

Share: Social Work Jurnal	VOLUME: 12	NOMOR: 1	HALAMAN: 23 - 33	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) DOI: 10.24198/share.v12i1.34699
---------------------------	------------	----------	------------------	---

MANAJEMEN SISTEM INFORMASI DAN PEMANFAATANNYA PADA ORGANISASI PELAYANAN KEMANUSIAAN AKSI CEPAT TANGGAP KABUPATEN BANDUNG BARAT

Denny Maulana Pratama¹, Soni Akhmad Nulhaqim², Gigin Ginanjar Kamil Basar³

¹Program Studi Magister Kesejahteraan Sosial, FISIP, Universitas Padjadjaran

^{2,3}Departemen Kesejahteraan Sosial, FISIP, Universitas Padjadjaran

denny20002@mail.unpad.ac.id¹, soni.nulhaqim@unpad.ac.id², gigin@unpad.ac.id³

Submitted : 24 Juni 2021; Accepted : 20 Juni 2022; Published : 12 Agustus 2022

ABSTRAK

Organisasi pelayanan kemanusiaan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada penerima manfaat dengan memanfaatkan manajemen sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi mengenai manajemen sistem informasi dan pemanfaatannya oleh Yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat. Deskripsi manajemen sistem informasi diawali dengan pengidentifikasian data melalui tahapan *input*, *throughput*, *output*, dan *outcome*. Setelah penjabaran mengenai pengidentifikasian data, maka dilanjutkan dengan pendeskripsian proses pengolahan data menjadi informasi serta pemanfaatannya bagi kepentingan organisasi dalam memberikan pelayanan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat sebagai organisasi pelayanan kemanusiaan telah menggunakan manajemen sistem informasi untuk kepentingan organisasi, baik secara internal maupun eksternal dalam memberikan pelayanan kepada penerima manfaat. Namun, terdapat kendala yang perlu diatasi berkaitan dengan pengembangan aplikasi atau *website* manajemen sistem informasi, baik berupa fitur pengelolaan data penerima manfaat maupun pelatihan staf dalam proses pengoperasian. Sehingga, manfaat elemen program pada manajemen sistem informasi dapat dirasakan secara merata baik oleh organisasi, relawan, maupun penerima manfaat.

Kata Kunci: Manajemen sistem informasi, Organisasi Pelayanan Kemanusiaan, Yayasan Aksi Cepat Tanggap, Kabupaten Bandung Barat

ABSTRACT

Human service organizations can provide optimal services to beneficiaries by utilizing management information systems. This study aims to obtain a description of the management information system and its use by the Aksi Cepat Tanggap Foundation, West Bandung Regency. The description of the management information system begins with identifying data through the stages of input, throughput, output, and outcome. After the description of the identification of data, it is continued with a description of the process of processing data into information and its use for the benefit of the organization in providing services. Data collection techniques in this study were conducted through interviews and documentation studies. The results showed that the Aksi Cepat Tanggap Foundation of West Bandung Regency, as a Human service organization, has used management information systems for the benefit of the organization, both internally and externally in providing services to beneficiaries. However, there are obstacles that need to be overcome related to the development of management information system applications or websites, both in the form of beneficiary data management features as well as staff training and in the operation process. Thus, the benefits of program

Share: Social Work Jurnal	VOLUME: 12	NOMOR: 1	HALAMAN: 23 - 33	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) DOI: 10.24198/share.v12i1.34699
---------------------------	------------	----------	------------------	---

elements in the management information system can be felt equally by organizations, volunteers, and beneficiaries.

Keywords: Management Information System, Human Service Organization, Aksi Cepat Tanggap Foundation, West Bandung Regency

PENDAHULUAN

Keberlanjutan aktivitas dan eksistensi organisasi pelayanan kemanusiaan berkaitan erat dengan pelaksanaan manajemen organisasi yang optimal. Manajemen dalam organisasi pelayanan kemanusiaan menjadi komponen penting pada proses pertimbangan yang dapat digunakan dalam rangka pengambilan keputusan organisasi (O'Connor & Netting, 2009). Keputusan tersebut ditentukan berdasarkan data dan informasi yang dikelola dengan terstruktur. Penerapan kegiatan manajerial dalam pengelolaan data dan informasi juga disesuaikan dengan kebutuhan dan ranah pelayanan organisasi. Salah satunya adalah organisasi yang memiliki visi dan misi dengan mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan dan keagamaan. Pelayanan yang diberikan juga tidak hanya pada tataran individu saja, melainkan juga dapat menjangkau keluarga maupun masyarakat. Dalam konteks tersebut, dikenal dengan istilah organisasi pelayanan kemanusiaan.

Secara umum, organisasi pelayanan kemanusiaan memberikan pelayanan pada situasi dan kondisi lingkungan yang normal, walaupun tidak menutup kemungkinan organisasi dapat berkontribusi pada situasi dan kondisi lingkungan yang kritis. Heugten (2014) menyatakan bahwa organisasi pelayanan kemanusiaan memiliki andil dalam memberikan pelayanan pada keadaan darurat atau bencana. Pada saat memberikan pelayanan, organisasi juga tidak memprioritaskan kepentingan ekonomi atau keuntungan semata. Selain itu, untuk memberikan pelayanan yang optimal, staf organisasi pelayanan kemanusiaan juga diberikan pelatihan untuk terlibat dalam kegiatan masyarakat termasuk pada situasi bencana (Rivera *et al*, 2019). Larasati & Rahayu (2019) juga menegaskan bahwa staf pada organisasi kemanusiaan cenderung memiliki *work life balance* yang baik untuk menunjang pelayanan organisasi. Sebagai penguat hal tersebut, diperlukan pula sumber dukungan emosional antara satu sama lain sebagai wujud menjaga keseimbangan kondisi psikologis dan sosial staf pada organisasi

pelayanan kemanusiaan (Costakis *et al*, 2021).

