



Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)

Volume 4, Issue 3, June 2019

e-ISSN : 2504-8562

Journal home page:
www.msocsciences.com

Konsep Jaringan dan Aplikasi Teori Jaringan Sosial ke dalam Jaringan Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak

Siti Hajar Binti Abdul Rauf¹, Siti Hajar Abu Bakar Ah², Haris Bad Wahab²

¹Universiti Sultan Zainal Abidin (UniSZA)

²Universiti Malaya (UM)

Correspondence: Siti Hajar Binti Abdul Rauf (hajarrauf@unisza.edu.my)

Abstrak

Artikel ini membincangkan mengenai konsep jaringan sosial dan aplikasi Teori Jaringan Sosial ke dalam jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Konsep jaringan sosial yang dibincangkan dipecahkan kepada dua bahagian; iaitu konsep jaringan sosial dari aspek hubungan dan konsep jaringan sosial dari aspek struktur. Manakala, Teori Jaringan Sosial pula menerangkan empat perkara asas; iaitu jenis jaringan sosial, corak jaringan sosial, sistem jaringan sosial dan agihan jaringan sosial. Analisis dokumen yang dilakukan melalui sorotan literatur terhadap kajian-kajian lepas mendapati bahawa jaringan sosial dibahagikan kepada tiga jenis; iaitu jaringan sosial formal, jaringan sosial tidak formal dan jaringan sosial bersepadu. Corak jaringan sosial pula dipecahkan kepada lima corak perhubungan; iaitu hubungan tidak berarah, hubungan berarah, hubungan secara simetri, hubungan melalui orang tengah dan juga sosiogram. Manakala, bagi agihan jaringan sosial, didapati terdapat empat faktor utama yang mempengaruhi agihan jaringan sosial; iaitu objek atau pihak-pihak yang terlibat dalam jaringan yang terbina, penghubung ikatan jaringan, hubungan peranan, fungsi dan tanggungjawab antara objek/pihak yang terlibat dalam ikatan jaringan; serta arus (*flow*) dan pertukaran (*exchange*) dalam sistem jaringan.

Kata kunci: jaringan sosial, teori jaringan sosial, jaringan perkhidmatan, ikatan, kanak-kanak

Social Network Concept and Social Network Theory Into Application of Child Network Services

Abstract

This paperwork covers on social network concept and Social Network Theory into application of child network services. The concept of social network being discussed is divided into two parts; namely the concept of social network in terms of relationship and concept of social network from structural aspect. Meanwhile, Social Network Theory explains four basic things; which are the type of social network, social network pattern, social network system and social network distribution. Analysis of documents carried out through literature highlights on past studies found that social networks were divided into three types; formal social networks, informal social networks and integrated social networks. Social network patterns are broken down into five patterns of communication; i.e. non-direct links, direct links, symmetrical connections, mediation and also sociogram. Meanwhile, for social network distribution, there are four main factors affecting the distribution of social networks; namely the objects or parties involved in the network that are built up, network link connections, role relationships,

functions and responsibilities between objects/parties involved in network ties; as well as flow and exchange in the network system.

Keywords: social networks, social network theory, network services, ties, children

Pengenalan

Memahami dan memilih teori yang sesuai untuk diaplikasikan ke dalam kajian adalah satu perkara yang agak kompleks. Ini kerana, setiap saintis mempunyai pandangan yang berbeza mengenai sesuatu konsep. Tambahan pula, teori adalah bersifat abstrak dan sukar diukur. Teori dan konsep mengenai sesuatu bidang ilmu atau sesuatu isu harus diterokai secara mendalam kerana teori dengan sendirinya tidak memberikan apa-apa makna kepada penulisan. Dalam kajian sains sosial, konsep dan teori memainkan peranan yang sangat penting untuk memberi penjelasan, ramalan dan kesimpulan menyeluruh mengenai sesuatu kajian yang dilakukan (Creswell, 1998).

Kerangka konsep dan kerangka teori adalah saling berkait dengan kerangka kajian. Kerangka kajian merujuk kepada struktur idea yang abstrak atau logik yang menjadi panduan kepada perancangan, pelaksanaan dan laporan sesuatu kajian. Ia merupakan struktur yang mencantumkan bahagian-bahagian dalam sesuatu kajian untuk membentuk keseluruhan kajian (Nik Azis, 2003). Kerangka kajian adalah sangat penting dalam sebarang kajian (Ary, Jacobs & Razavieh, 1996; Silverman, 2005). Ini kerana, kerangka kajian membekalkan landasan kepada kajian melalui penjelasan pendekatan yang digunakan dan dianggap sebagai tempat rujukan yang menyediakan konteks bagi meneliti masalah atau persoalan yang menjadi fokus kajian. Kerangka kajian boleh berbentuk konsep atau teori.

Konsep Jaringan (*Networks*)

Jaringan sosial merupakan teras kehidupan manusia sejak zaman memburu sehingga kini. Manusia dihubungkan antara satu sama lain melalui satu ikatan perhubungan dan kebergantungan yang wujud antara satu sama lain. Menurut Kadushin (2012), perkataan "*networks*" tidak boleh disamakan dengan perkataan "*networking*". Ini kerana "*Networks are interconnected relationship, durable patterns of interaction, and interpersonal threads that comprise a social fabric*" (Garbarino, 1982: 4). Konsep asas jaringan pula menerangkan jaringan adalah "*a collection of points, partially connected with each other*" (Polister, 1980: 71). Seterusnya, beberapa fahaman klasik (spt., Bott, 1957; Mitchell, 1969; Wellman, 1979) mendefinisikan jaringan sosial sebagai satu set rantaian sambungan hubungan yang menyediakan sistem maklumat.

Jaringan kemudiannya telah dipadankan dengan konsep jaringan sosial; iaitu sebagai hubungan di antara sekumpulan individu (walau hanya dalam kalangan ahli keluarga). Melalui konsep ini, jaringan sosial dilihat sebagai struktur perhubungan yang berlaku apabila wujudnya permintaan terhadap keperluan, sokongan mahupun bantuan dalam kalangan masyarakat serta menjadi rangkaian terhadap hubungan komunikasi (Garbarino, 1982).

Streeter dan Gillespie (1992) mendefinisikan jaringan sosial sebagai satu set ikatan unit-unit sosial yang dihubungkan di antara satu sama lain. Definisi yang dijelaskan oleh Streeter dan Gillespie ini menjelaskan tiga perkara yang penting. Pertama, jaringan mempunyai batas atau sempadan. Ini bermakna, kriteria-kriteria yang wujud menentukan ahli-ahli dalam satu jaringan. Sempadan yang wujud dalam sesetengah jaringan, contohnya dalam sistem kekeluargaan, sekumpulan rakan dan kumpulan kerja biasanya senang untuk ditentukan kerana jaringan yang wujud adalah jelas. Tetapi, dalam satu sistem sosial yang besar, jaringan sosial diandaikan telah tertanam (*embedded*). Oleh itu, sempadan yang wujud dalam kumpulan sosial yang besar sangat sukar untuk didefinisikan.

Kedua, jaringan adalah saling berhubung. Setiap ahli mesti mempunyai ikatan dengan ahli-ahli yang lain ataupun berpotensi untuk membina ikatan dengan ahli-ahli dalam jaringan sosial untuk menjadi

sebahagian daripada ahli dalam jaringan sosial. Ikatan ini boleh terjadi sama ada secara langsung ataupun tidak langsung. Walau bagaimanapun, mungkin ada di antara ahli-ahli yang terpinggir atau dipinggirkan dalam jaringan. Namun, apa yang lebih utama adalah setiap ahli mesti dihubungkan dengan ahli-ahli yang lain agar boleh dilihat sebagai sebahagian daripada jaringan.

Ketiga, unit sosial. Analisis jaringan boleh diaplikasikan kepada unit-unit sosial yang lebih luas. Ia boleh diaplikasikan secara individu; iaitu untuk jaringan sokongan sosial. Malahan, ia juga boleh diaplikasikan kepada agensi-agensi perkhidmatan sosial, institusi sosial dalam komuniti tempatan atau bangsa dalam ekonomi global. Dalam kepelbagaian profesion seperti kerja sosial, analisis jaringan sosial boleh diaplikasikan secara langsung kepada kajian yang berbentuk praktis klinikal, analisis polisi sosial, organisasi komuniti dan pengurusan organisasi.

Secara umumnya, konsep jaringan sosial mengandungi satu set fenomena sosial yang kompleks. Konsep jaringan sosial boleh dijelaskan berdasarkan dua aspek, iaitu:

- i. Jaringan sosial dari aspek hubungan; dan,
- ii. Jaringan sosial dari aspek struktur.

