguatan organisasi yaitu meningkatkan rekrutmen, meningkatkan arus informasi dan komunikasi, meningkatkan sumber daya fisik, serta mendesentralisasi dan membuka proses pengambilan keputusan (Grindle, 1997). Penguatan organisasi bertujuan untuk memperkuat posisi organisasi, meningkatkan reputasi dan citranya, serta menjaga keberlanjutan dan daya saing organisasi (Sumartik dkk., 2023).

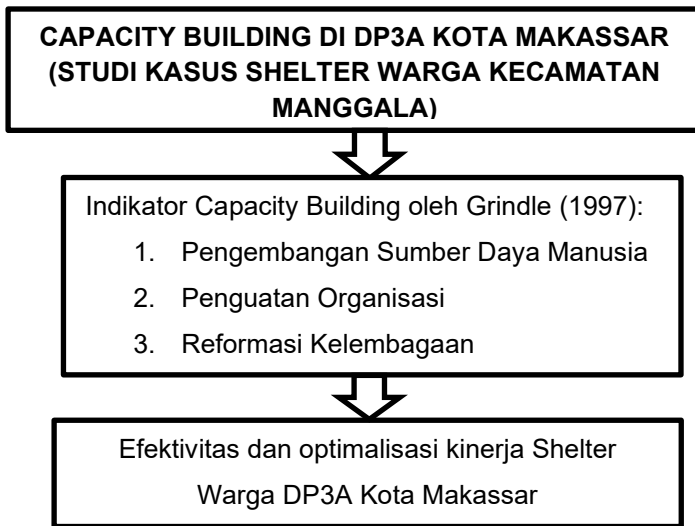
3. Reformasi Kelembagaan

Reformasi kelembagaan merupakan mengubah aturan main yang digunakan organisasi dan individu dalam mengambil keputusan dan menjalankan aktivitas (Grindle, 1997). Douglass North menekankan bahwa kelembagaan sebagai aturan main dalam masyarakat, batasan yang dirancang manusia yang membentuk interaksi manusia. Dengan kata lain, reformasi kelembagaan bertujuan untuk memperbaiki atau menyesuaikan aturan sehingga tercipta lingkungan yang mendukung efisiensi, keadilan, dan berkelanjutan dalam kehidupan bermasyarakat.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas dan kinerja Shelter Warga sebagai penyedia layanan perlindungan sosial yang dikelola oleh DP3A Kota Makassar. Capacity building atau penguatan kapasitas menjadi pendekatan penting untuk melihat sejauh mana DP3A Kota Makassar bersama Shelter Warga mampu mengembangkan kemampuan internalnya dalam melaksanakan tugas dan fungsi perlindungan secara optimal. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori capacity building untuk menganalisis bagaimana DP3A Kota Makassar dalam memperkuat kapasitas Shelter Warga melalui pengembangan sumber daya manusia, penguatan organisasi, dan reformasi kelembagaan.

1.2.2. Kerangka Pikir

Gambar 2 Kerangka Pikir



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kelembagaan shelter dalam meningkatkan pelaksanaan tugas dan fungsinya, Selain itu, terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengembangan sumber daya manusia (SDM) pada Shelter Warga, meliputi peningkatan, kemampuan dan keterampilan pengelola dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
2. Menganalisis penguatan organisasi dalam struktur dan mekanisme kerja Shelter Warga yang dikoordinasikan oleh DP3A Kota Makassar, meliputi koordinasi antar bagian, pembagian peran, serta efektivitas sistem kerja dalam pelaksanaan fungsi kelembagaan.
3. Menganalisis reformasi kelembagaan yang mencakup pembaruan kebijakan, sistem kerja, serta dukungan lingkungan eksternal dalam memperkuat peran Shelter Warga sebagai lembaga perlindungan perempuan dan anak di Kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan agar dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan peneliti dalam mengkaji isu yang berkaitan dengan penguatan kapasitas pelayanan perlindungan perempuan dan anak di tingkat daerah. Selain itu, penelitian ini

juga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan penelitian lanjutan yang relevan dengan peningkatan kualitas pelayanan sosial, khususnya dalam pelaksanaan program Shelter Warga DP3A Kota Makassar.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi DP3A Kota Makassar sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kinerja Shelter Warga, khususnya dalam aspek penguatan kapasitas, koordinasi antar instansi, dan efektivitas layanan perlindungan perempuan dan anak. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah dan lembaga sosial dalam mengembangkan program yang responsif terhadap isu kekerasan perempuan dan anak

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang difokuskan untuk memahami secara mendalam mengenai proses penerapan capacity building pada Shelter Warga, sebagai upaya meningkatkan pelaksanaan tugas dan fungsinya di Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Manggala dan Bangkala, Kecamatan Manggala. Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk memahami makna yang terbentuk dari pengalaman individu atau kelompok dalam menanggapi berbagai isu sosial dan kemanusiaan yang dihadapi. Oleh karena itu, pendekatan ini relevan dengan tujuan penelitian, yaitu menggali secara mendalam pengalaman, praktik, serta pengelolaan shelter yang terjadi dalam menjalankan fungsi perlindungan di tingkat kelurahan.

2.2 Desain Penelitian

Creswell (2018) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa desain yang umum digunakan. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus. Desain studi kasus dipilih agar peneliti dapat menggali secara mendalam bagaimana penerapan capacity building pada Shelter Warga dijalankan dalam konteks nyata dibawah koordinasi DP3A Kota Makassar berdasarkan pengalaman langsung para pihak yang terlibat. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambar mengenai implementasi capacity building dalam mendukung efektivitas layanan perlindungan perempuan dan anak di Kota Makassar, khususnya di Kecamatan Manggala.