Di wilayah Bandung Raya, terdapat berbagai organisasi yang melaksanakan pelayanan kemanusiaan, namun Yayasan Aksi Cepat Tanggap (ACT) memiliki kekhasan tersendiri. Kekhasan yang dimiliki berupa penerapan prinsip kerelawanan hingga tingkat desa yang dimanifestasikan pada manajemen sistem informasi pelayanan aktivitas tanggap darurat serta pemberdayaan masyarakat dalam kerangka keagamaan. Hal tersebut memiliki relevansi dengan perspektif pekerjaan sosial yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kesejahteraan. Philips dalam Purwowibowo (2014) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi kemanusiaan seyogianya diupayakan menjangkau seluruh elemen atau komponen masyarakat agar kesejahteraan sosial dapat diwujudkan pemerataannya.

Perkembangan organisasi pelayanan kemanusiaan yang dapat dikelola oleh swasta membuat yayasan ACT berupaya melaksanakan pelayanan secara profesional. Profesionalitas ditunjukkan dengan adanya akuntabilitas manajemen sistem informasi organisasi. Pengelolaan manajemen sistem informasi juga ditentukan sesuai dengan nilai, kepercayaan, dan gaya administrasi yang ada pada sebuah organisasi (Watson & Hoefer, 2014). Dalam hal ini, Yayasan ACT Kabupaten Bandung Barat berupaya menjangkau pelayanan melalui manajemen sistem informasi yang tersedia dalam menunjang pelayanan yang optimal. Manajemen sistem informasi yang optimal pada organisasi dapat terepresentasi pula melalui langkah-langkah pelayanan yang efektif dan efisien Kettner (2002).

Efektifitas dan efisiensi pelayanan dapat dioptimalkan pencapaiannya melalui manajemen sistem informasi yang terintegrasi dengan menggunakan teknologi. Teknologi dapat meningkatkan kemampuan organisasi dalam melakukan pengumpulan serta penyebaran informasi. Dengan menggunakan teknologi, organisasi pelayanan kemanusiaan juga dapat menjangkau sasaran

Share: Social Work Jurnal	VOLUME: 12	NOMOR: 1	HALAMAN: 23 - 33	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) DOI: 10.24198/share.v12i1.34699
---------------------------	------------	----------	------------------	---

pelayanan yang lebih luas. Jangkauan pelayanan yang lebih luas membuat organisasi memiliki peluang untuk memperoleh data-data yang lebih banyak yang dapat memberikan pandangan bagi organisasi dalam proses pelayanannya (Pramitha, 2017). Setiap komponen dalam organisasi juga dapat dihubungkan secara terintegrasi dengan adanya sistem teknologi yang baik (Armstrong, 2015).

Selain penggunaan teknologi, organisasi pelayanan kemanusiaan juga dapat membangun manajemen sistem informasi secara manual atau kombinasi diantara keduanya. Keduanya dapat menunjang keakuratan data yang dikumpulkan oleh organisasi. Keakuratan tersebut membuat organisasi dapat memiliki kredibilitas dalam setiap aktivitas yang dilaksanakannya. (Muttalib & Asdar, 2017). Dengan demikian, organisasi dapat berperan serta dalam meningkatkan kualitas hidup klien dengan menciptakan stabilitas atau mendorong perbaikan dan pembangunan masyarakat melalui manajemen sistem informasi yang dimiliki (Mensing, 2017).

Dalam penerapan manajemen sistem informasi, organisasi pelayanan kemanusiaan juga dapat melakukan perbaikan jika terdapat kendala. Kendala yang mungkin terjadi antara lain proses penggunaan sistem yang berbasis teknologi. Pada situasi tersebut, staf dapat diberikan pelatihan dalam melaksanakan manajemen sistem informasi berbasis teknologi yang ada di organisasi (Nurrani & Ferdian, 2018). Hal tersebut perlu dikembangkan agar pelaksanaan manajemen sistem informasi juga dapat berjalan secara akuntabel, sehingga keberlanjutan pelayanan dari organisasi dapat tercapai (Chenoweth & McAuliffe, 2015).

Begitu pentingnya hal tersebut membuat manajemen sistem informasi yang efektif dan efisien menjadi salah satu penentu keberhasilan pelayanan organisasi kemanusiaan (Pembroke, 2004). Lipursari (2013) juga memberikan pandangan bahwa manajemen sistem informasi yang optimal dapat digunakan untuk kepentingan organisasi pelayanan kemanusiaan dalam pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan yang berkeadilan dapat ditentukan melalui manajemen sistem informasi yang dapat meminimalisir adanya data ganda khususnya dalam pengumpulan data penerima manfaat (Bopp, 2019). Pemanfaatan

manajemen sistem informasi juga dapat meningkatkan pelayanan organisasi selaras dengan meningkatnya efektivitas kinerja pegawai (Nurrani & Ferdian, 2018). Devlieghere & Roose, (2019) juga menegaskan bahwa manajemen sistem informasi dapat bermanfaat bagi organisasi pelayanan kemanusiaan untuk menjaga transparansi yang diakibatkan karena kompleksnya pendokumentasian praktik pelayanan.

