

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Singkat Tempat Perusahaan**

##### **1. Sejarah Dinas Sosial Kota Metro**

Pada awalnya Dinas Sosial Kota Metro masih menjadi satu dengan Dinas Tenaga Kerja, Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Metro. Dengan keluarnya Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro maka pada tahun awal tahun 2017 Dinas Sosial Kota Metro menjadi organisasi perangkat daerah otonom. Sejak menjadi dinas otonom dari tahun 2017 sampai dengan sekarang ini sudah mengalami dua kali pergantian kepala dinas.

Dari tahun Januari 2018, Elyia Lusianna memasuki masa purnabhakti (pesiun), Dinas Sosial Kota Metro dipimpin oleh Pelaksana Tugas (Plt) Kepala Dinas, Subehi, S.STP., sampai Juni 2019. Kemudian, dari Juni 2019 sampai sekarang ini Dinas Sosial dipimpin oleh Suwandi, S.IP., MM.

Dinas Sosial Kota Metro memiliki 20 pegawai, 2 sudah pensiun terdiri dari 1 (satu) sekretariat dan 2 (dua) bidang, yaitu Bidang Rehabilitasi & Pemberdayaan Sosial serta Bidang Perlindungan & Jaminan Sosial. Dinas Sosial juga memiliki 10 orang tenaga kerja kontrak. Dinas Sosial Kota Metro memiliki tugas utama dalam bidang pembangunan kesejahteraan sosial.

##### **2. Gambaran Pelayanan Dinas Sosial Kota Metro**

Dinas Sosial mempunyai tugas melaksanakan sebagai urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Sosial. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Sosial menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang sosial.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang sosial.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang sosial.
4. Penyelenggara kesekretarisan dinas.
5. Penyelenggara pembinaan, pengawas, pengelolaan unit pelaksana teknis (UPT) dinas.

6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

### **3. Sekretariat**

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan penyusunan perencanaan, penatausahaan keuangan, urusan umum dan kepegawaian serta pengkoordinasian tugas-tugas bidang. Untuk melaksanakan tugas tersebut, sekretariat menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan bahan kebijakan di bidang perencanaan, pelaporan, penatausahaan keuangan, urusan umum dan kepegawaian.
2. Pelaksanaan penyusunan perencanaan dan pelaporan.
3. Penatausahaan keuangan.
4. Penyelenggara urusan umum dan kepegawaian.
5. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas-tugas bidang dan UPT.
6. Pelaksana tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **a. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan**

Sub bagian perencanaan dan keuangan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan umum dan kepegawaian, dengan penjabaran tugas berikut:

1. Menyusun bahan kebijakan teknis dibidang umum dan kepegawaian lingkup dinas.
2. Melaksanakan penatausahaan surat-menyurat.
3. Menyelenggarakan urusan rumah tangga dinas.
4. Melaksanakan pengadaan barang dan inventaris serta pengelolaan asset dinas.
5. Melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian.
6. Melaksanakan penyusunan data dan informasi kepegawaian.
7. Menyiapkan bahan pembinaan kepegawaian.
8. Melaksanakan tugas kehumasan, organisas dan tata laksana.
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

b. Sub bagian umum dan kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas menyelenggarakan urusan umum dan kepegawaian, dengan penjabaran tugas sebagai berikut:

1. Menyusun bahan kebijakan teknis di bidang umum dan kepegawaian lingkup dinas.
2. Melaksanakan penatausahaan surat-menyurat.
3. Menyelenggarakan urusan rumah tangga dinas.
4. Melaksanakan pengadaan barang dan inventaris serta pengelolaan asset dinas.
5. Melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian.
6. Melaksanakan penyusunan data dan informasi kepegawaian.
7. Menyiapkan bahan pembinaan kepegawaian.
8. Melaksanakan tugas kehumasan, organisasi dan tata laksana.
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