Konsep Jaringan Sosial dari Aspek Hubungan

Ciri-ciri perhubungan memfokuskan kepada intipati hubungan sosial dalam kalangan ahli-ahli jaringan dan bentuk hubungan yang wujud. Kajian berkaitan dengan ciri-ciri perhubungan (*relational properties*) biasanya cuba memahami tentang kenapa wujudnya satu-satu jaringan dan fungsi jaringan. Misalnya, Streeter dan Gillespie (1992) mendapati sumber, maklumat, pengaruh dan sokongan sosial merupakan asas dalam suatu hubungan.

Menurut Siti Hajar (2007) dan Borgatti (2002), jaringan sosial dilihat sebagai hubungan-hubungan sosial yang melingkari kehidupan individu. Hubungan sosial ini digambarkan secara ironik sebagai sekumpulan sendi (*nodes*) dan ikatan (*ties*). Sekumpulan “sendi” ini digambarkan sebagai aktor yang mungkin terdiri daripada individu-individu atau organisasi-organisasi yang wujud di dalam sesebuah jaringan sosial. “Ikatan” pula menggambarkan hubungan yang wujud di antara individu-individu tersebut; iaitu kewujudan hubungan sosial di antara aktor.

Kadushin (2012) pula mendefinisikan jaringan sosial sebagai satu set perhubungan yang wujud di antara objek-objek yang mungkin terdiri daripada orang perseorangan, organisasi, bangsa, item-item yang mungkin diperolehi melalui pencarian *google*, sel-sel otak ataupun alat ubah elektrik. Namun begitu, dalam sains sosial, alat ubah elektrik tidak dikira sebagai satu bentuk jaringan. Jaringan sosial yang dimaksudkan merangkumi jaringan yang terbentuk melalui persahabatan, kasih sayang, kuasa, idea dan mungkin disebabkan oleh penyakit yang dihadapi.

Seterusnya, Halpen (2011) mentakrifkan jaringan sebagai satu gugusan norma, nilai dan jangkaan yang dikongsi secara bersama di antara ahli-ahli dalam satu kumpulan sosial. Boase, Jeffrey, John, Wellman dan Rainie (2006) juga mempunyai pendapat yang sama. Jaringan sosial melibatkan ahli dalam jumlah yang besar; iaitu melibatkan kawan-kawan, kejiranan, saudara-mara dan rakan sekerja berasaskan tempat kerja atau kediaman. Perkembangan revolusi teknologi kemudiannya mendorong pembentukan jaringan sosial yang berasaskan *internet*. Semakin bertambah bilangan individu yang saling mengenali, semakin meningkat interaksi yang berlaku melalui talian telefon dan *internet*. Adaptasi berkekalan dan secara berterusan berlaku disebabkan ikatan pertalian yang berlaku secara personal sehingga menghasilkan jaringan sosial yang besar dalam kalangan masyarakat.

Konsep Jaringan Sosial dari Aspek Struktur

Struktur menggambarkan atau menghuraikan cara-cara yang sesuai atau sepadan dalam kalangan ahli-ahli jaringan untuk membentuk jaringan sosial. Struktur jaringan boleh dibahagikan kepada tiga tahap analisis; iaitu ahli secara individu, sub-kumpulan dan jumlah jaringan.

Struktur jaringan ahli-ahli secara individu merujuk kepada perbezaan perhubungan dalam kalangan ahli-ahli yang berbeza. Perbezaan yang wujud boleh digunakan untuk mengenal pasti peranan individu dalam jaringan sama ada sebagai bintang (*star*), *liaison*; sebagai penghubung, *bridge*; individu yang mempertemukan individu dengan individu lain, dan *gatekeeper*; sebagai pemain utama atau penjaga maklumat (Tichy & Fombrun, 1979; Paulson, 1985).

Sub-kumpulan sebagai unit analisis pula menggambarkan ciri-ciri kluster secara keseluruhan. Kebanyakan jaringan sosial mengandungi titik tumpuan apabila mengandungi banyak pertalian di antara ahli. Ukuran yang digunakan pada tahap ini menjelaskan kedua-dua ciri berstruktur sub-kumpulan dan bagaimana sub-kumpulan sesuai atau sepadan dengan jaringan secara keseluruhannya. Jumlah jaringan adalah keseluruhan struktur dan sub-kumpulan yang terbentuk atau terhasil daripada satu ikatan yang sama dalam satu ruang lingkup jaringan sosial yang sama.

Wasserman dan Faust (1994) mentakrifkan jaringan sosial sebagai satu struktur sosial yang terbentuk melalui nod. Individu mahupun organisasi dihubungkan melalui satu atau lebih perhubungan atau kesalingbergantungan. Misalnya, individu dan organisasi dihubungkan melalui kepercayaan nilai, idea, pertukaran kewangan, perdagangan, persahabatan, ikatan kekeluargaan, keberkesanan peranan sosial yang dimainkan (spt., rasa hormat, tidak suka dan sebagainya), atau tindakan seperti bercakap, keluar makan bersama-sama. Dalam bentuk yang paling ringkas, jaringan sosial adalah huraian atau gambaran semua ikatan yang terbentuk di antara nod-nod yang terlibat. Semakin meningkat ikatan yang berlaku di antara individu dalam suatu jaringan, semakin tinggi pengetahuan, pengaruh dan kuasa yang dimiliki oleh aktor-aktor utama. Apa yang lebih penting dan yang paling utama adalah kuasa untuk mengawal aktor-aktor dalam jaringan.

Pendek kata, jaringan sosial merupakan struktur sosial yang wujud di antara aktor yang merupakan individu atau organisasi (Siti Hajar, 2007). Ia menerangkan cara bagaimana individu-individu dan organisasi-organisasi dihubungkan melalui pelbagai situasi sosial, sama ada menerusi hubungan atau situasi formal atau tidak formal. Jaringan sosial boleh beroperasi pada pelbagai tahap. Contohnya, pada tahap anggota keluarga yang termuda kepada yang tertua, daripada keluarga kepada komuniti dan daripada sesebuah kumpulan sosial kepada tahap negara. Jaringan sosial yang dianggotai atau dipunyai oleh individu penting kerana ia menentukan cara-cara untuk bertindak balas atau menyelesaikan sesuatu masalah yang wujud dalam kehidupan individu tersebut. Ia juga menentukan cara pengurusan sesebuah organisasi serta tahap kejayaan seseorang individu di dalam mencapai matlamat hidupnya.

Teori Jaringan Sosial (*Social Network Theory*)

Teori Jaringan Sosial yang dibincangkan di dalam kertas kerja ini dioperasionalisasi dan diaplikasikan untuk melihat corak hubungan dan cara kerja yang terbentuk di antara pihak-pihak yang terlibat di dalam penyediaan dan penyampaian perkhidmatan sosial. Teori Jaringan Sosial menerangkan mengenai keadaan pertalian dan hubungan sosial yang terbina di antara manusia atau organisasi menerusi hubung kait dan kebergantungan di antara satu sama lain. Hubung kait dan kebergantungan antara individu/organisasi dengan individu-individu atau organisasi-organisasi lain akan menghasilkan satu jaringan sosial; khususnya apabila individu-individu atau organisasi-organisasi tersebut mula berhubung untuk berkongsi pendapat dan sumber, meluahkan harapan dan perasaan, meminta pertolongan, memberi nasihat serta menyampaikan maklumat melalui interaksi dua hala secara berulang-ulang atau berterusan.

Terdapat dua komponen utama yang mendasari Teori Jaringan Sosial; iaitu nod dan ikatan (Kadushin, 2012). Nod dan ikatan merupakan asas utama pembentukan jaringan. Nod adalah agensi atau pihak yang terlibat dalam pembentukan jaringan sosial. Agensi atau pihak yang terlibat dihubungkan dengan agensi atau pihak yang lain melalui satu ikatan. Ikatan yang menghubungkan agensi-agensi atau pihak-pihak yang terlibat merupakan satu transaksi yang mungkin merupakan satu perjanjian atau kontrak yang wujud melalui perkenalan atau mungkin kerana berada di dalam satu kawasan geografi yang sama. Ikatan adalah “gam” yang menghubungkan nod-nod sehingga terbentuknya satu jaringan sosial atau jaringan kerja. Teori Jaringan Sosial menerangkan empat perkara asas yang utama, iaitu:

- i. Jenis jaringan sosial,
- ii. Corak jaringan sosial
- iii. Sistem jaringan sosial; dan,
- iv. Agihan jaringan sosial.

Jenis Jaringan sosial

Jaringan sosial boleh berlaku melalui dua cara atau kaedah; iaitu secara formal dan secara tidak formal dengan sektor-sektor formal dan sektor tidak formal. Jaringan sosial formal merujuk kepada jaringan yang dilakukan dengan sektor awam, sektor swasta dan sektor sukarela. Ketiga-tiga sektor ini mempunyai kepakaran yang khusus dalam bidang masing-masing. Manakala, jaringan sosial tidak formal pula merujuk kepada perhubungan yang terjalin di antara keluarga, orang dan/ atau agensi persendirian, jiran tetangga, sahabat handai dan ahli komuniti. Jaringan sosial tidak formal sangat penting kepada seseorang individu bagi mendapat dan memenuhi perkhidmatan sosial, sokongan sosial dan bantuan sosial yang diperlukan (Finch, 1989; Finch & Mason, 1993; Putnam, 2000; Spicker, 2008). Selain itu, pembentukan jaringan sosial juga boleh berlaku secara bersama di antara perkhidmatan sosial formal dan tidak formal. Jaringan sebegini dikenali sebagai jaringan sosial integratif atau bersepadu.

