

## SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA PROGRAM HIV DI LEMBAGA PELAYANAN SOSIAL PKBI JAWA BARAT

**Elprida Riyanny Syalis, Soni  
Akhdad Nulhaqim**

<sup>1,2</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik, Universitas Padjadjaran

Article history

Received : 2021-06-25 Revised :

2023-08-06 Accepted : 2023-08-06

\*Corresponding author

Email : [elprida18001@mail.unpad.ac.id](mailto:elprida18001@mail.unpad.ac.id),  
[soni.nulhaqim@unpad.ac.id](mailto:soni.nulhaqim@unpad.ac.id)

No. doi: 10.24198/focus.v6i1.34178

### ABSTRAK

Organisasi Pelayanan Sosial merupakan swadah yang dibentuk dengan tujuan membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan sosial. Salah satu faktor yang menentukan dalam pencapaian tujuan dari suatu organisasi pelayanan sosial adalah sistem Informasi. Sistem informasi adalah sistem yang menyediakan informasi guna mendukung kegiatan operasional, manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa proses manajerial lembaga, khususnya pada aspek Sistem Informasi Manajemen (SIM). Metode yang dilakukan dalam proses penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi serta menggunakan analisis SWOT. Dari hasil penelitian program HIV memiliki sistem informasi yaitu sistem informasi spiritia (SIS) namun SIS ini memiliki kelemahan yaitu kurangnya akomodir dalam keseluruhan situasi lapangan dan data yang disajikan masih terbatas sehingga membutuhkan pengolahan lebih lanjut.

**Kata kunci:** Organisasi pelayanan sosial, manajemen, Sistem informasi

### ABSTRACT

*Social Service Organization is a forum formed with the aim of assisting in meeting the needs of the community for social services. One of the determining factors in achieving the goals of a social service organization is the information system. An information system is a system that provides information to support operational activities, management and decision-making functions of an organization. This study aims to analyze the managerial process of an institution, especially in the aspect of Management Information System (MIS). The method used in this research process is by conducting interviews, observations, and documentation studies and using SWOT analysis. From the research results, the HIV program has an information system, namely the spiritia information system (SIS), but this SIS has a weakness, namely the lack of accommodation in the overall field situation and the data presented is still limited so that it requires further processing.*

**Keywords:** Social service organization, management, Information system

## PENDAHULUAN

Hasenfeld (1983) mengemukakan bahwa lembaga pelayanan sosial merupakan sekumpulan individu yang tergabung dalam suatu organisasi yang fungsi utamanya adalah untuk melindungi, memelihara dan atau meningkatkan kesejahteraan pribadi individu dengan cara menentukan, menetapkan, merubah atau membentuk ciri-ciri pribadi mereka.

Lembaga pelayanan sosial merupakan suatu wadah yang bertujuan untuk membantu dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan sosial dan mengatasi masalah-masalah sosial yang semakin rumit. (Meilanny dkk, 2018)

Hasenfeld (1983:9-10) dalam Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial oleh Budhi Wibhawa dkk (2010:120) mengemukakan karakteristik dari organisasi pelayanan sosial. Karakteristik tersebut diantaranya sebagai berikut :

1. Fakta bahwa material dasarnya (raw material) adalah terdiri dari orang-orang dengan sejumlah nilai-nilai moral yang mempengaruhi aktifitas organisasi sosial.

2. Tujuan dari organisasi pelayanan manusia adalah samar-samar (vague), berarti-dua (ambiguous), dan bermasalah (problematic).

3. Moral ambigu yang mengitari pelayanan manusia juga menunjukkan organisasi pelayanan sosial bergerak dalam lingkungan bergolak, artinya lingkungan tersebut terdiri dari banyak kepentingan kelompok yang berbeda-beda.

4. Organisasi pelayanan manusia harus beroperasi dengan teknologi yang tidak menentukan dengan tidak menyediakan pengetahuan yang lengkap mengenai bagaimana mencapai hasil yang diharapkan.

Untuk tercapainya tujuan dari suatu lembaga pelayanan sosial haruslah mempunyai fungsi manajemen yang baik. Fungsi-fungsi manajemen tersebut

diantarnya yang di sampaikan oleh George R. Terry (2006):

1. Planning (perencanaan), merupakan fungsi pertama dan bahkan yang utama dalam setiap aktivitas manajemen atau administrasi. Perencanaan merupakan dasar, landasan atau titik tolak dalam melaksanakan tindakan-tindakan administrative. Pada perencanaan inilah dirumuskan dan ditetapkan seluruh aktivitas-aktivitas administrasi atau manajemen.

2. Organizing (Pengorganisasian), adalah pembagian pekerjaan yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kelompok pekerjaan, penentuan hubungan-hubungan pekerjaan di antara mereka dan pemberian lingkungan pekerjaan yang sepatutnya.