**4. Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin**

Bidang sosial mempunyai tugas, melaksanakan program dan kegiatan penanganan fakir miskin, perlindungan sosial, jaminan sosial dan penghimpunan data dan informasi *PMKS* dan *PSKS* serta data penerima program jaminan sosial lainnya. Untuk melaksanakan tugas tersebut, bidang perlindungan, jaminan sosial dan penanganan fakir miskin menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan bahan kebijakan teknis di bidang perlindungan sosial, jaminan sosial dan penanganan fakir miskin.
2. Pemberian perlindungan sosial korban bencana alam dan sosial.
3. Pengelolaan dan manajemen logistic bencana.
4. Pelayanan public terhadap penerima program jaminan sosial.
5. Pemberian bantuan terhadap fakir miskin.
6. Penyelenggarakan program penanganan fakir miskin perkotaan.
7. Penghimpunan dan pengelolaan data *PMKS* dan *PSKS* serta data pendukung lainnya.
8. Pembinaan kesadaran dan tanggungjawab sosial masyarakat.
9. Pembinaan peran serta masyarakat dalam usaha kesejahteraan sosial.
10. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

a. Seksi perlindungan dan jaminan sosial

Seksi perlindungan dan jaminan sosial menyelenggarakan tugas dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan upaya mencegah dan menangani resiko guncangan dan kerentanan sosial serta untuk menjamin PMKS agar dapat memenuhi kebutuhan dasarnya. Untuk melaksanakan tugas tersebut seksi perlindungan dan jaminan sosial memiliki tugas:

1. Menyusun bahan kebijakan teknis di bidang perlindungan dan jaminan sosial.
2. Menyelenggarakan program/kegiatan perlindungan dan jaminan sosial bagi masyarakat rentan dan PMKS.
3. Memberikan dan pelayanan bantuan dan dukungan hukum kepada PMKS yang sedang menghadapi proses hukum dan pelanggaran hak-haknya.
4. Memberikan perlindungan dan bantuan kepada korban bencana alam dan bencana sosial.
5. Melaksanakan koordinasi dengan pihak-pihak terkait penyelenggaraan perlindungan dan jaminan sosial termasuk pelaksanaan program keluarga harapan.
6. Memberikan rekomendasi izin dan pengawasan terhadap kegiatan pengumpulan sumbangan baik berupa uang, barang dan undian.
7. Menyelenggarakan usaha jaminan sosial terhadap individu, keluarga dan masyarakat.
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

b. Seksi penanganan fakir miskin

Seksi penanganan fakir miskin menyelenggarakan tugas penanganan terhadap fakir miskin yang berkaitan dengan penentuan kebijakan, program dan kegiatan yang dilakukan terhadap orang, keluarga, kelompok atau masyarakat yang tidak mempunyai atau mempunyai sumber mata pencaharian agar dapat memenuhi kebutuhan yang layak bagi kemanusiaan. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, seksi penanganan fakir miskin mempunyai tugas:

1. Menyusun bahan kebijakan teknis dibidang penanganan fakir miskin.
2. Melakukan pemetaan kemiskinan perkotaan.
3. Melakukan identifikasi kebutuhan dan perencanaan penanganan kemiskinan bagi fakir miskin.
4. Memberikan pelayanan dan bimbingan sosial kepada fakir miskin / keluarga kurang mampu dan wanita rawan sosial ekonomi.