Berdasarkan landasan tersebut, peneliti menganggap perlu untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan manajemen sistem informasi dan pemanfaatannya di Yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat. Hal ini dilakukan untuk memberikan kontribusi pada penelitian kesejahteraan sosial yang membahas mengenai manajemen sistem informasi khususnya di organisasi pelayanan kemanusiaan. Penelitian mengenai manajemen sistem informasi pada artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen sistem informasi yang diawali dengan pengidentifikasian data oleh Yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat melalui tahapan *input*, *throughput*, *output*, dan *outcome*. Tahapan pengidentifikasian data tersebut juga mencakup elemen program, sumber daya manusia, dan keuangan. Setelah itu penjabaran dilanjutkan dengan pendeskripsian pengolahan data yang telah diidentifikasi menjadi informasi yang tersistem, serta pemanfaatannya untuk kepentingan internal dan eksternal organisasi dalam memberikan pelayanan kepada penerima manfaat (Kettner, 2002).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen sistem informasi pada Yayasan Aksi Cepat Tanggap (ACT) Kabupaten Bandung Barat. Tujuan penelitian tersebut didasarkan pada manajemen sistem informasi yang menjadi salah satu komponen penting dalam organisasi pelayanan kemanusiaan, sehingga perlu adanya penelitian mengenai hal ini. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hal tersebut dikarenakan manajemen sistem informasi merupakan serangkaian proses yang dapat dideskripsikan selaras dengan tujuan penelitian (Creswell, 2014).

Share: Social Work Jurnal	VOLUME: 12	NOMOR: 1	HALAMAN: 23 - 33	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) DOI: 10.24198/share.v12i1.34699
---------------------------	------------	----------	------------------	---

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Data yang terkumpul terbagi menjadi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan bidang implementasi program dan *branch manager* yang memiliki fokus dalam hal manajemen sistem informasi Yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan atau dokumen kerja yayasan dan penelitian terdahulu. Setelah terkumpul data tersebut dianalisis melalui model interaktif yang diawali dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

PEMBAHASAN

Identifikasi Data Pada Manajemen sistem informasi Yayasan ACT Kabupaten Bandung Barat

Identifikasi data telah dilakukan oleh Yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat dalam rangka memberikan optimalisasi pelayanan kepada penerima manfaat. Proses pengidentifikasian data mencakup elemen program, sumber daya manusia, dan keuangan. Elemen tersebut diidentifikasi dari mulai tahapan *input*, *throughput*, *output*, hingga *outcome*. Setiap elemen data dalam tahapan tersebut diidentifikasi oleh kepala dan staf bidang implementasi program yayasan serta relawan yang tergabung dalam Majelis Relawan Indonesia. Kedua komponen organisasi tersebut menjadi promotor dalam proses ini sebelum nantinya berkoordinasi dengan *branch manager* untuk keperluan penggunaan pengambilan keputusan layanan bagi yayasan. Pengambilan keputusan yayasan melalui manajemen sistem informasi selaras dengan pandangan O'Connor & Netting (2009) yang menyatakan bahwa manajemen dalam organisasi pelayanan kemanusiaan juga menjadi komponen penting dalam proses pertimbangan yang dapat digunakan dalam rangka pengambilan keputusan organisasi.

Pada tahapan *input*, data-data yang berkaitan dengan elemen program dikumpulkan. Pihak yayasan dalam hal ini bidang implementor program melakukan pengkajian data awal sesuai program-program yang ditetapkan oleh Yayasan Aksi Cepat Tanggap yang berkedudukan di pusat. Sinkronisasi dilakukan agar program yang dilaksanakan di wilayah juga selaras walaupun

memungkinkan adanya modifikasi program yang disesuaikan dengan kondisi lokal. Penyesuaian program yang terjadi di tingkat wilayah juga didasarkan pada kebutuhan serta kapasitas sumber daya manusia dan keuangan yayasan. Sebelum program ditetapkan, maka dilakukan terlebih dahulu pengumpulan data untuk menetapkan program yang akan dilaksanakan. Upaya tersebut selaras dengan pandangan Philips dalam (Purwowibowo, 2014) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi kemanusiaan diupayakan dapat menjangkau seluruh komponen masyarakat agar kesejahteraan sosial dapat diwujudkan pemerataannya.

Proses perolehan data dilakukan melalui asesmen di setiap wilayah yang ada di Kabupaten Bandung Barat. Asesmen dilakukan sesuai dengan kriteria klien atau penerima manfaat yang menjadi sasaran pelayanan. Kriteria penerima manfaat dalam program yayasan adalah masyarakat yang berada dalam kondisi fakir baik dalam situasi normal maupun situasi bencana. Fakir dalam konteks ini merupakan seseorang atau sekelompok orang yang tidak memiliki mata pencaharian tetap serta tidak dapat memenuhi kebutuhan. Kemudian, data calon penerima manfaat dikumpulkan dengan melibatkan setiap relawan. Pelibatan tersebut dilakukan dari mulai tingkat kabupaten, kecamatan, hingga ke tingkat kelurahan atau desa. Pengumpulan data juga dilakukan dengan melibatkan *stakeholder* terkait untuk mempermudah aksesibilitas serta validitas data. Para staf dan relawan juga melakukan validitas data dengan melakukan peninjauan secara langsung kepada penerima manfaat.

Kepala bidang implementasi program melakukan pembagian tugas persebaran dalam rangka melakukan peninjauan penerima manfaat. Anggota yang tergabung dalam kelompok peninjauan tersebut melaporkan data yang diperoleh baik melalui dokumentasi atau wawancara. Data yang telah terkumpul kemudian disampaikan kepada bidang implementasi program. Setelah data terkumpul, maka dilakukan pengkategorisasian data. Pengkategorisasian data tersebut memperhatikan karakteristik, latar belakang kehidupan sosial, permasalahan, serta material yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada penerima manfaat. Pembagian kerja dalam upaya mendukung manajemen sistem informasi juga selaras dengan pandangan

Share: Social Work Jurnal	VOLUME: 12	NOMOR: 1	HALAMAN: 23 - 33	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) DOI: 10.24198/share.v12i1.34699
---------------------------	------------	----------	------------------	---

Watson & Hoefer (2014) yang menyatakan bahwa pengelolaan manajemen sistem informasi juga ditentukan dengan nilai, kepercayaan, dan gaya administrasi pada organisasi.