Menurut Kadushin (2012), pembentukan jaringan sosial berlaku dalam dua bentuk yang utama; iaitu jaringan tunggal dan jaringan pelbagai. Jaringan sosial tunggal, atau dalam bahasa saintifiknya dirujuk sebagai nod tunggal merupakan jaringan yang terbina di antara seorang individu/organisasi dengan seorang individu/organisasi yang lain atau seorang individu dengan sebuah agensi ataupun sebuah agensi dengan sebuah agensi yang lain. Sebaliknya, jaringan sosial pelbagai (*multiple or variety nodes*) pula merujuk kepada jaringan yang dibentuk atau terbentuk dengan beberapa atau dengan pelbagai individu dan agensi.

Corak Jaringan Sosial

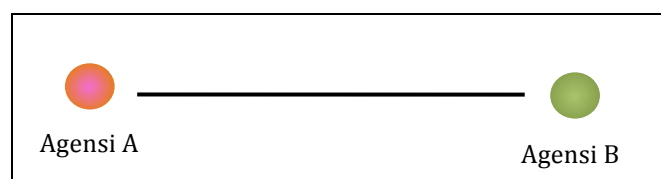
Kadushin (2012) menyatakan bahawa jaringan tunggal dan jaringan pelbagai yang terdiri daripada jaringan sosial secara formal, jaringan sosial tidak formal (Finch, 1989; Finch & Mason, 1993; Putnam, 2000; Spicker, 2008) dan jaringan sosial bersepadu (Davis, 2011) terbentuk melalui 5 corak perhubungan, iaitu:

- i. Hubungan tidak berarah
- ii. Hubungan berarah
- iii. Hubungan simetri
- iv. Hubungan melalui orang tengah
- v. Sosiogram

Setiap corak jaringan ini diterangkan melalui subtopik masing-masing pada bahagian seterusnya.

a) Hubungan Tidak Berarah

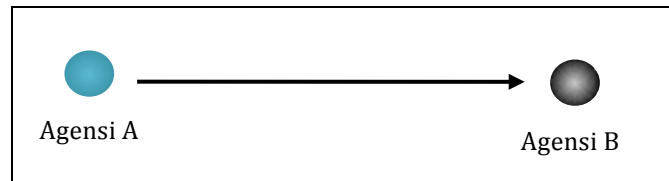
Hubungan tidak berarah merupakan hubungan mudah (*simple relationship*) dan tidak berarah (*not directional*). Secara grafiknya, ia boleh digambarkan seperti di dalam Rajah 1.1 di bawah:



Rajah 1.1: Hubungan Mudah/ Tidak Berarah

b) Hubungan Berarah

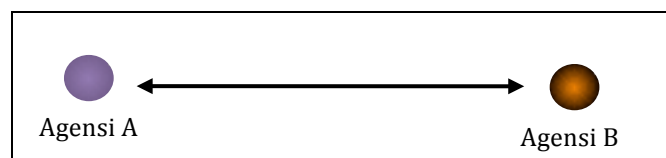
Hubungan berarah merupakan hubungan yang wujud daripada sebelah pihak sahaja. Rajah 1.2 di bawah menunjukkan hubungan yang berlaku daripada Agensi A kepada Agensi B sahaja. Hubungan ini hanya dalam satu arah sahaja dan tidak wujud timbal balik.



Rajah 1.2: Hubungan Berarah

c) Hubungan Secara Simetri

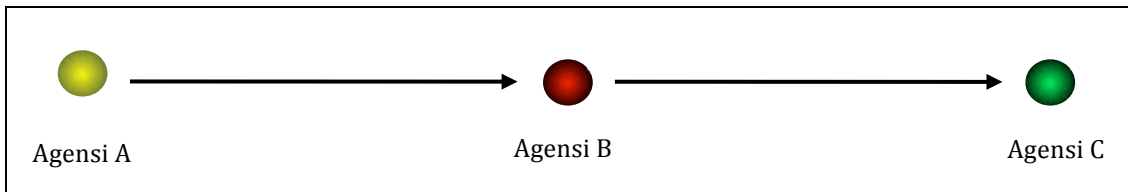
Hubungan berbentuk simetri mempunyai arus/aliran (*valence or flow*) yang berbentuk simetri. Kedua-dua individu yang terlibat dalam perhubungan ini saling bekerjasama dan saling memahami (*mutuality*). Namun begitu, hubungan ini merupakan suatu perkara yang terhad dan sukar dicapai. Kelazimannya, hubungan yang wujud antara dua individu adalah berbentuk anti-simetri; iaitu setelah mendapatkan perkhidmatan yang diperlukan daripada pihak yang menyediakan perkhidmatan, perhubungan terhenti setakat itu sahaja. Pihak yang beroleh atau menikmati perkhidmatan yang disediakan tidak meneruskan kerjasama walaupun telah terbina ikatan atau perhubungan di antara kedua-dua belah pihak. Contohnya hubungan antara anak dan bapa, majikan dengan pekerja dan sebagainya. Hubungan yang terbentuk ini didefinisikan dengan cara yang berbeza bergantung kepada cara individu memerhatikannya dan bergantung kepada keadaan. Corak hubungan yang berlaku seperti di dalam Rajah 1.3 di bawah merupakan hubungan timbal balik dan saling bekerjasama yang berlaku di antara Agensi A dan Agensi B. Hubungan simetri boleh melibatkan lebih daripada dua agensi. Sekiranya wujud lebih daripada dua perhubungan, hubungan berkenaan dikenali sebagai hubungan pelbagai (*multiplex relationship*).



Rajah 1.3: Hubungan Simetri

d) Hubungan Melalui Orang Tengah

Selain daripada berarah atau tiada arah dalam suatu perhubungan, hubungan mungkin juga bukan sekadar berkongsi kedudukan atau saling melengkapi antara satu sama lain; atau berada pada satu tempat yang sama pada suatu masa. Ini kerana, arus/aliran tambahan hanya boleh wujud antara objek-objek atau nod-nod. Arus (*flow*) dan pertukaran (*exchange*) adalah sangat penting dalam Teori Jaringan Sosial. Agensi-agensi lain juga boleh wujud di antara Agensi A dan Agensi C. Seperti di dalam Rajah 1.4 di bawah, Agensi A dihubungkan kepada Agensi C melalui Agensi B. Dalam kes ini, Agensi A merupakan “orang tengah” yang menghubungkan Agensi A dan Agensi C.

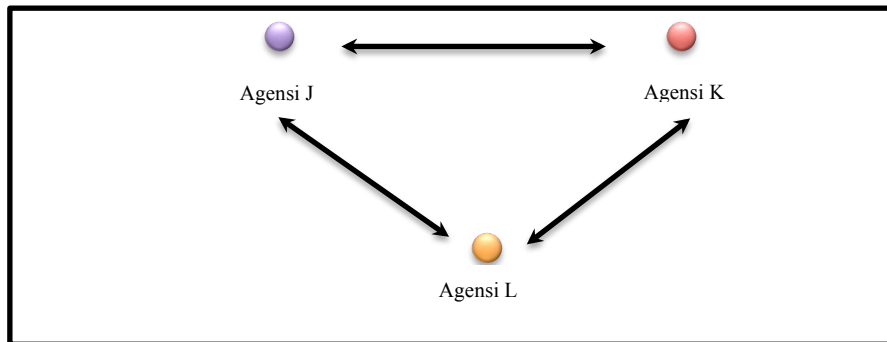


Rajah 1.4: Hubungan Melalui Orang Tengah

Corak hubungan atau pertalian di atas merupakan hubungan berarah dan tidak bertimbal balik. Ini bermakna, nod-nod atau agensi-agensi berkenaan hanya bertindak sebagai pelengkap sahaja. Kebiasaannya, hubungan ini hanya wujud dalam pertalian atau hubungan yang berhierarki rasmi sahaja. Contohnya, Klinik Kesihatan Daerah (Agensi B) menganjurkan Program Khidmat Komuniti berbentuk pemeriksaan kesihatan secara percuma kepada penduduk-penduduk setempat. Program ini dianjurkan dengan kerjasama Klinik Swasta (Agensi C) setempat. Sebelum program ini diadakan, terdapat arahan-arahan kerja yang disampaikan oleh Pengarah Pejabat Kesihatan Negeri (Agensi A) kepada klinik-klinik swasta (Agensi C) yang terlibat melalui Pengarah Klinik Kesihatan Daerah (Agensi B) untuk menjayakan program yang dianjurkan. Justeru, dalam sesebuah hierarki rasmi, Agensi A menyampaikan mesej kepada Agensi B. Kemudian, setelah mendapat mesej daripada Agensi A, Agensi B akan menyampaikan mesej yang ingin disampaikan kepada Agensi C.

e) Sosiogram

Sosiogram adalah hubungan yang wujud dan mengandungi sekurang-kurangnya tiga nod atau agensi. Ketiga-tiga nod atau agensi ini saling melengkapi, seimbang dan bersama. Seperti Rajah 1.5, ketiga-tiga nod atau agensi ini dihubungkan secara langsung kerana ia saling melengkapi, seimbang dan bersama. Jarak jaringan antara agensi boleh diterangkan melalui pautan yang wujud di antara mereka. Kebiasaannya, terdapat dua pautan di antara nod-nod yang wujud. Berdasarkan kepada Rajah 1.5 di bawah, nod A dan nod B mempunyai pautan antara satu sama lain. Sekiranya Agensi A mempunyai hubungan dengan Agensi C, jaringan yang wujud adalah satu pelengkap, wujud keseimbangan dan saling bekerjasama. Dalam kes ini, ketiga-tiga agensi dihubungkan secara terus.