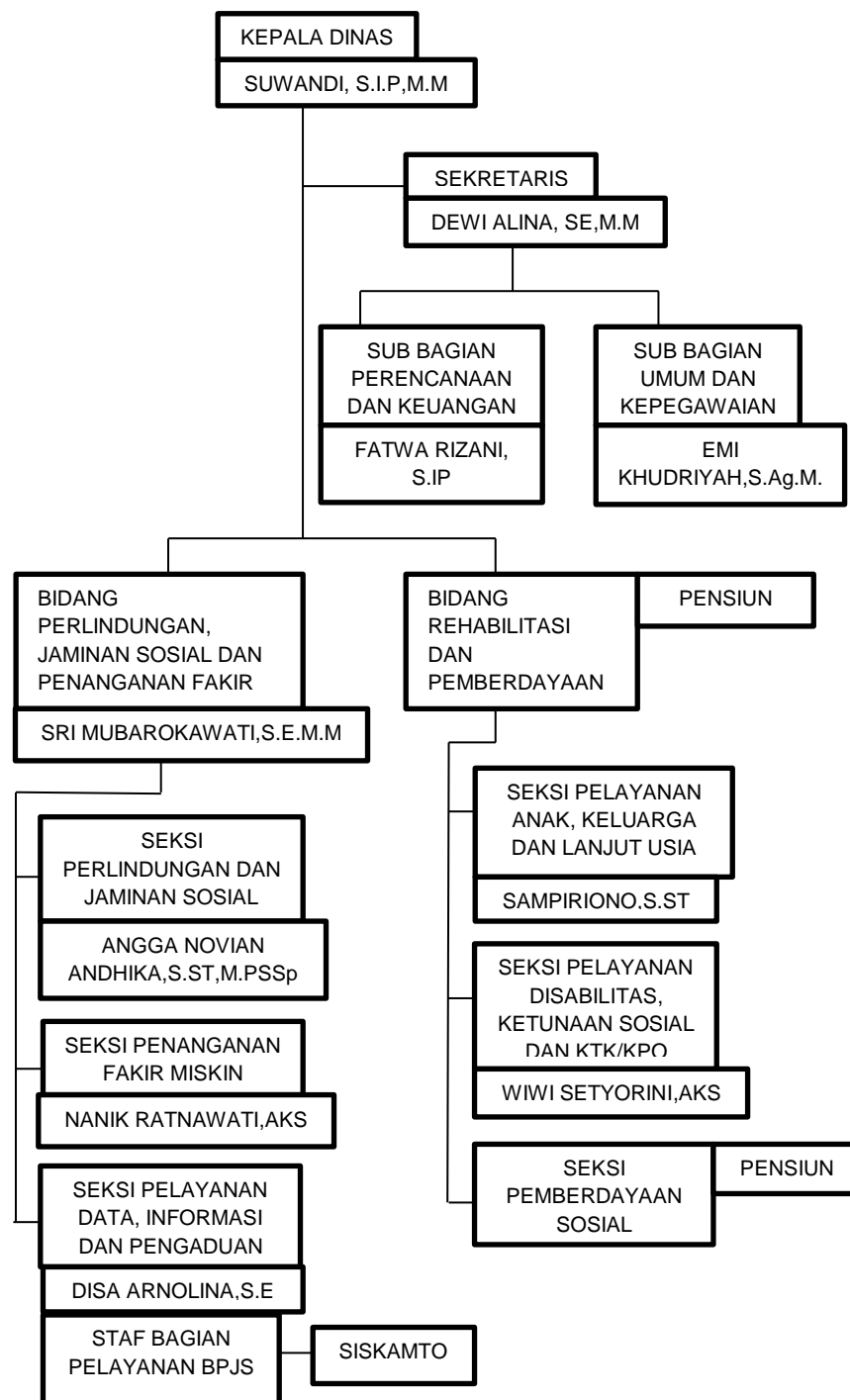
5. Melaksanakan pengawasan program penanganan fakis miskin.
6. Melaksanakan kegiatan vokasioanal dan peningkatan pengetahuan terhadap fakir miskin
7. Penyediaan akses permodalan dan pengembangan usaha terhadap fakir miskin
8. Melaksanakan tugas lain yang dberikan atasan sesuai tugas.

## **B. Lokasi Tempat Perusahaan**

Dinas Sosial Kota Metro berada di Jl. Ahmad Yani, Iringmulyo, Kec. Metro Timur. Kode Pos 34111, Telp/Fax (0725) 45250.

## **C. Struktur Organisasi Perusahaan**

### **1. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota**



Gambar 5. Struktur Organisasi Dinas Sosial, (Sumber: Dinas Sosial Kota Metro)

## 2. Sekretariat Dinas Sosial

Mempunyai tugas melaksanakan penyusunan perencanaan, penata usahaan keuangan, urusan umum dan kepegawaian serta pengkoordinasian tugas-tugas bidang.

a. Bidang Perlindungan & Jaminan Sosial

Mempunyai tugas, melaksanakan program dan kegiatan penanganan fakir miskin, perlindungan sosial, jaminan sosial dan penghimpunan data dan informasi PMKS dan PSKS serta data penerima program jaminan sosial lainnya.

b. Bidang Rehabilitasi & Pemberdayaan Sosial

Memiliki tugas refungsional, rehabilitasi, pengembangan dan pemberdayaan terhadap masyarakat yang mengalami masalah sosial.

### **3. Tugas Utama Dinas Sosial**

Dinas Sosial Kota Metro memiliki tugas utama dalam bidang Rehabilitasi Sosial, Pemberdayaan Sosial, Perlindungan & Jaminan Sosial, serta Penanganan Fakir Miskin.