Karakteristik klien yang menjadi calon penerima manfaat adalah sekelompok orang yang tidak memiliki pendapatan serta tidak mampu memenuhi kebutuhan hidupnya atau dengan kata lain dikategorisasikan sebagai fakir atau kelompok prasejahtera. Klien yang tergolong fakir akan didata sesuai dengan identitas yang dimiliki baik menggunakan kartu tanda penduduk atau kartu keluarga. Dalam situasi normal, pengumpulan identitas dapat dilakukan secara normal pula. Namun dalam situasi bencana, pengumpulan data dapat dilakukan dengan melibatkan pihak Pemerintah atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Hal tersebut dilakukan agar data yang diperoleh juga dapat terintegrasi dan meminimalisir terjadinya kesalahan pendataan.

Latar belakang kehidupan sosial penerima manfaat juga diperhatikan dalam pendataan. Data tersebut berkaitan dengan aktivitas sosial yang seringkali dilakukan oleh masyarakat maupun kekuatan yang dimiliki oleh masyarakat. Yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat memperhatikan kekuatan masyarakat dalam rangka menjaga ketepatan sasaran serta keberlanjutan program. Pendataan latar belakang kehidupan sosial masyarakat juga dimaksudkan agar dalam pelaksanaan program tidak terjadi konflik kepentingan. Independensi yayasan menjadi prioritas untuk menjaga hubungan baik dengan seluruh komponen masyarakat. Terjaganya hubungan yang baik antara yayasan dan masyarakat juga dimaksudkan agar pemberdayaan masyarakat dapat terjadi. Dengan kata lain masyarakat dapat membantu anggota masyarakat yang mengalami kesulitan secara ekonomi secara mandiri.

Kesulitan atau permasalahan juga menjadi komponen yang diperhatikan dalam pengumpulan data program. Permasalahan masyarakat baik berupa permasalahan ekonomi, permasalahan psikologis dan sosial di situasi bencana, permasalahan medis, maupun permasalahan material atau non medis dikumpulkan sebagai data yang mendukung perencanaan program. Pelaksanaan pelayanan tersebut selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh

Heugten (2014) yang menyatakan bahwa organisasi pelayanan kemanusiaan memiliki andil untuk menerapkan manajemen sistem informasi dalam memberikan pelayanan pada keadaan darurat atau bencana.

Data-data yang terkumpul kemudian dikaji oleh tim dan dilakukan penetapan sesuai dengan skala prioritas atau urgensi permasalahan. Dalam rangka mengetahui tingkat urgensi masalah, pihak yayasan juga melibatkan partisipasi masyarakat. Sehingga pelaksanaan program tidak didasarkan dari atas ke bawah (*top-down*) melainkan dari bawah ke atas (*bottom-up*) dengan tetap menjaga independensi yayasan. Hal tersebut juga selaras dengan pandangan yang dikemukakan oleh Tapscot & Williams dalam (Lyons, 2009) yang mengemukakan bahwa salah satu prinsip yang dapat diterapkan dalam organisasi pelayanan kemanusiaan adalah *sharing* atau berbagi. Prinsip tersebut memungkinkan masyarakat untuk terlibat dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak yayasan.

Selain itu, data tentang material pelayanan yang diperlukan penerima manfaat juga dikumpulkan. Keperluan material disesuaikan dengan rencana program dan kebutuhan masyarakat, yakni program yang bertujuan untuk memberikan bantuan sosial atau yang berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat. Setelah data material terkumpul, maka akan dilakukan pengklasifikasian material. Pihak yayasan juga tidak memberikan kebutuhan material secara keseluruhan melainkan dapat melakukan referral atau rujukan kepada pihak lain yang memungkinkan untuk membantu khususnya berkaitan dengan program bantuan sosial.

Selain *input* dalam elemen program, yayasan juga memperhatikan elemen yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam proses pengidentifikasian data. Pada Yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat, terdapat beberapa bidang kerja yang meliputi *customer relation*, *administration*, *marketing communication*, *partnership*, *implementasi program*, *general affair*, dan manajemen relawan. Beberapa bidang tersebut dipimpin oleh *branch manager*. Komponen tersebut saling berkaitan satu sama lain dan berkoordinasi dalam pelaksanaan tugasnya di yayasan.

Customer relation staff memiliki tugas dalam menjalin relasi dengan pihak luar yayasan baik untuk keperluan penerimaan

Share: Social Work Jurnal	VOLUME: 12	NOMOR: 1	HALAMAN: 23 - 33	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) DOI: 10.24198/share.v12i1.34699
---------------------------	------------	----------	------------------	---

maupun kerjasama. *Administration staff* memiliki tugas dalam operasional administrasi yayasan baik berupa persuratan maupun kontrak-kontrak yayasan. *Marketing communication staff* bertugas untuk menjalin relasi dengan para donatur serta menawarkan program yang ada di yayasan. *Implementation staff programs* memiliki tujuan untuk melakukan pendataan dan pengimplementasian program yayasan dengan melibatkan berbagai komponen. *General affair* bertugas untuk mengurus hal yang berkaitan dengan operasional dan fasilitas yayasan. Manajemen relawan bertugas untuk mengkoordinasikan kebutuhan relawan pada setiap program yayasan. *Branch manager* bertugas untuk mengelola dan mengawasi kegiatan operasional yayasan baik yang terkait dengan kinerja, produktivitas, maupun pengelolaan anggaran.