2.3. Prosedur Penelitian

2.3.1. Informan Penelitian

Informan memiliki peran penting sebagai sumber utama dalam memperoleh data dan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang dikaji. Penentuan informan dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan fokus penelitian dan pemilihan ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang akurat. Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan atau kriteria khusus agar informasi yang diperoleh secara akurat. Informan dalam penelitian ini terdiri atas beberapa pihak yang terlibat langsung dalam pengembangan kapasitas shelter warga, yaitu:

1. Ketua Shelter Warga Kelurahan Manggala dan Bangkala
2. Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Makassar
3. Pekerja Sosial Tim Reaksi Cepat UPTD PPA Kota Makassar

2.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dilapangan dengan tujuan memperoleh pemahaman terkait isu yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang akan dilaksanakan yaitu:

a. Observasi

Teknik observasi digunakan untuk memperoleh data melalui pengamatan langsung terhadap kondisi dilapangan pada aktivitas operasional dan interaksi antar petugas serta pelayanan masyarakat pada program Shelter Warga yang dilakukan oleh DP3A Kota Makassar. Observasi dilakukan untuk dapat memahami situasi nyata serta konteks sosial hasil dari upaya pengembangan kapasitas yang dilakukan oleh DP3A Kota Makassar dalam peningkatan layanan program Shelter Warga tersebut.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan informan yang telah dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Metode ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai pandangan, pengalaman, dan persepsi informan terkait implementasi Capacity Building yang dijalankan oleh DP3A Kota Makassar dapat mempengaruhi operasional dan kinerja staf di Shelter Warga. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan menggunakan wawancara terarah dengan menyiapkan pertanyaan terstruktur agar dapat memahami jawaban secara lebih luas dan tetap terarah sesuai fokus penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang relevan terkait pelaksanaan program Shelter Warga, seperti laporan kegiatan, data kasus kekerasan, dan dokumen pendukung lainnya. Data dokumentasi digunakan untuk memperkuat temuan dari hasil observasi dan wawancara, sehingga dapat menghasilkan data yang valid.

2.3.3. Teknik Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk memahami makna dari informasi yang telah dikumpulkan baik berupa teks maupun gambar (Creswell,2018). Proses ini dilakukan secara bertahap, yaitu:

a. Mengatur dan Mempersiapkan Data

Tahap ini dilakukan dengan menata dan menyiapkan seluruh data untuk dianalisis. Tahap ini meliputi transkrip hasil wawancara, pengumpulan catatan lapangan yang diperoleh dari pelaksanaan program Shelter Warga oleh DP3A Kota Makassar. Langkah ini bertujuan agar data yang diperoleh lebih mudah dikelompokkan dan dianalisis secara efisien.

b. Membaca dan Memahami Data

Tahap ini dilakukan pembacaan menyeluruh terhadap seluruh data yang telah terkumpul untuk memperoleh pemahaman awal terhadap isi informasi. Peneliti meninjau ulang seluruh transkrip wawancara dan catatan lapangan untuk menggali ide pokok dan pandangan informan terkait implementasi capacity building yang dilakukan oleh DP3A Kota Makassar serta dampaknya terhadap operasional dan pelayanan di Shelter Warga.

c. Mengkodekan Data

Tahap ini merupakan proses pengorganisasian data dengan cara memberikan kode atau label tertentu pada bagian penting dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi, seperti pernyataan tentang koordinasi antar staf, kualitas pelayanan dan pendampingan di Shelter Warga. Kode tersebut digunakan dengan tujuan mengelompokkan data ke dalam kategori yang memiliki makna.

d. Menghasilkan Tema dan Deskripsi

Tahap ini yaitu mengembangkan tema atau deskripsi yang menggambarkan latar, peran maupun peristiwa yang berkaitan dengan peningkatan kapasitas seperti koordinasi tim, kejujuran dalam penanganan kasus, dan akses layanan yang dilakukan oleh petugas di Shelter Warga. Deskripsi ini berfungsi untuk memperlihatkan bagaimana capacity building yang diimplementasikan oleh DP3A Kota Makassar dapat mempengaruhi kualitas dan kinerja pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

e. Menyajikan Tema dan Deskripsi

Tahap ini adalah menyampaikan hasil analisis dalam bentuk naratif. Penyajian dapat dilakukan melalui penjabaran kronologi suatu peristiwa yang dilengkapi dengan kutipan langsung dari informan. Tahap ini bertujuan untuk menggambarkan secara jelas keterkaitan tema yang ditemukan dalam menjelaskan hasil dari capacity building DP3A Kota Makassar pada Shelter Warga.

2.3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

a. Validitas Data

Validitas merupakan salah satu kekuatan dalam penelitian kualitatif yang berfokus pada tingkat keakuratan temuan dari sudut pandang penulis, partisipan, dan pembaca (Creswell & Miller, 2000). Penelitian ini menggunakan strategi triangulasi sumber data, yaitu membandingkan hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan kesesuaian informasi yang diperoleh dari observasi di Shelter Warga, wawancara dengan informan yang telah dipilih dan data dokumentasi terkait program Shelter Warga guna memastikan kesesuaian informasi.

b. Reliabilitas Data

Reliabilitas berkaitan dengan konsistensi dan kestabilan data, serta sejauh mana hasil penelitian sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap temuan (Creswell & David Creswell, 2018). Penelitian ini

menggunakan strategi audit trail, yaitu pencatatan secara rinci terhadap setiap tahapan pengumpulan, pengolahan, dan analisis data. Proses ini memastikan penelitian capacity bulding di DP3A Kota Makassar melalui Shelter Warga dapat berjalan konsisten dan transparan.