3. Actuating (Penggerakan), merupakan pelaksanaan dari fungsi planning dan organizing.

4. Controlling (pengawasan), kegiatan pengawasan dimaksudkan untuk mencegah penyimpangan-penyimpangan dan pelaksanaan kegiatan atau pekerjaan dan sekaligus melakukan tindakan perbaikan apabila penyimpangan sudah terjadi dari apa yang sudah direncanakan. Dengan demikian kegiatan pengawasan mengusahakan agar pelaksanaan rencana sesuai dengan yang ditentukan dalam rencana.

Dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen tersebut diperlukan dukungan pelaksanaan yan lebih operasional. Patty (dalam Kettner, 2002: 11) menjelaskan bahwa kegiatan manajemen yang lebih operasional dalam mencapai pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen adalah information processing. Information processing atau pengolahan informasi merupakan kegiatan manajemen yang dilaksanakan dalam upaya pencapaian

pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen bagi profesional dalam organisasi pelayanan sosial. Bahkan dapat dikatakan tanpa melakukan pengolahan informasi, maka fungsi-fungsi manajemen lain akan sulit untuk dilakukan.

System informasi menurut O'Brien (dalam Rusdiana dkk, 2014) manajemen merupakan system terpadu yang menyediakan informasi guna mendukung kegiatan operasional, manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. Adapun Adul Kadir mengartikan system informasi manajemen sebagai system informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan guna mendukung operasi, manajemen dan pengambilan keputusan.

Dalam buku system informasi manajemen karya Rusdiana dan Irfan mengemukakan rumusan tentang system informasi manajemen menurut beberapa ahli, diantaranya menurut David Kroenke system informasi manajemen ialah oengemangan serta penggunaan system-sistem informasi yang efektif dalam organisasi. Kemudian Stoner (1996) mengatakan system informasi manajemen adalah metode formal yang menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu pada manajemen serta untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan membuat organisasi dapat menjalankan fungsi perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian secara efektif.

Secara umum Sistem Informasi Manajemen (SIM) dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang dirancang untuk memberikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen diantaranya dalam hal perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atau pengendalian dalam suatu lembaga atau organisasi.

Sistem informasi manajemen merupakan kumpulan dari sistem informasi dan

bergantung pada besar kecilnya organisasi yang terdiri atas sistem-sistem, diantaranya :

1. Sistem Informasi Akutansi, sistem informasi yang menyajikan informasi yang dipakai oleh dipakai fungsi akutansi. Sistem ini mencakup semua transaksi yang berhubungan dengan keuangan.

2. Sistem Informasi Manufaktur, sistem informasi yang bekerja sama dengan sistem informasi lain untuk mendukung manajemen perusahaan dalam menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

3. Sistem Informasi SDM, sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan khususnya di bagian personalia.

4. Sistem Informasi Keuangan, sistem informasi yang menyediakan informasi pada fungsi keuangan yang menyangkut keuangan perusahaan.

5. Sistem Informasi Pemasaran, sistem Informasi yang menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh fungsi pemasaran.

Manfaat dari sistem informasi manajemen dalam organisasi (Widya, 2017) diantaranya ialah pertama, manfaat bagi proses planning, dimana setiap anggota organisasi bisa mendapatkan informasi secara cepat, sehingga memungkinkan keterlibatan banyak orang dalam proses perencanaan. Kedua, manfaat bagi proses organizing adalah penggunaan SIM dapat meningkatkan koordinasi antar anggota organisasi. Ketiga, manfaat bagi proses leading adalah penggunaan SIM dapat meningkatkan komunikasi antara stakeholder. Dan keempat, manfaat bagi proses controlling adalah penggunaan SIM memungkinkan untuk melakukan pengukuran unjuk kerja secara lebih intensif.

PKBI adalah lembaga yang memelopori gerakan keluarga berencana di Indonesia. Memfokuskan pada pengembangan pelayanan kesehatan reproduksi komphensif dan terpadu, mengembangkan pusat informasi, edukasi, konseling berbasis

hak dan berperspektif gender serta meningkatkan kemampuan organisasi melalui pengembangan SDM, sumber dana dan jaringan kerjasama.

Program HIV merupakan salah satu program yang ada di PKBI Jawa Barat yang memiliki tujuan penanggulangan dan pencegahan HIV-AIDS di Indonesia dengan meningkatkan kesadaran kelompok dampingan yang terdiri dari Lekasi Seks Lelaki (LSL), Transgender (T G), dan People Who Injecting Drugs (PWID) untuk berperilaku hidup sehat dengan cara mengakses dan menggunakan alat pencegahan penularan HIV (Kondom, Pelican, Jarum suntik, dan Media lainnya) dan meningkatkan rujukan HIV Counseling and Testing (HCT).