Persebaran staf juga menjadi perhatian yayasan aksi cepat tanggap. Proses tersebut memperhatikan proporsi relawan yang tergabung dalam proses identifikasi data. Dalam pelaksanaannya terdapat sistem *volunteering*. Setiap relawan yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Bandung Barat akan diminta kesediaannya terlibat dalam pengidentifikasian data bersama dengan staf yayasan. Nantinya relawan tersebut akan dibentuk tim yang dikoordinatori oleh bidang implementasi program yayasan. Sehingga jangkauan pelayanan yayasan dapat dirasakan secara lebih luas dan merata. Pola tersebut juga senada dengan pendapat (Pramitha, 2017) yang mengemukakan bahwa jangkauan pelayanan yang lebih luas membuat organisasi memiliki peluang untuk memperoleh data-data yang lebih banyak yang dapat memberikan pandangan bagi organisasi dalam memberikan pelayanannya.

Dalam proses identifikasi data baik untuk keperluan program maupun sumber daya manusia, yayasan juga memperhatikan aspek keuangan atau penganggaran. Sumber dana yayasan diperoleh melalui *fundraising*, donatur tetap, *corporate social responsibility*, ataupun dana kerelawanan. Strategi *fundraising* yang dilakukan oleh yayasan dapat berupa penjangkauan langsung kepada calon donatur baik secara langsung maupun melalui media komunikasi *online*. Yayasan juga melakukan kerjasama dengan perusahaan melalui dana *corporate social responsibility*. Nantinya perusahaan akan mempertimbangkan pengajuan proposal

pendanaan program yang dilakukan oleh yayasan. Disamping itu, yayasan juga memiliki relawan yang tergabung dalam Majelis Relawan Indonesia yang menggunakan sebagian dana yang dimiliki untuk keperluan pelaksanaan program yayasan.

Tahapan ***throughput*** juga menjadi komponen penting yang berkaitan dengan cara pengelolaan informasi yang masuk pada proses *input* sebelumnya. Terdapat beberapa metode yang digunakan yayasan dalam memberikan layanan. Dalam kaitannya dengan program, yayasan menggunakan metode intervensi komunitas dalam pelaksanaan program, baik pada tahap asesmen, perencanaan, maupun pelaksanaan intervensi. Hal ini disesuaikan dengan tujuan program sebagian besar berfokus pada pemberdayaan keluarga prasejahtera. Metode intervensi tersebut juga didapatkan oleh staf atau relawan melalui pelatihan yang diselenggarakan oleh yayasan baik secara mandiri maupun bekerja sama dengan yayasan pusat dan pemerintah. Selain pelatihan, para staf juga dapat menyampaikan kendala dan hambatannya dalam pelaksanaan tugas di lapangan. Keseimbangan antara kewajiban pekerjaan dengan kondisi psikologis staf juga selaras dengan pandangan Larasati & Rahayu (2019) yang menyatakan bahwa staf dalam organisasi kemanusiaan cenderung memiliki *work life balance* yang baik untuk menunjang pelayanan.

Pelatihan kapasitas staf dilakukan setiap bulan sesuai dengan materi yang diperlukan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan. Beberapa pelatihan yang dilakukan antara lain pelatihan sistem *website* dalam pendataan penerima manfaat. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai data yang dikumpulkan serta kinerja dari setiap staf yang ada di wilayah. Selanjutnya pelatihan yang diberikan berkaitan dengan manajemen kerelawanan. Manajemen kerelawanan diperlukan oleh setiap bidang karena fokus dari yayasan yang mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan baik dalam situasi normal maupun situasi bencana. Sebagai organisasi yang juga membawa nilai-nilai keagamaan, pelatihan dan pembekalan spiritualitas juga diikuti oleh staf. Tujuannya adalah untuk menjaga marwah yayasan yang berlandaskan nilai-nilai islam. Pada tahapan ini penganggaran setiap program juga dilakukan. Penganggaran tersebut disesuaikan dengan pedoman program yang telah ditetapkan dan

Share: Social Work Jurnal	VOLUME: 12	NOMOR: 1	HALAMAN: 23 - 33	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) DOI: 10.24198/share.v12i1.34699
---------------------------	------------	----------	------------------	---

disetujui oleh *branch manager* selaku pengambil keputusan. Dana yang telah diperoleh kemudian dikategorisasikan sesuai dengan kebutuhan program yayasan.

Pihak yayasan juga memperhatikan tahapan **output**. Dalam kaitannya dengan elemen program, terdapat beberapa penjadwalan pertemuan dengan penerima manfaat secara periodik. Program yang biasanya melakukan pertemuan rutin yakni yang bersifat pemberdayaan, seperti usaha produktif. Setiap pertemuan bertujuan untuk keperluan monitoring dan evaluasi setiap program yang dilaksanakan selaras dengan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat. Selain program pemberdayaan, terdapat juga program yang hanya melakukan pertemuan secara tentatif setelah terminasi, seperti program yang berfokus pada penanganan bencana serta bantuan medis.

Sumber daya manusia juga menjadi sasaran dalam tahapan ini. Hal tersebut berkaitan dengan jumlah kegiatan atau pelatihan staf setiap periode. Beberapa materi rutin yang diberikan kepada staf antara lain materi tentang yayasan ACT, Global Zakat, Global Wakaf, Global Qur'an dan berpusat pada pengelolaan data penerima manfaat agar dapat dikelola dengan baik. Proses pelatihan tersebut menambah pengetahuan dan keterampilan staf dalam merespon situasi yang ada di lapangan. Berhubung saat ini berada dalam situasi pandemi, maka pelatihan staf lebih diprioritaskan secara *online*. Pelatihan ini juga mendapatkan sertifikasi dari pihak yayasan dan masuk ke dalam sistem kerja staf yayasan. Beberapa kasus seperti bencana, pihak yayasan juga melibatkan pihak Badan Penanggulangan Bencana Daerah dalam memberikan pelatihan. Pengelolaan anggaran selama proses pelatihan juga tidak mengalami kendala karena difasilitasi oleh yayasan pusat. Penganggaran juga sudah ditetapkan sejak awal melalui proses rencana strategis yayasan. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dikemukakan oleh Rivera *et al.*, (2019) yang mengemukakan bahwa dalam memberikan pelayanan yang optimal, staf organisasi pelayanan kemanusiaan juga diberikan pelatihan yang digunakan untuk terlibat dalam kegiatan masyarakat termasuk dalam situasi bencana.