Rajah 1.5: Sosiogram

Perhubungan yang dipaparkan melalui sosiogram membenarkan pemerhati atau penilai melihat secara serta merta mengenai apa yang berlaku dalam satu jaringan yang kecil dan tidak terlalu kompleks.

Sistem Jaringan Sosial

Selain bentuk dan corak jaringan, sistem jaringan sosial juga memainkan peranan yang sangat penting dalam pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Menurut para saintis sosial, jaringan sosial boleh dibahagikan kepada 3 jenis sistem jaringan; iaitu *ego-centric*, *socio-centric* atau *“in a box” relationship* dan *open system network* (Kadushin, 2012). Manakala, Siti Hajar (2007) pula mengelompokkan sistem jaringan kepada dua kategori; iaitu jaringan tertutup (*close network*) dan jaringan terbuka (*open network*).

a) Sistem Jaringan Ego-centric

Menurut McCarty (2002), jaringan *ego-centric* merupakan sistem jaringan yang dihubungkan dengan nod tunggal. Contohnya, apabila seorang individu dihubungkan dengan seorang individu atau dengan sebuah organisasi sahaja. *Ego-centric* cenderung digunakan dalam kajian mengenai jaringan secara personal yang menggunakan ukuran secara tidak berstruktur. Kebiasaannya, analisis dibuat berdasarkan ciri-ciri yang merumuskan hubungan individu dengan individu-individu lain yang berada dalam jaringan sosial yang sama.

Sistem jaringan personal (*ego-centric*) memfokuskan kajian terhadap hubungan sosial individu. Biasanya pengkaji mendapatkan maklumat seperti nama ahli keluarga, kawan-kawan dan kenalan secara tidak mendalam daripada individu yang tidak mempunyai hubungan antara satu sama lain. Data-data diperolehi dan dianalisis dengan membuat rumusan terhadap ciri-ciri ahli dalam jaringan sosial dan membuat hubung kait secara agregat dengan ciri-ciri responden secara personal.

Sistem jaringan personal ini popular digunakan dalam kajian-kajian kerja sosial; seperti ciri-ciri jaringan sokongan sosial (Wellman & Wortley, 1990), variasi atau perbezaan sokongan sosial yang diterima oleh mangsa-mangsa bencana (Beggs, Haines & Hurlbert, 1996), hubungan di antara pengguna dadah dan transmisi HIV (Neaigus et al., 1995) atau kesan jaringan personal terhadap gelagat mengundi (Nieuwbeerta & Flap, 2000).

Menurut Kadushin (2012), sistem *ego-centric* hanya menyenaraikan individu atau organisasi sahaja. Namun begitu, dalam jaringan sosial, dengan hanya menyenaraikan seorang individu atau sebuah agensi sahaja, ia tidak dipanggil sebagai jaringan sosial. Sekiranya wujud sokongan sosial dan wujudnya perhubungan di antara individu-individu dan/ atau agensi-agensi lain, pihak-pihak yang disenaraikan dan yang terlibat dikenali sebagai jaringan sosial (Fischer, 1982). Ini kerana, setiap individu dan/ atau agensi yang terlibat dalam jaringan dihubungkan di antara satu sama lain walaupun jaringan berkenaan wujud disebabkan untuk mencari pekerjaan, meminjam wang dan sebagainya.

b) Sistem jaringan Socio-centric atau "in a box" Relationship

Berbeza daripada sistem jaringan *ego-centric*, sistem jaringan *socio-centric* merupakan jaringan di dalam sebuah kotak ("*in a box*" relationship). Sistem jaringan ini dikenali sebagai jaringan tertutup (*close network*). Contohnya, pertalian yang berlaku di antara kanak-kanak di dalam sebuah kelas atau di antara eksekutif atau pekerja di dalam sesebuah organisasi.

Jaringan ini merupakan sistem jaringan tertutup dan kebiasaannya mengkaji struktur sosial jaringan secara teliti dan mendalam. Sistem jaringan ini adalah sistem jaringan sosial yang kecil dan kurang memberi manfaat kepada ahli-ahlinya berbanding jaringan sosial yang lebih besar. Misalnya, sekumpulan individu yang berinteraksi secara tertutup (*close network*) akan berkongsi ilmu pengetahuan, maklumat dan peluang yang ada sesama mereka sahaja (Kadushin, 2012; Siti Hajar 2007).

c) Sistem Jaringan Terbuka

Jaringan terbuka (*open-system*) pula merupakan jaringan yang dilakukan tanpa memerlukan garis sempadan yang jelas. Jaringan ini berlaku di antara individu atau organisasi yang tidak berada di dalam suatu kotak ("*out of box*" relationship). Melalui sistem jaringan ini, sekumpulan individu berinteraksi secara luas dan terbuka (*open network*) dengan kumpulan lain.

Dalam sistem jaringan yang terbuka, ahli-ahli dalam jaringan berkongsi pengetahuan, maklumat dan peluang dengan lebih meluas. Justeru, individu dan organisasi yang mempunyai jaringan sosial yang pelbagai dan besar mendapat lebih manfaat. Contohnya golongan elit di Amerika Syarikat. Mereka membina pertalian dengan beberapa syarikat korporat untuk mendapatkan pengaruh terhadap keputusan yang bakal dibuat. Rantainya pengaruh yang diperolehi terhadap keputusan yang akan dibuat ataupun penyesuaian terhadap praktis yang baru menjadikan jaringan bertambah menarik. Jaringan

yang wujud mempengaruhi beberapa keputusan yang telah dibuat dan pendekatan yang baru dibuat diterima pakai oleh mereka. Pada suatu sudut, ia merupakan satu sistem jaringan sosial yang sangat menarik (Kadushin, 2012; Siti Hajar, 2007).

Merujuk kepada ketiga-tiga jenis sistem jaringan yang telah diperkenalkan oleh Kadushin (2012), dan Siti Hajar (2007), pengkaji hanya mengadaptasikan sistem jaringan tertutup ("*in a box*" relationship) dan jaringan terbuka ("*out of box*" relationship) ke dalam kajian yang dijalankan ini.

Agihan Jaringan Sosial

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi agihan jaringan sosial. Menurut Kadushin (2012), agihan jaringan sosial dipengaruhi oleh:

- i. Objek atau pihak-pihak yang terlibat dalam jaringan yang terbina,
- ii. Penghubung ikatan jaringan,
- iii. Hubungan peranan, fungsi dan tanggungjawab antara objek/pihak yang terlibat dalam ikatan jaringan; dan
- iv. Arus (*flow*) dan pertukaran (*exchange*) dalam sistem jaringan.

a) Objek atau pihak-pihak yang terlibat

Teori Jaringan Sosial melihat hubungan sosial berlaku melalui satu set perhubungan yang berlaku sama ada secara berpasangan (*dyads*) atau melibatkan pihak ketiga (*triads*). Hubungan yang terjalin digambarkan secara ironiknya sebagai satu set objek yang dikenali sebagai nod (*nodes*); iaitu satu sendi atau titik yang tidak bergerak tetapi mengikat sendi-sendi yang lain (Hornby & Asmah, 2001). Kadushin (2012), merujuk nod ini sebagai individu atau agensi. Jaringan boleh terbentuk di antara sektor formal yang merangkumi sektor awam, sektor swasta dan sektor sukarela. Jaringan juga boleh terbentuk di antara sektor tidak formal yang terdiri daripada ahli keluarga, saudara mara, komuniti, rakan sebaya dan jiran tetangga untuk mendapatkan jaringan kebajikan.

b) Penghubung ikatan jaringan

Jaringan adalah penghubung (*conduit*) kepada kedua-dua aliran sama ada aliran yang diperlukan ataupun tidak. Contohnya, kajian yang dijalankan oleh Christakis dan Fowler pada tahun 2007 ke atas individu-individu yang mengalami obesiti. Obesiti dikatakan sebagai epidemik. Ini kerana, kajian yang dijalankan mendapati individu yang mengalami obesiti dihubungkan secara sosial dengan individu lain yang juga mengalami obesiti. Diagram jaringan yang dibina sejak tahun 1975 menunjukkan bahawa individu yang mengalami obesiti berkecenderungan untuk saling berhubung di antara satu sama lain. Kecenderungan ini meningkat dari semasa ke semasa. Keadaan yang berlaku ini menggambarkan dua usul jaringan sosial. Pertama, dari segi persamaan (*homophily*). Setiap individu yang mempunyai ciri-ciri yang sama berkecenderungan untuk berhubung atau dihubungkan di antara satu sama lain. Kedua, dari segi pengaruh. Setiap individu yang dihubungkan berkecenderungan untuk mempengaruhi yang lain.