Dalam segi aspek manajemen lembaga pelayanan sosial, system informasi menjadi aspek paling unggul diantara aspek lainnya pada program HIV. Sebab system informasi sudah berbasis teknologi informasi, hal ini dapat dilihat ketika para petugas lapangan berkegiatan kemudian hasil dari kegiatan tersebut langsung di input ke dalam web. Web tersebut dinamakan system informasi spritia (SIS). Maka dari itu, peneliti bermaksud untuk membahas mengenai sistem informasi pada Program HIV dan dalam penulisan ini dilakukan juga analisis SWOT. Analisis SWOT adalah sebuah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (Strength), kelemahan (Weakness), peluang (Opportunity) dan ancaman (Threat) yang terjadi dalam proyek atau di sebuah usaha bisnis, atau mengevaluasi lini-lini produk sendiri maupun pesaing. Untuk melakukan analisis, ditentukan tujuan usaha atau mengidentifikasi objek yang akan dianalisis. Kekuatan dan kelemahan dikelompokkan ke dalam faktor internal, sedangkan peluang dan ancaman diidentifikasi sebagai faktor eksternal. (Rangkuti, 2001)

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam artikel ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam proses penggalan informasi, peneliti menggunakan metode wawancara mendalam dan terstruktur yang mana sebelum melakukan kegiatan wawancara penulis telah menyiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber. Penulis juga menggunakan metode analisa SWOT untuk mengetahui kekuatan (strenghts), kelemahan (weakness), peluang (opportunity), dan ancaman (threats).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

PKBI atau Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia merupakan lembaga pelayanan sosial yang memelopori gerakan keluarga berencana (KB) di Indonesia. PKBI memiliki cabang di setiap provinsi salah satunya di Jawa Barat. PKBI Jawa Barat menjalankan berbagai program yang memfokuskan pada pengembangan pelayanan kesehatan reproduksi komphensif dan terpadu, mengembangkan pusat informasi, edukasi, konseling berbasis hak dan berperspektif gender serta meningkatkan kemampuan organisasi melalui pengembangan SDM, sumber dana dan jaringan kerjasama. (<https://pkbijabar.or.id>). PKBI Jawa Barat sendiri memiliki 5 Divisi diantaranya Klinik teratai, program HIV, Humanatarian, Kelembagaan dan Riset Pengembangan.

Program HIV merupakan program yang bertujuan dalam penanggulangan dan pencegahan HIV-AIDS di Indonesia dengan meningkatkan kesadaran kelompok dampingan yang terdiri dari Lekasi Seks Lelaki (LSL), Transgender (T G), dan People Who Injecting Drugs (PWID) untuk berperilaku hidup sehat dengan cara mengakses dan menggunakan alat pencegahan penularan HIV (Kondom, Pelican, Jarum suntik, dan Media lainnya) dan meningkatkan rujukan HIV Counseling and Testing (HCT). Jumlah SDM yang

terlibat dalam program HIV-AIDS pada tahun 2021 di SR PKBI Jawa Barat adalah 217 orang, yang terdiri dari : 8 orang manajemen SR, 28 orang majemen SSR, 1 orang Manajemen yang berada di Implementing Unit (IU) 19 orang Koordinator Lapangan, 133 orang Petugas lapangan untuk LSL, 14 orang Petugas Lapangan untuk Transgender (TG), dan 14 Petugas Lapangan untuk PWID.

Kegiatan dalam program HIV ini antara lain:

- a. Community Mobilization for TG Community to Improve BCC (Mobilisasi Komunitas TG)
- b. Mentoring, Coaching and Supportive Supervision for Client-centered Outreach Implementation at district level (Monitoring dan Evaluasi SSR ke Kota/Kab)
- c. Accelerating Achievement of Program Implementation focused on cascade analysis between SRs and SSRs (Pertemuan SR dan SSR)
- d. Technical Assistance & On Site Data Verification from SRs to SSRs, Health Services and Clients (Monitoring dan Evaluasi SR ke SSR dan Kota/Kab)
- e. Community Mobilization for MSM Clients to Improve BCC and refer to HCT (Pertemuan Komunitas LSL))
- f. MSM and TG Mobile clinics for HIV testing and STI service at district (Mobile Klinik untuk LSL dan TG)
- g. Support Group Meeting for PWID, partners, Young PWID (Pertemuan PWID)
- h. PWID Mobile clinics for HIV testing and STI service at district (Mobile Klinik untuk PWID)
- i. Cases Conference to Verify SIS & SIHA Data at districts Level (Verifikasi data SIS dan SIHA)