Yayasan juga memperhatikan **outcome** dari setiap pelayanan yang diberikan. Pada kaitannya dengan elemen program tidak ada kendala terkait dengan teknis pelaksanaan,

dan hambatannya berasal dari masyarakat. Hambatan tersebut berkaitan dengan sikap masyarakat yang memiliki keterbatasan berpartisipasi dengan perubahan atau pola pikir masyarakat yang berbeda dalam situasi tertentu. Maka dari itu pihak yayasan juga menyusun program yang didasarkan pada perubahan perilaku masyarakat serta meminimalisir program yang sifatnya hanya pemberian bantuan saja. Secara umum, *outcome* yang ingin dicapai oleh pihak yayasan adalah membantu mengurangi tingkat kemiskinan yang ada di Kabupaten Bandung Barat. Kemiskinan dianggap sebagai salah satu bencana sosial yang dapat memberikan dampak negatif bagi masyarakat serta memiliki urgensi tinggi untuk diselesaikan. Hal tersebut selaras dengan pandangan yang dikemukakan oleh Mensing, (2017) yang menyatakan bahwa organisasi dapat berperan serta dalam meningkatkan kualitas hidup klien dengan menciptakan stabilitas atau mendorong perbaikan dan pembangunan masyarakat melalui manajemen sistem informasi yang dimiliki.

Pengolahan Data Pada Manajemen sistem informasi Yayasan ACT Kabupaten Bandung Barat

Data yang telah dikumpulkan berkaitan dengan profil penerima manfaat yang disesuaikan dengan visi dan misi yayasan. Pengumpulan data dilakukan melalui proses asesmen oleh bidang implementasi program dengan melibatkan relawan yang tersedia. Pelibatan tersebut bertujuan untuk melibatkan partisipasi secara holistik. Hal ini selaras dengan pandangan yang dikemukakan oleh Carnochan *et al.*, (2014) bahwa keterampilan dan keterlibatan staf organisasi pelayanan kemanusiaan dalam proses pendataan dapat menunjang manajemen sistem informasi yang efektif sehingga diperoleh pula informasi yang akurat.

Pengolahan data menjadi informasi yang ada di Yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat didukung oleh laporan yang dibuat oleh berbagai staf kemudian dikoordinasikan oleh bidang implementasi program kepada *branch manager* dalam rangka penentuan keputusan pelayanan kepada penerima manfaat. Data-data dikumpulkan dan diolah menjadi informasi dan disampaikan dalam kegiatan rapat organisasi. Hal tersebut berguna untuk meningkatkan kualitas dan kapasitas staf

Share: Social Work Jurnal	VOLUME: 12	NOMOR: 1	HALAMAN: 23 - 33	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) DOI: 10.24198/share.v12i1.34699
---------------------------	------------	----------	------------------	---

yayasan dalam memberikan pelayanan. Proses pengolahan data juga dilakukan secara akuntabel baik secara manual melalui formulir pendataan maupun unggah data melalui sistem yang terkomputerisasi di website www.act.id oleh staf di bidang program. Hal tersebut selaras dengan pandangan Chenoweth & McAulifee (2015) bahwa manajemen sistem informasi yang berjalan secara akuntabel dapat meningkatkan potensi keberlanjutan pelayanan organisasi.

Tujuan pengolahan data secara sistem yang terkomputerisasi adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja staf. Pencapaian efektivitas dan efisiensi yang hendak dicapai oleh Yayasan ACT juga selaras dengan pandangan Pembroke (2004) yang menyatakan bahwa salah satu penentu keberhasilan pelayanan organisasi kemanusiaan adalah manajemen sistem informasi yang efektif dan efisien. Melalui sistem tersebut, dapat dilihat juga *outcome* yang ingin dicapai yayasan secara objektif. Teknologi yang digunakan dalam pengolahan data juga membuat yayasan dapat meningkatkan profesionalitasnya karena dapat dijangkau secara luas serta dipertanggungjawabkan secara terbuka baik kepada donatur, pengurus, maupun penerima manfaat. Data yang terkumpul juga dapat diseleksi oleh sistem yang telah dibuat sehingga memudahkan perolehan data yang hanya dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas informasi.

Pengolahan data secara manual dilandasi dengan keperluan pendataan di lapangan yang melibatkan relawan di luar kepengurusan yayasan sedangkan pengolahan dengan sistem komputer hanya dilakukan oleh pengurus yayasan saja khususnya staf implementasi program. Hal tersebut untuk menjaga kerahasiaan dan profesionalitas yayasan dalam memberikan pelayanan. Namun, dalam pengolahan data tetap dilakukan secara integrasi dengan memperhatikan data manual yang telah dikumpulkan. Proses pengintegrasian dilakukan sebagai media dalam melakukan triangulasi sumber data yang bertujuan meningkatkan validitas data. Hasil penelitian ini juga selaras dengan pandangan Nurrani & Ferdian (2018) yang menyatakan bahwa penggunaan manajemen sistem informasi dapat meningkatkan pelayanan organisasi karena efektivitas kinerja pegawai yang juga berjalan dengan optimal. Peningkatan validitas

data dalam pelayanan yang ada di Yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat juga selaras dengan penelitian Bopp (2019) yang mengemukakan bahwa pengambilan keputusan yang berkeadilan juga dapat ditentukan melalui manajemen sistem informasi yang meminimalisir adanya data ganda dalam proses pemberian layanan.