Selain itu, jika dilihat dari sudut pemasaran pula, seseorang yang bekerja sebagai pengurus pemasaran akan cuba sedaya upaya mereka untuk mencari jalan dan cara yang terbaik untuk menarik perhatian ramai pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan. Cara yang paling berkesan adalah menghubungi individu secara personal. Kemudian, pencarian seterusnya diteruskan dengan menggunakan teknik pencarian bola salji (*snow ball rolling*). Fenomena ini dikenali sebagai "*viral marketing*".

Contohnya, kajian yang dilakukan oleh Jure, Lada dan Bernando (2007) untuk mendapatkan sebuah novel grafik yang dikeluarkan di Negara Jepun. Kajian ini dilakukan dalam satu jaringan yang padat (*dense network*). Pelbagai penemuan dan cadangan yang disyorkan oleh individu-individu yang terlibat di dalam kajian. Cadangan-cadangan yang diperolehi daripada keseluruhan cerita adalah sangat rumit dan "*viral marketing*" yang digunakan tidak berfungsi setiap masa. Akan tetapi, pengkaji yang

menjalankan kajian ini mendapati bahawa cadangan atau syor yang diberikan secara personal oleh seseorang individu adalah sangat efektif dalam sebuah komuniti yang kecil dan padat untuk mendapatkan produk-produk yang mahal dan berjenama (Jure, Lada & Bernando, 2007). Dalam situasi ini, individu yang memberikan cadangan atau syor berkenaan merupakan penghubung di dalam jaringan sosial. Tambahan pula, menurut Kadushin (2012); Streeter dan Gillespie (1992), pertalian yang wujud itu merupakan penghubung dan melambangkan pergantungan di antara satu sama lain.

Pertalian yang wujud antara penghubung ikatan jaringan lazimnya dibentuk atau terbentuk berasaskan kepada empat prinsip yang segandingan; iaitu persamaan (*homophily*), keakraban (*propinquity*), kepopularan (*popularity*); dan, pemusatan (*centrality*).

(i) Prinsip persamaan

Konsep *homophily* berasal daripada bahasa Greek yang membawa maksud “*love of the same*”. Konsep ini kemudiannya diketengahkan oleh Lazarsfeld dan Merton pada tahun 1955 sebelum digunakan secara meluas. Secara formal, sekiranya dua orang individu mempunyai ciri-ciri yang sama dan berasal daripada jaringan yang sama, kebiasaannya mereka dihubungkan di antara satu sama lain (Verbrugge, 1977). Jika dilihat secara mata kasar, fakta ini ada kebenarannya. Ini kerana, secara logiknya sekiranya dua orang individu dihubungkan, mereka biasanya mempunyai ciri-ciri yang sama.

Sebagai contoh, seorang pekerja sosial dan seorang Pegawai Akhlak. Oleh kerana kedua-dua individu ini mempunyai persamaan dalam bidang kerja sosial dan mungkin kedua-duanya pernah menguruskan kanak-kanak yang terlibat dengan masalah sosial secara bersama, maka kedua-dua individu ini dikatakan mempunyai persamaan. Konsep persamaan ini bukan sahaja digunakan ke atas individu. Malah, ia juga boleh diguna pakai dan disesuaikan kepada kumpulan, organisasi, negara dan juga terhadap unit-unit sosial yang lain.

Menurut Kadushin (2012), persamaan merupakan satu proses. Ia boleh diguna pakai pada peringkat individu dan juga secara kolektif. Menurut Lazarsfeld dan Merton (1955), konsep persamaan pada tahap individu melihat seseorang individu mempunyai pertalian hubungan, persahabatan ataupun persatuan/kelab. Selain itu, persamaan juga dilihat dari segi status; iaitu status perkahwinan, pendidikan atau pekerjaan (Lazarsfeld & Merton, 1955), dan persamaan dari segi nilai; iaitu sikap atau stereotaip yang menunjukkan keseragaman atau persamaan (Hall & Wellman, 1985).

Kebiasaannya, sikap yang ditonjolkan adalah berasaskan kepada corak perhubungan yang terjalin dalam kalangan ahli-ahli jaringan sosial (Erickson, 1988). Menurut McPherson, Smith-Lovin dan Cook (2001), terdapat banyak kajian yang menyatakan tentang kecenderungan persamaan dalam jaringan sosial yang pelbagai. Namun begitu, apa yang menjadi persoalan dan tanda tanya terhadap kajian dan persoalan teoritikal adalah ciri-ciri, sifat atau aktiviti yang manakah menjadi ciri-ciri utama atau yang terpenting dalam persamaan? Sebagai contoh, dari segi bangsa. Sejauh manakah nilai “bangsa” atau didefinisikan secara sosial dari segi warna kulit memberi kesan terhadap pemilihan kawan oleh kanak-kanak berdasarkan ciri-ciri berkenaan (Hallinan, 1982; Hallinan & Williams, 1989).

Bukan itu sahaja, konsep persamaan juga dilihat dari sudut kolektif. Pada tahap ini, konsep ini menjadi bertambah rumit. Di peringkat organisasi, persamaan merujuk kepada kepelbagaian ikatan yang mungkin lebih baik tetapi bergantung kepada jenis perhubungan, terutamanya dalam komuniti dan industri (Kadushin, 2012).

Selain itu, persamaan juga wujud disebabkan oleh lokasi. Dua nod (individu atau agensi) dikatakan mempunyai ciri-ciri yang sama disebabkan kedua-duanya beroperasi dalam arena yang sama dan sebaliknya (Feld & Carter, 1998). Sewaktu membentuk hubungan di antara pasangan, kewujudan persamaan dalam kalangan pasangan merupakan salah satu daripada fungsi struktur sosial. Menurut Feld dan Carter (1998), seseorang individu lebih cenderung untuk menjalinkan persahabatan dengan individu yang lain seandainya mereka berada dalam satu kawasan geografi yang sama.

Contohnya, satu kajian telah dijalankan ke atas golongan veteran yang mendiami projek perumahan baharu selepas Perang Dunia Ke-II. Kajian tersebut mendapati individu yang berada berdekatan atau berhampiran dengan individu yang lain lebih mudah untuk membina perhubungan dan berkenalan sesama mereka. Sebaliknya, individu yang tinggal di kawasan sudut perumahan (*corner housing*) lebih gemar untuk mengasingkan diri dan tidak suka bergaul (Festiger, Schacter & Back, 1950). Keadaan ini jelas menunjukkan bahawa kedudukan geografi memainkan peranan yang sangat penting dalam jaringan sosial.

(ii) Prinsip keakraban

Konsep keakraban pula dapat dilihat dari sudut yang berbeza. Berada di tempat yang sama pada masa yang sama dilihat sebagai satu keakraban, walaupun keadaan ini agak berbeza dengan hubungan sosial yang berlaku di dalam struktur sosial atau institusi sosial (Zhao, Shanyang & Elish, 2008). Contohnya, seorang ibu yang membawa anak-anak mereka bermain di taman permainan kanak-kanak. Berada di tempat yang sama, pada waktu yang sama dan bertegur sapa di antara satu sama lain menyebabkan terjalinnya ikatan dalam kalangan mereka. Keadaan ini merupakan salah satu cara atau mod yang menyebabkan wujudnya satu ikatan atau pertalian di antara individu-individu yang lain atau kawan kepada ibu atau penjaga yang lain yang berada di situ pada waktu yang sama (Feld, 1981; Feld & Carter, 1998; Kadushin, 1966).