## **D. Manajemen Perusahaan**

### **1. Tugas Pokok & Fungsi**

a. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan penyusunan perencanaan, penatausahaan keuangan, urusan umum dan kepegawaian serta pengkoordinasian tugas-tugas bidang. Untuk melaksanakan tugas tersebut, sekretariat menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan bahan kebijakan di bidang perencanaan, pelaporan, penatausahaan keuangan, urusan umum dan kepegawaian.
- 2) Pelaksanaan penyusunan perencanaan dan pelaporan.
- 3) Penatausahaan keuangan.
- 4) Penyelenggara urusan umum dan kepegawaian.
- 5) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas-tugas bidang dan UPT.
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Bidang Perlindungan & Jaminan Sosial

Bidang sosial mempunyai tugas, melaksanakan program dan kegiatan penanganan fakir miskin, perlindungan sosial, jaminan sosial, dan penghimpunan data dan informasi PMKS dan PSKS serta data penerima program jaminan sosial lainnya. Untuk melaksanakan tugas tersebut, bidang perlindungan, jaminan sosial dan penanganan fakir miskin menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan bahan kebijakan teknis di bidang perlindungan sosial, jaminan sosial dan penanganan fakir miskin.
- 2) Pemberian perlindungan sosial korban bencana alam dan sosial.
- 3) Pengelolaan dan manajemen logistic bencana.
- 4) Pelayanan terhadap penerima program jaminan sosial.
- 5) Penyelenggara program penanganan fakir miskin
- 6) Penyelenggara pendataan PMKS dan PSKS serta data pendukung lainnya.
- 7) Pembinaan kesadaran dan tanggungjawab sosial masyarakat.
- 8) Pembinaan peran serta masyarakat dalam usaha kesejahteraan sosial.
- 9) Melaksanakan koordinasi terkait penyelenggara perlindungan dan jaminan sosial.
- 10) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Bidang Rehabilitasi & Pemberdayaan Sosial

Bidang Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial memiliki tugas refungsional, rehabilitasi, pengembangan dan pemberdayaan terhadap masyarakat yang mengalami masalah sosial. Untuk melaksanakan tugas tersebut, bidang rehabilitasi dan pemberdayaan sosial menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan bahan kebijakan teknis di bidang rehabilitasi dan pemberdayaan sosial.
- 2) Melaksanakan program rehabilitasi dan pemberdayaan sosial.
- 3) Pelayanan terhadap permasalahan anak dan lanjut usia.
- 4) Pemberian pelayanan terhadap penyandang disabilitas dan masyarakat yang mengalami ketunaan sosial.
- 5) Pemberian pelayanan terhadap korban tindak kekerasan (KTK) dan korban perdagangan orang (KPO).
- 6) Pengembangan terhadap lembaga kesejahteraan sosial (LKS)
- 7) Upaya penanaman nilai-nilai keperintisan, kepahlawanan, kesetiakawanan, dan restorasi sosial.
- 8) Pembinaan peran serta masyarakat dan lembaga kesejahteraan sosial (LKS) dalam usaha kesejahteraan sosial.



## **2. Tata Nilai Dinas Sosial Kota Metro**

### **a. Kepedulian Sosial**

Setiap pegawai harus menanamkan dan membangun semangat kepedulian sosial masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial.

### **b. Integritas**

Setiap pegawai harus membangun karakter yang jujur, sopan santun, rendah hati, bijaksana, berwibawa, tegas dan disiplin.

### **c. Pelayanan Masyarakat**

Setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial.

### **d. Kapabilitas Diri**

Setiap pegawai harus membangun kemampuan, keterampilan, pengetahuan, pemahaman, penguasaan terhadap bidang tugasnya. Dan terus belajar untuk mengembangkan ilmu dan keahliannya.

## **E. Analisis Sistem yang Berjalan**

Analisis sistem adalah penjabaran dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam berbagai macam bagian komponennya dengan maksud agar dapat mengidentifikasi atau mengavaluasi berbagai macam masalah maupun hambatan yang akan timbul pada sistem sehingga nantinya dapat dilakukan penanggulangan, perbaikan atau juga pengembangan.