Pemanfaatan Manajemen sistem informasi oleh Yayasan ACT Kabupaten Bandung Barat

Data yang telah diperoleh digunakan oleh yayasan untuk kepentingan organisasi baik secara internal maupun eksternal. Kepentingan internal organisasi berkaitan dengan penggunaan manajemen sistem informasi dalam kegiatan evaluasi program yang telah dilaksanakan. Berbagai program yang telah dilaksanakan dilaporkan realisasinya melalui aplikasi yang telah disediakan oleh yayasan. Melalui aplikasi tersebut, pihak yayasan dapat mengetahui efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program. Ketika program tersebut berjalan efektif dan efisien, maka program tersebut akan dilanjutkan pada periode berikutnya. Beberapa indikator yang diperhatikan dalam penentuan ini adalah pelaksanaan teknis program di lapangan, keterlibatan staf, relawan, serta masyarakat dalam pelaksanaan program, maupun kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan pengalokasian anggaran. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Lipursari (2013) yang mengemukakan bahwa manajemen sistem informasi yang optimal dapat digunakan untuk kepentingan organisasi pelayanan kemanusiaan dalam pengambilan keputusan untuk keberlanjutan pelayanan organisasi kedepannya.

Selain evaluasi yang berkaitan dengan program pada tataran internal, evaluasi juga dikaitkan dengan sumber daya manusia yang ada di yayasan. Dalam pelaksanaan program, setiap staf juga secara periodik mengisi laporan pelaksanaan. Hal itu bertujuan untuk menilai sejauh mana optimalisasi staf yayasan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Ketika proses *input* data terkait dengan elemen sumber daya manusia, pihak yayasan juga dapat melakukan evaluasi untuk meningkatkan kapasitas staf melalui peningkatan kapasitas dengan materi yang dibutuhkan selaras dengan perubahan masalah yang terjadi di lapangan. Dengan adanya peningkatan kapasitas, maka yayasan

Share: Social Work Jurnal	VOLUME: 12	NOMOR: 1	HALAMAN: 23 - 33	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) DOI: 10.24198/share.v12i1.34699
---------------------------	------------	----------	------------------	---

dapat menggunakan manajemen sistem informasi dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik secara teknis maupun kondisi psikologis staf. Kondisi tersebut selaras dengan penelitian yang dikemukakan oleh Costakis *et al.*, (2021) yang menyatakan bahwa dalam menunjang kinerja staf dalam memberikan pelayanan diperlukan pula sumber dukungan emosional antara satu sama lain sebagai wujud menjaga keseimbangan kondisi psikologis dan sosial staf.

Pengelolaan anggaran yang dilaporkan melalui data yang terintegrasi manajemen sistem informasi juga membuat yayasan dapat memiliki klaim dalam hal akuntabilitas. Pemasukan dana, penggunaan dana, serta pelaporan dana operasional yayasan juga dapat diketahui baik oleh donatur, pengurus yayasan, maupun pemerintah sebagai mitra yayasan. Anggaran yang dikelola secara akuntabel dapat meningkatkan citra yayasan melalui peningkatan kepercayaan masyarakat. Dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap yayasan, maka keberlanjutan yayasan dalam melaksanakan setiap kegiatan juga dapat terjamin. Masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan juga dapat meningkat kesadaran dan partisipasinya untuk terlibat langsung dalam setiap kegiatan. Hal ini juga terbukti dengan adanya pihak Masyarakat Relawan Indonesia yang turut terlibat dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat.

Tidak hanya untuk kepentingan internal organisasi, manajemen sistem informasi yang ada di Yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat dapat juga bermanfaat untuk kepentingan eksternal organisasi. Kepentingan eksternal organisasi berkaitan dengan jangkauan pelayanan yang dapat diberikan oleh yayasan. Dengan adanya manajemen sistem informasi, yayasan dapat menjangkau pelayanan yang lebih luas. Selain jangkauan terhadap sasaran pelayanan, yayasan juga dapat berkolaborasi dengan berbagai pihak atau *stakeholder* dalam melaksanakan setiap program pelayanan atau peningkatan kualitas sumber daya manusia staf. Namun, terdapat kendala dalam penerapan manajemen sistem informasi yang menunjang proses pelayanan. Kendala tersebut berkaitan dengan aplikasi atau website yang perlu dikembangkan lagi baik secara fitur maupun kecepatan dalam

pengolahan data. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dikemukakan oleh Setiyawati *et al.*, (2015) yang mengemukakan bahwa organisasi pelayanan kemanusiaan seringkali memiliki hambatan administrasi atau non administrasi yang berkaitan dengan penggunaan teknologi.

Penggunaan manajemen sistem informasi yang ada di Yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat juga dimanfaatkan untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan. Akuntabilitas yang dimaksudkan berkaitan dengan kondisi penerima manfaat, perolehan dan penganggaran dana, serta pertanggungjawaban dari setiap program yang menggunakan anggaran. Proses tersebut tidak hanya ditujukan pada internal yayasan saja melainkan juga pihak eksternal seperti penerima manfaat, pemerintah, maupun para dermawan atau donatur. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Devlieghere & Roose (2019) yang mengemukakan bahwa manajemen sistem informasi dalam organisasi pelayanan kemanusiaan dapat berguna untuk menjaga transparansi karena kompleksitasnya pendokumentasian praktik pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Yayasan Aksi Cepat Tanggap (ACT) Kabupaten Bandung Barat telah melaksanakan manajemen sistem informasi dalam proses pelayanan kepada penerima manfaat. Proses tersebut dilakukan dengan melibatkan staf yayasan dan para relawan yang tergabung dengan Masyarakat Relawan Indonesia. Proses pengidentifikasian dan pengolahan data dilakukan secara manual dan komputerisasi melalui aplikasi yang ada di internal yayasan. Aplikasi tersebut mempermudah yayasan dalam mengidentifikasi kinerja staf serta keefektifan program di masyarakat. Namun dalam prosesnya masih terdapat kendala yang meliputi aplikasi manajemen sistem informasi yang masih dalam proses pengembangan sehingga dalam proses pengolahan data seringkali mengalami gangguan teknis. Secara keseluruhan, Yayasan ACT Kabupaten Bandung Barat juga dapat memanfaatkan manajemen sistem informasi bagi kepentingan organisasi baik secara internal maupun eksternal dalam meningkatkan pelayanan kepada penerima manfaat.