Domhoff (1967) telah mengkaji bagaimana golongan elit membentuk ikatan perhubungan atau persahabatan. Kajian ini dilakukan untuk melihat sama ada pertalian yang berlaku dalam kalangan mereka disebabkan golongan ini pernah mengikut kelas persediaan yang sama pada suatu masa dahulu. Daripada kajian yang telah dilakukan, didapati golongan ini sememangnya pernah mengikut kelas di sebuah sekolah (*old school*) pada suatu ketika dahulu. Ikatan wujud dalam kalangan mereka disebabkan pernah menghadiri sekolah yang sama. Hasil kajian mendapati bahawa mereka pernah bersekolah di sekolah yang sama tetapi pada waktu (tahun) yang berlainan. Justeru, mengikut Teori Jaringan Sosial, wujud keakraban dalam kalangan mereka kerana pernah bersekolah di sekolah yang sama pada suatu masa dahulu.

Prinsip persamaan dan keakraban juga dipengaruhi oleh jarak (*distance*). Jarak hubungan yang wujud boleh dinilai secara sosial; iaitu dari aspek kualiti keakraban hubungan. Menurut Teori Jaringan Sosial, kualiti keakraban dilihat sama ada hubungan yang wujud mempunyai ikatan yang padat/kukuh (*dense*) ataupun longgar (*weak ties*). Jaringan yang longgar mempunyai peranan yang sama seperti *structural holes*. Jaringan yang longgar memfokuskan kepada sebarang kekurangan atau kelompangan yang wujud di dalam sesebuah jaringan (Kadushin, 2012). Menurut Granovetter (1982):

“...Our acquaintances (“weak ties”) are less likely to be socially involved with one another than our close friends (“strong ties”). Thus, the set of people made up of any individual and his or her acquaintances will constitute a low-density network (one in which many of the possible ties are absent), whereas the set consisting of the same individual and his or her close friends will be densely knit (many of the possible lines present)...”

(halaman: 105)

Ikatan yang longgar memberi pelbagai manfaat terhadap jaringan. Fungsi utama ikatan yang longgar adalah sebagai penghubung setiap segmen di antara jaringan (Kadushin, 2012). Ikatan yang longgar memudahkan berlakunya proses pengaliran maklumat daripada satu bahagian ke bahagian yang berlainan dalam jaringan. Individu atau agensi yang mempunyai ikatan yang longgar pada tahap yang rendah akan menghalang sebarang pengaliran maklumat daripada sistem sosial dengan lebih jauh dan akan membatasi sebarang bentuk maklumat atau pandangan terhadap rakan-rakan yang akrab dengan mereka.

Selain itu, ikatan yang longgar juga dapat membantu untuk mengintegrasikan sistem sosial. Kajian yang dilakukan oleh Granovetter (1982) mendapati kekurangan ikatan yang longgar mendatangkan

masalah kepada sistem sosial. Ini kerana, kekurangan ikatan yang longgar akan mengakibatkan idea-idea baru tersebar secara perlahan, mengganggu gugat usaha-usaha yang dilakukan dan sub-sub kumpulan yang diasingkan mengikut bangsa, etnik, geografi atau ciri-ciri lain akan menghadapi kesukaran untuk mencapai matlamat yang ingin dicapai. Dalam hal ini, Granovetter (1982) menyatakan:

“...The importance of weak ties is asserted to be that they are disproportionately likely to be bridges as compared to strong ties, which should be underrepresented in that role. This does not preclude the possibility that most weak ties have no such function...”

(halaman:130)

Selain itu, ikatan yang longgar juga mestilah mengalir melalui satu penghubung. Ini kerana, ikatan yang lemah adalah penyalur maklumat yang sangat bermanfaat dan berpengaruh kepada kumpulan. Sebarang maklumat yang mengalir melalui penghubung ini memainkan peranan yang sangat penting kepada kehidupan sosial individu, kumpulan dan juga masyarakat (Kadushin, 2012; Granovetter, 1982).

Penyaluran sebarang maklumat sepatutnya tidaklah terlalu mahal melalui sebuah jaringan yang mempunyai penghubung. Kebiasaannya, ahli-ahli dalam sebuah jaringan yang mempunyai ikatan yang padat/kukuh membiayai atau menanggung kos untuk menyampaikan maklumat kepada ahli-ahli yang lain supaya lebih efektif melalui penyambung-penyambung yang ada. Contohnya, kajian yang dilakukan oleh Granovetter pada tahun 1982. Kajian ini dilakukan untuk melihat proses penyampaian maklumat yang dilakukan oleh individu terhadap kenalannya. Kajian ini memerihalkan tentang seorang kenalan yang mendapat maklumat mengenai satu pekerjaan. Tetapi, individu berkenaan tidak memerlukan pekerjaan tersebut untuk dirinya. Proses penyampaian maklumat berkenaan kepada individu-individu yang lain mungkin memerlukan kos yang perlu ditanggung oleh penyampai maklumat. Namun, individu yang mempunyai maklumat berkenaan dan mempunyai ikatan yang kukuh dengan rakan-rakannya yang lain akan menyampaikan maklumat berkenaan walaupun perlu menanggung sebarang kos daripada kerugian peluang yang wujud itu. Keadaan ini jelas menunjukkan bahawa jaringan sosial yang mempunyai pertalian yang padat/kukuh di antara ahli-ahli jaringan mampu mencapai matlamat perkhidmatan dan mampu menyampaikan perkhidmatan kepada kumpulan sasar secara berkesan.

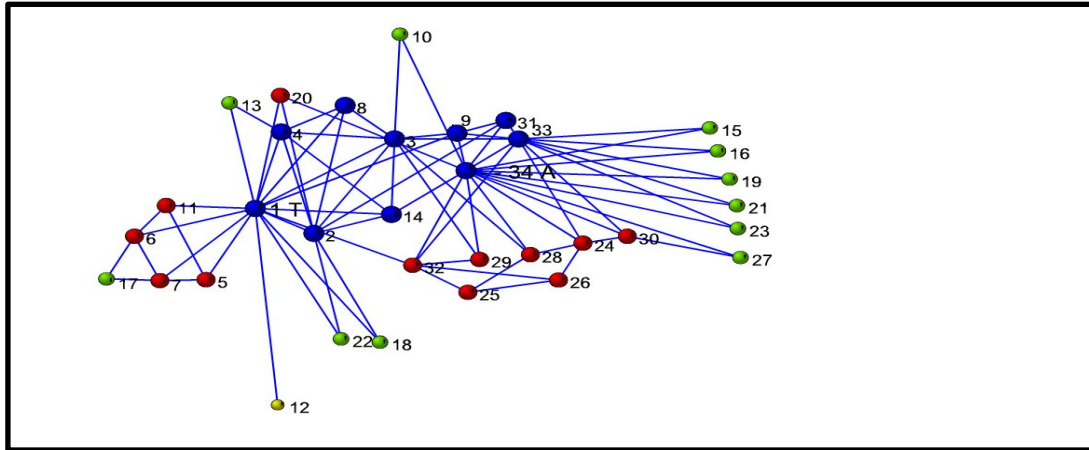
(iii) Prinsip kepopularan

Mengikut Teori Jaringan Sosial, populariti berlaku apabila wujudnya penghubung yang banyak. Semakin tinggi bilangan penghubung, semakin tinggi darjah populariti yang dimiliki dalam suatu jaringan. Syaratnya, hubungan yang berlaku adalah secara bertimbal balik. Manakala, pemusatan pula berlaku disebabkan oleh hubungan yang berlaku dengan pihak-pihak yang tertentu sahaja disebabkan oleh ketidakbergantungan dengan pihak lain.

Contohnya, kajian yang dilakukan oleh Wayne Zachary pada tahun 1977 dan sosiogram yang dipersembahkan oleh White dan Harary (2001). Kajian ini dilakukan terhadap ahli-ahli kelab karate yang mengandungi seramai 34 orang ahli yang digambarkan seperti di dalam Rajah 1.6 di bawah. Tumpuan kajian adalah pembentukan persahabatan dalam kalangan ahli-ahli kelab karate sesama mereka.