System informasi merupakan elemen yang penting dalam sebuah lembaga pelayanan sosial untuk keberlangsungan serta eksistensi lembaga, adanya system

informasi akan mempermudah lembaga dalam pengambilan keputusan. Dari hasil assessment dalam program HIV ini terdapat system informasi spiritia. Sistem Informasi Spiritia (SIS) merupakan sistem yang merekam hasil kerja penjangkauan terhadap populasi kunci (LSL, Waria, dan pengguna narkoba suntik/penasun) yang dilakukan oleh mitra Spiritia. Terdapat 40 indikator yang ada di dalam SIS ini sebagai bahan untuk melakukan pengolahan data. Namun indikator utamanya hanya ada 6, diantaranya jumlah LSL yang dijangkau, jumlah waria yang dijangkau, jumlah Penasun yang dijangkau, jumlah LSL yang di tes HIV, jumlah Waria yang di test HIV dan jumlah penasun yang di test HIV. Dapat dikatakan bahwa Sistem Informasi Spiritia ini berupa Web Based yang menyimpan data base hasil penjangkau yang bersifat *online* dan *real time*

Setelah melakukan asesmen, selanjutnya penulis menerapkan metode analisis SWOT untuk mengetahui intervensi apa yang akan dilakukan. Berikut adalah hasil analisis SWOT pada bidang sistem informasi:

a. *Strenghts*

1. Server sendiri, sehingga tingkat loadingnya rendah, dan tingkat keamanannya lebih baik dibanding server bersama.
2. Bersifat online & real-time.
3. Bisa menampung banyak data.
4. Mampu meminimalisir double data.

b. *Weakness*

1. belum bisa mengakomodir keseluruhan situasi lapangan
2. data yang disajikan masih terbatas, butuh pengolahan lebih lanjut

c. *Opportunity*

Banyak data yang bisa dianalisa untuk kepentingan rencana intervensi atau kepentingan advokasi kebijakan, baik untuk

tingkat kota/kab, provinsi, maupun nasional.

d. *Threats*

Kalau terjadi eror sistem, akan kehilangan database jika tidak segera dibackup

Berikut adalah hasil persilangan atau matriks SWOT Sistem Informasi, diantaranya:

1. S x O

Memfaatkan daya tampung data yang besar kemudian di analisa dengan baik untuk mempermudah dalam rencana intervensi dan kepentingan advokasi kebijakan, bai di tingkat kota/kab, provinsi bahkan nasional.

2. W x O

Mengoptimalkan sajian data dengan pengolahan lebih lanjut sehingga dapat mempermudah dalam perencanaan intervensi dan advokasi kebijakan.

3. S x T

Melakukan backup data ketika memasukan data pada web.

4. W x T

Meningkatkan database dan mengoptimalkan kinerja web apabila terjadi system eror walaupun data sudah di backup

## KESIMPULAN

Sistem informasi merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam sebuah organisasi. Dalam Hal ini Program HIV PKBI Jawa Barat memiliki sistem informasi Spiritia atau yang biasa disebut SIS. Dalam penggunaannya SIS ini sangatlah membantu dalam merekam hasil kerja penjangkauan terhadap populasi kunci (LSL, Waria, dan pengguna narkoba suntik/penasun) yang dilakukan oleh mitra Spiritia. Oleh karena itu penulis akan menggunakan strategi WO dan WT sebagai intervensi dengan cara merekomendasikan pihak lembaga untuk

mengoptimalkan sajian data dan kinerja web sehingga akan mempermudah pengerjaan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang membantu kelancaran penyusunan artikel ini :

1. Kepala PKBI Jawa Barat yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan praktik di lembaga.

2. Seluruh staff dan relawan PKBI Jawa Barat yang telah membantu peneliti dalam proses penggalan data dan informasi.

3. Dr.Soni Akhmad Nulhaqim, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan masukan dan semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan tugas dengan baik.

4. Bapak dan Ibu Dosen Mata Kuliah Pratikum Manajemen Organisasi Pelayanan Sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

- <https://www.kompasiana.com/alviyan.17/552fe4ae6ea8340d5e8b45ac/macam-macam-sistem-informasi?page=all>
- Hasenfeld, Yaheskel. 1983. *Human Service Organizations*. Prentice Hall.
- Kettner M. Peter. 2002. *Acheiving Excellence in The Management of Human Service Organizations*. A Person Education Company. Boston
- B. Meilanny, Krisnani, Tri Dewi. 2018. *Penyusuna Rencana Strategis Dalam Manajemen Lembaga Pelayanan Sosial*.
- Rangkuti, F. 2001. *Analisis SWOT TEknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rusdiana.A, Irfan.Moch. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Terry, George R. 2006. *Guide to Management, terj. J. Smith. D.F.M*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibhawa Budhi, T.Raharjo, Santoso & B. Meilany. 2010. *Dasar-Dasar Pekerjaan*

*Sosial Pengantar Profesi Pekerjaan  
Sosial. Widya Padjadjaran*  
Widya, Sri. 2017. *Analisis Sistem Informasi  
Manajemen Di Yayasan Mizan  
Amanah*