Adapun saran yang dapat peneliti berikan bagi Yayasan Aksi Cepat Tanggap Kabupaten

Share: Social Work Jurnal	VOLUME: 12	NOMOR: 1	HALAMAN: 23 - 33	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) DOI: 10.24198/share.v12i1.34699
---------------------------	------------	----------	------------------	---

Bandung Barat berkaitan dengan manajemen sistem informasi adalah pengembangan aplikasi atau *website* aliran data baik berupa fitur-fitur pengelolaan data maupun pelatihan staf dalam rangka pengembangan manajemen sistem informasi organisasi. Apabila hal ini dilakukan, maka manfaat elemen program pada manajemen sistem informasi dapat memberikan jangkauan yang lebih luas dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, D. &. (2015). *Organization Theory and Design*. Canada: Nelson Education Ltd.
- Bopp, C. (2019). *Doing "Good" with data? Understanding and Working Around Data Doubles in Human Services Organizations. Proceedings of the ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, CSCW*, 33–37. <https://doi.org/10.1145/3311957.3361850>
- Carnochan, S., Samples, M., Myers, M., & Austin, M. J. (2014). *Performance Measurement Challenges in Nonprofit Human Service Organizations*. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 43(6), 1014–1032. <https://doi.org/10.1177/0899764013508009>
- Chenoweth & McAuliffe. (2015). *The Road Social Work and Human Service Practice* (4th Edition). Melbourne: Cengage Learning.
- Costakis, H. R., Gruhlke, H., & Su, Y. (2021). *Implications of Emotional Labor on Work Outcomes of Service Workers in Not-for-Profit Human Service Organizations*. *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*. 45(1), 29–48. <https://doi.org/10.1080/23303131.2020.1818157>
- Creswell. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches*. California: SAGE Publications.
- Devlieghere, J., & Roose, R. (2019). *Documenting Practices In Human Service Organizations Through Information Systems: When The Quest For Visibility Ends In Darkness*. *Social Inclusion*. 7(1), 207–217. <https://doi.org/10.17645/si.v7i1.1833>
- Heugten, K. Van. (2014). *Human Service Organization in The Disaster Context*. New York: Martin's Press.
- Kettner. (2002). *Achieving Excellence In The Management of Human Service Organization*. Boston: Allyn & Bacon.
- Larasati, I., & Rahayu, E. (2019). *Hubungan Tingkat Work-Life Balance Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Organisasi Pelayanan Kemanusiaan, Karyawan Yayasan Plan Internasional Indonesia*. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 20(2), 94–111.
- Laudon, L. &. (2016). *Management Information System*. Kendalville: Pearson Education Limited.
- Lipursari, A. (2013). *Peran Manajemen sistem informasi (SIM) Dalam Pengambilan Keputusan*. *Jurnal Stie Semarang*. 5(1), 26–37.
- Rivera, Melissa Pagaoa, B. M. M. (2019). *Participation in Community Preparedness Programs in Human Services Organizations and Faith-Based Organizations — New York City*. *Morbidity and Mortality Weekly Report*. 68(35), 757–761.
- Lyons, J. (2009). *Communimetrics: A Communication Theory of Measurement in Human Service Settings*. Canada: Springer.
- Mensing, J. F. (2017). *The Challenges of Defining And Measuring Outcomes in Nonprofit Human Service Organizations*. *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*. 41(3), 207–212. <https://doi.org/10.1080/23303131.2017.1321286>
- Miles, Huberman, & S. (2014). *Qualitative Data Analysis (A Methods Sourcebook) third edition*. Los Angeles: SAGE.
- Muttalib, A., & Asdar. (2017). *Efektivitas Penerapan Manajemen sistem informasi (Sim) Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar*. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 1–15.
- Pembroke. (2004). *Working Relationship: Spirituality in Human Service and Organizational Life*. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Nurrani, V. T., & Ferdian, A. (2018). *Manajemen sistem informasi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Yayasan Pendidikan Telkom Bandung*. *Jurnal*

Share: Social Work Jurnal	VOLUME: 12	NOMOR: 1	HALAMAN: 23 - 33	ISSN: 2339-0042 (p) ISSN: 2528-1577 (e) DOI: 10.24198/share.v12i1.34699
---------------------------	------------	----------	------------------	---

Riset Bisnis Dan Manajemen, 11(1), 25.
<https://doi.org/10.23969/jrbm.v11i1.868>

- O'Connor, M. K., & Netting, F. E. (2009). *Organization Practice: A Guide to Understanding Human Services*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Pramitha, D. (2017). Pergeseran Paradigma Manajemen sistem informasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*. 2(1), 22–27.
- Purwowibowo. (2014). *Peran Pekerja Sosial Dalam Sistem Usaha Kesejahteraan Sosial Di Era Millennium*. Share Social Work Journal, 4(2), 198–210.
- Setiyawati, E., Raharjo, S. T., & Fedryansyah, M. (2015). *Pelayanan Sosial di Bidang Pendidikan Pada Faith Based Organization*. Share Social Work Journal, 5(1), 24–34.
- Watson & Hoefer. (2014). *Developing Nonprofit and Human Service Leaders*. California: SAGE Publications.