Kajian berkenaan dilakukan untuk melihat perubahan yang berlaku terhadap struktur jaringan dalam jaringan sosial ahli-ahli kelab karate. Seperti yang digambarkan di dalam Rajah 1.6 di atas, individu 1 dan individu 34 mempunyai bilangan darjah pemusatan yang sangat tinggi berbanding dengan individu-individu yang lain. Bilangan garisan yang banyak menggambarkan persahabatan yang terjalin di antara mereka berlaku secara timbal balas. Dalam statistik, garisan-garisan berkenaan dipanggil sebagai “*degree*”. Tetapi, sekiranya hubungan berlaku tanpa timbal balas, ia dikenali sebagai “*indegree*”. Hasil kajian terhadap ahli-ahli kelab karate menunjukkan bahawa individu 1 dan 34 mempunyai “*degree*” yang paling tinggi. Mengikut Teori Jaringan Sosial, individu 1 dan 34

merupakan pengantara di antara individu-individu lain. Individu atau organisasi yang berada di tempat ini merupakan “connector” dan ia memainkan peranan yang sangat penting disebabkan populariti yang dimiliki. Bukan sahaja bertindak sebagai “connector”, tetapi pada masa yang sama, individu 1 juga berperanan sebagai “bridge” atau “broker” dalam sesebuah jaringan sosial (Kadushin, 2012; White & Harary, 2001; Freeman, 1979)

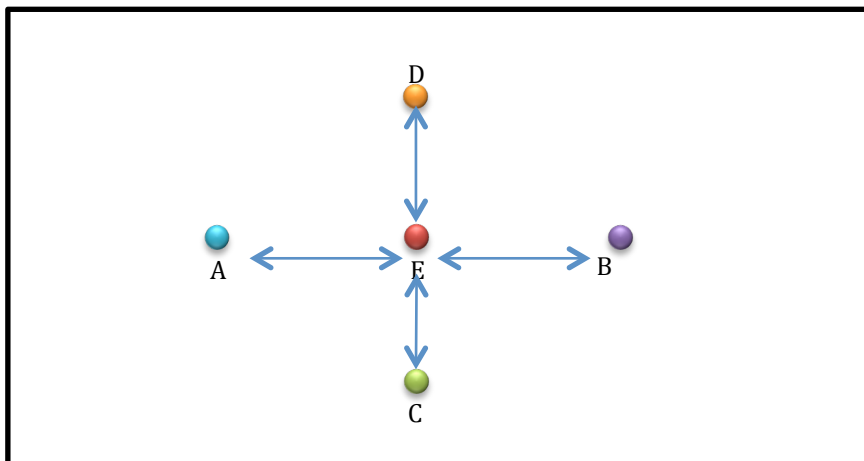


Sumber : Dipetik dari White dan Harary (2001)

Rajah 1.6: Jaringan Persahabatan dalam Kalangan Ahli Kelab Karate

(iv) Prinsip pemusatan

Pemusatan mempunyai pelbagai implikasi terhadap jaringan. Mengikut Teori Jaringan Sosial, apabila wujudnya pemusatan dalam suatu jaringan, kebebasan mula tersebar. Ketua sudah tidak wujud lagi. Walaupun aktiviti meningkat, semakin banyak kesilapan akan berlaku. Keadaan ini mengakibatkan organisasi menjadi perlahan dan ketinggalan. Namun begitu, kepuasan semakin meningkat (Leavitt, 1951). Contohnya, seperti di dalam Rajah 1.7 yang menunjukkan berlakunya pemusatan dalam sebuah jaringan.



Rajah 1.7 : Pemusatan Jaringan

Jaringan ini dipanggil sebagai jaringan dalam bentuk roda (*wheel*) kerana percakapan seseorang individu, secara keseluruhannya dikoordinasikan oleh seseorang secara berpusat (*the central*). Contohnya, dalam sebuah organisasi, terdapat lima orang pekerja; iaitu individu A, B, C, D dan individu E. Setiap orang pekerja mempunyai bidang kepakaran yang berbeza. Namun begitu, dalam menyelesaikan satu masalah yang dihadapi oleh organisasi, individu E lebih dirujuk dan menjadi rujukan kepada pekerja-pekerja yang lain disebabkan oleh pengalaman kerja yang dimiliki. Berdasarkan kepada Rajah 1.7, organisasi adalah efisien. Namun begitu, hanya individu E sahaja yang berada di tengah seperti gambar rajah 1.7 yang memiliki tahap kepuasan yang tinggi.

Hubungan Peranan, Fungsi dan Tanggungjawab antara Objek/Pihak yang Terlibat dalam Ikatan Jaringan

Kanak-kanak memerlukan persekitaran yang sihat dan lengkap dengan segala kemudahan untuk berkembang dan membesar. Mengikut Tietjen (1989) dan Model Ekologi Brofenbrenner (1977, 1979, 1986), pembangunan seimbang kanak-kanak perlu berlangsung dan perlu dijelaskan di dalam konteks ekologi sosial di mana kanak-kanak berkenaan membesar. Ekologi merujuk kepada saling hubungan dan saling bergantung antara manusia; khususnya kanak-kanak dalam persekitarannya.

Terdapat 4 peringkat sistem sosial; iaitu mikrosistem, mesosistem, exosistem dan makrosistem yang dapat mengorganisasikan sistem sokongan sosial terhadap seseorang kanak-kanak.

Mikrosistem adalah pola aktiviti, peranan dan hubungan interpersonal yang dialami oleh seseorang individu. Latar yang mempunyai fizikal dan material yang tertentu mempengaruhi dan membentuk identiti sosial individu yang berada di dalamnya. Dalam persekitaran yang normal, ibu bapa memainkan peranan yang sangat penting terhadap kehidupan anak-anak mereka akibat kekerapan hubungan yang mampu memberi kesan dalam pembentukan identiti sosial anak. Ibu bapa yang menjalankan peranan keibubapaan yang baik dikatakan sebagai ibu bapa yang berjaya membentuk identiti sosial yang baik. Setiap ahli keluarga memainkan peranan masing-masing sebagai anggota keluarga dan saling melengkapi antara satu sama lain (Bruyere & Garbarino, 2010; Brofenbrenner, 1979).

Bagi kanak-kanak yang ditempatkan dalam jagaan institusi awam pula, tanggungjawab atau peranan yang seharusnya dimainkan oleh ibu bapa beralih kepada pihak kerajaan; khususnya pihak JKMM. Justeru, kanak-kanak yang menjalani kehidupan mereka dalam kehidupan dan suasana keinstitutional memerlukan serangkaian perkhidmatan sosial yang dapat memainkan peranan yang sepatutnya dimainkan bagi menggantikan peranan yang gagal dimainkan oleh ibu bapa mereka. Peranan yang harus dimainkan oleh pihak institusi, ahli-ahli keluarga, komuniti, NGO dan individu-individu secara perseorangan adalah sangat penting kepada mereka agar gabungan peranan yang dimainkan oleh setiap lapisan masyarakat melengkapi sistem kehidupan mereka. Disebabkan itu, kajian ini memfokuskan kepada mikrosistem; iaitu perkembangan kehidupan kanak-kanak yang berada di dalam institusi jagaan negara. Pihak institusi memainkan peranan yang sangat penting dan bertanggungjawab untuk menjaga kebajikan kanak-kanak dan memenuhi segala hak mereka secara komprehensif.

Namun begitu, kekurangan rangkaian dalam jaringan untuk memenuhi segala keperluan kanak-kanak menyebabkan wujudnya “lompong yang berstruktur” (*structural holes*). Kewujudan lompong yang berstruktur dalam sesebuah institusi disebabkan oleh ketiadaan atau tidak wujudnya jaringan perhubungan antara setiap agensi yang sepatutnya terlibat dalam menyampaikan perkhidmatan terhadap kanak-kanak yang berada di institusi. Setiap agensi yang terdapat di luar institusi yang mempunyai kepakaran dalam bidang masing-masing seharusnya dihubungkan dan dipadankan dengan betul di antara satu sama lain secara berstruktur. Namun, ketiadaan pautan antara salah satu agensi yang diperlukan atau sepatutnya terlibat dalam suatu jaringan menyebabkan wujudnya satu keadaan yang dipanggil sebagai “lompong yang berstruktur”. Menurut Burt (1992), kekurangan pertalian dengan mana-mana pihak menyebabkan wujudnya keadaan ini.

Arus (flow) dan Pertukaran (exchange) dalam Sistem Jaringan Perkhidmatan Kebajikan

Arus dan pertukaran merupakan komponen penting di dalam sistem jaringan sosial. Kedua-dua komponen ini menggambarkan jaringan yang terbentuk di antara pelbagai pihak dan menjelaskan bilangan pihak yang terlibat. Seperti yang digambarkan di dalam Rajah 1.6 mengenai jaringan persahabatan dalam kalangan ahli kelab karate, pada asasnya terdapat sekurang-kurangnya dua orang individu (*dyads*) yang menjalinkan perhubungan persahabatan di antara mereka. Contohnya, hubungan bermula dengan individu 1 dan individu 2 dan seterusnya. Namun begitu, dalam kalangan ahli Kelab Karate, terdapat banyak hubungan yang berlaku dan hubungan yang berlaku adalah secara kompleks.

Dalam kebanyakan situasi, arus dan pertukaran berlaku dengan banyak. Menurut Teori Jaringan Sosial, jaringan yang ringkas melibatkan tiga pihak dan dikenali sebagai sosiogram. Tetapi, jaringan yang berlaku dalam kalangan ahli Kelab Karate adalah *multipleks*. Terdapat sesetengah daripada ahli yang berperanan sebagai orang tengah. Bilangan pautan dalam kalangan ahli-ahli juga sangat tinggi. Keadaan ini berlaku disebabkan oleh persamaan yang dimiliki dalam kalangan ahli-ahli. Bukan sahaja disebabkan berada di bawah kelab yang sama, ada juga dalam kalangan mereka yang berasal daripada tempat kerja yang sama. Selain itu, arus yang pelbagai juga wujud disebabkan oleh kedudukan atau pangkat yang berbeza, kadar kepercayaan yang tinggi dalam kalangan mereka, minat dan mempunyai kepentingan yang sama.

Kesimpulan

Jaringan sosial memainkan peranan yang sangat penting kepada setiap lapisan masyarakat. Kepentingan jaringan sosial dapat dilihat sama ada dari segi struktur mahupun hubungan yang menjadi intipati perhubungan melalui pelbagai situasi sosial. Banyak kajian yang telah dilakukan mengenai jaringan sosial di luar negara. Namun masih tiada kajian yang dilakukan di Malaysia. Kajian-kajian yang dilakukan di luar negara pula tidak memfokuskan kepada agihan jaringan secara komprehensif. Justeru, konsep jaringan dan aplikasi Teori Jaringan Sosial ke dalam kajian jaringan perkhidmatan harus difahami secara mendalam dan teliti terlebih dahulu. Ini kerana, bagi menghasilkan konsep dan teori yang jelas mengenai jaringan sosial dapat menghasilkan pembangunan pembentukan jaringan sosial yang integratif atau bersepadu.

Rujukan

- Beggs, J. J., Haines, V. A., & Hurlbert, J. S. (1996). Revisiting the Rural-urban Contrast: Personal Networks in Nonmetropolitan and Metropolitan. *Rural Sociology*, 61(2), 306-325.
- Boase, Jeffrey, Horrigan, J. B., Wellman, B., & Rainie, L. (2006). *The Strength of Internet Ties*. Washington: Pew Internet and American Life Project.
- Borgatti, S. (2002). Basic Social Network Concepts. www.analytictech.com/aomnetwork.
- Bott, E. (1957). *Family and Social Network*. London: Tavistock.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge: Harvard University Press.
- Bruyere, E., & Garbarino, J. (2010). The Ecological Perspective on the Human Rights of Children. In S. B. Kamerman, S. Phipps & A. Ben-Arieh (Eds.), *From Child Welfare to Child Well-Being* (pp. 137-154). Netherlands: Springer
- Burt, R. S. (1992). *Structural Holes: The Social Structure of Competition*. Cambridge Mass.: Harvard University Press.
- Christakis, N. A., & Fowler, J. H. (2007). The Spread of Obesity in a Large Social Network Over 32 Years. *New England Journal of Medicine*, 357(4), 370-379.
- Davis, J. M. (2011). *Integrated Children's Services*. Los Angeles: SAGE Publications Ltd.
- Domhoff, G. W. (1967). *Who Rules America?* Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Erickson, B. H. (1988). The Relational Basis of Attitudes. In *Social Structures: A Network Approach*. Edited by Wellman, B., & Berkowitz, S. D. New York: Cambridge University Press.
- Feld, S. L. (1981). The Focused Organization of Social Ties. *American Journal of Sociology*, 86(5), 1015-1035.
- Feld, S. L., & Carter, W. C. (1998). Foci of Activities as Changing Contexts for Friendship. In *Placing Friendship in Context*. Edited by Adams, R. G., & Allan, G. Cambridge: Cambridge University Press.
- Festinger, L., Schacter, S., & Back, K. (1950). *Social Pressures in Informal Groups: A Study of Human Factors in Housing*. Stanford, Calif.: Stanford University Press.
- Finch, J. & Mason, J. (1993). *Negotiating Family Responsibilities*. London: Tavistock Routledge.
- Finch, J. (1989). *Family Obligations and Social Change*. Cambridge: Polity Press.
- Fischer, C. S. (1982). *To Dwell among Friends*. Chicago: University of Chicago Press.

- Freeman, L. (1979). Centrality in Social Networks: Conceptual Clarification. *Social Network*, 1(3), 215-239.
- Garbarino, J. (1982). *Children and Families in the Social Environment*. New York: Aldine.
- Granovetter, M. S. (1982). The Strength of Weak Ties: A Network Theory Revisited. In P. Marsden, & N. Linn (Eds.), *Social Structure and Network Analysis*. Beverly Hills, Calif.: SAGE Publications.
- Hall, A., & Wellman, B. (1985). Social Networks and Social Support. In *Social Support and Health*, edited by Cohen, S., & Syme, S. L. Orlando: Academic Press.
- Hallinan, M. T. (1982). Classroom Racial Composition and Children's Friendships. *Social Forces*, 61, 56-72.
- Hallinan, M. T., & Williams, R. (1989). Interracial Friendship Choices in Secondary Schools. *American sociological Review*, 54, 67-78.
- Halpern, D. (2011). *Social Capital*. Cambridge: Polity Press.
- Hornby, A. D., & Asmah Omar. (2001). *Advanced Learner's English – Malay Dictionary*. Kuala Lumpur: Penerbit Fajar Bakti.
- Jure, L. A., Lada, A. A., & Bernardo, A. H. (2007). The Dynamics of Viral Marketing. *ACM TransActions on the Web*, 1(1), 5.
- Kadushin, C. (1966). The Friends and Supporters of Psychotherapy: On Social Circles in Urban Life. *American Sociological Review*, 31, 786-802.
- Kadushin, C. (2012). *Understanding social networks: Theories, concepts, and findings*. New York: Oxford University Press.
- Lazarsfeld, P. F., & Merton, R. K. (1955). Freedom and Control in Modern Society. In M. Berger, T. Abel, & C. H. Page (Eds.), *Friendship as a Social Process: A Substantive and Methodological Analysis*. New York: Columbia University Press.
- Leavitt, H. J. (1951). Some Effects of Certain Communication Patterns on Group Performance. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46, 38-50.
- McCarty, C. (2002). Structure in Personal Networks. *Journal of Social Structure*, 3, 1.
- McPherson, M., Smith-Lovin, L., & Cook, J. M. (2001). Birds of a Feather: Homophily in Social Networks. *Annual Review of Sociology*, 27(1), 415-444.
- Mitchell, J. C. (1969). The Concept and Use of Social Networks. In J. C. Mitchell (eds.), *Social Networks in Urban Situations*. Manchester: University of Manchester Press.
- Neaigus, Alan, Friedman, S. R, Goldstein, M., Ildefonso, G., Curtis, R., & Jose, B. (1995). Using Dyadic Data for Network Analysis of HIV Infection and Risk Behaviours among Injecting Drug Users. In R. H. Needle, S. L. Coyle, S. G. Genser, and R. T. I Trotter (Eds.), *Social Networks, Drug Abuse, and HIV Transmission*. Rockville, Md: US Department of Health and Human Services, Public Health Service, National Institutes of Health.
- Nieuwbeerta, P., & Flap, H. (2000). Crosscutting Social Circles and Political Choice: Effects of Personal Network Composition on Voting Behavior in the Netherlands. *Journal of Social Networks*, 22(4), 313-335.
- Paulson, S. K. (1985). A Paradigm for the Analysis of Interorganizational Networks. *Journal of Social Networks*, 7(2), 105-126.
- Polister, P. E. (1980). Network Analysis and the Logic of Social Support. In R. H. Price & P. E. Polister (Eds.), *Evaluation and Action in the Social Environment*. New York: Academic Press.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone*. New York: Simon & Schuster Paperbacks.
- Siti Hajar Abu Bakar Ah. (2007). *Strategi Kebajikan dan Dasar Sosial di Malaysia*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Spicker, P. (2008). *Social Policy: Themes and Approaches* (2nd ed.). Bristol: The Policy Press.
- Streeter, C. L., & Gillespie, D. F. (1992). Social Network Analysis. *Journal of Social Service Research*, 16(1/2), 201-222.
- Tichy, N. M., & Fombrun, C. (1979). Network Analysis in Organizational Settings. *Human Relations*, 32, 923-965.
- Tietjen, A. M. (1989). The Ecology of Children's Social Support Networks. In D. Belle (ed.), *Children's Social Networks and Social Supports*. New York: Wiley.
- Verbrugge, L. M. (1977). The Structure of Adult Friendship Choices. *Social Forces*, 56, 576-597.
- Wasserman, S. & Faust, K. (1994). *Social Network Analysis: Methods and Applications*. Cambridge: University Press.

- Wellman, B. (1979). The Community Question: The Intimate Networks of East Yorkers. *American Journal of Sociology*, 84(5), 1201-1231.
- Wellman, B., & Wortley, S. (1990). Different Strokes from Different Folks: Community Ties and Social Support. *American Journal of Sociology*, 96(3), 558-588.
- White, D. R., & Harary, F. (2001). The Cohesiveness of Blocks in Social Networks: Node Connectivity and Conditional Density. *Sociological Methodology*, 31, 305-359.
- Zachary, W. W. (1977). An Information Flow Model for Conflict and Fission in Small Group. *Journal of Anthropological Research*, 33, 452-473.
- Zhao, Shanyang & Elesh. (2008). Copresence as “Being with”. *Information, Communication & Society*, 11(4): 565-583.