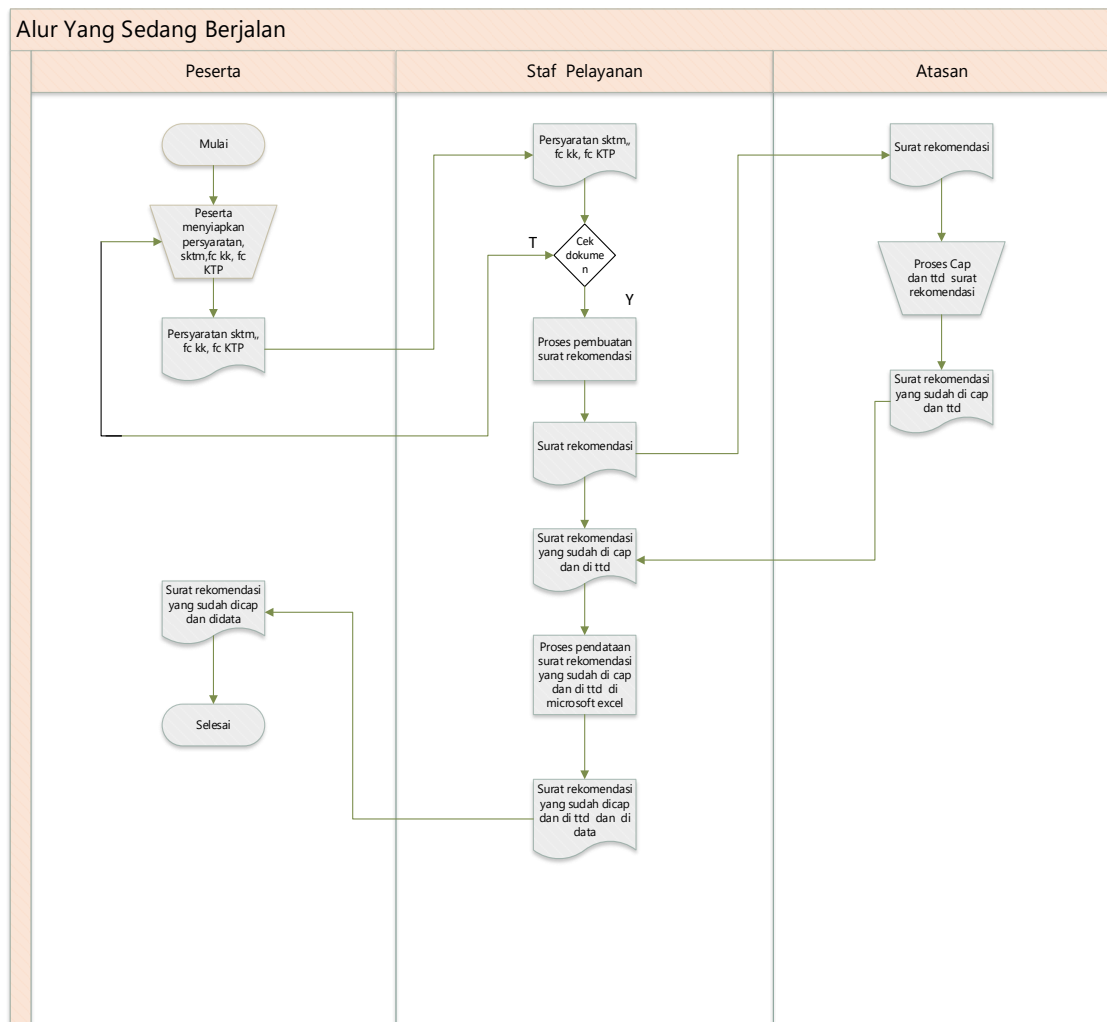
### **1. Aliran Informasi**

- a. Peserta menyiapkan persyaratan seperti SKTM, KK, KTP yang sudah di fotocopy.
- b. Persyaratan tersebut kemudian diserahkan ke staf pelayanan untuk pengecekan dokumen apabila persyaratan sudah lengkap maka akan dibuatkan surat rekomendasi jika belum akan dikembalikan ke peserta untuk dilengkapi.
- c. Persyaratan yang sudah lengkap tersebut diserahkan ke staf pelayanan untuk dibuatkan surat rekomendasi.
- d. Staf pelayanan memberikan surat rekomendasi ke atasan untuk proses cap dan tandatangan.

- e. Atasan menyerahkan surat rekomendasi ke staf pelayanan untuk pendataan di *Microsoft excel*.
- f. Staf pelayanan memberikan surat rekomendasi yang sudah di cap dan ditandatangani kepada peserta.

adapun flowchart alur yang sedang berjalan seperti pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 5, alur yang sedang berjalan



(Sumber: Penulis, 2020)

## **2. Kendala Sistem dan Kebutuhan Sistem**

### **a. Kendala Sistem**

Pada saat melakukan penelitian di Dinas Sosial Kota Metro berikut adalah kendala dalam menggunakan Microsoft excel dan Microsoft Word untuk pengolahan data adalah:

- 1) Pencetakan atau permohonan surat rekomendasi saat ini menggunakan Microsoft Word, sehingga membutuhkan waktu yang lama apabila ada warga yang mengantri untuk membuat surat rekomendasi PBI JKN karena harus mencari kelurahan masing-masing sesuai dengan alamat warga atau peserta.
- 2) Pengarsipan data saat ini menggunakan Microsoft Excel, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mengarsip data PBI JKN karena harus mengetikkan ulang data warga atau peserta PBI JKN.
- 3) Pencarian data saat ini masih manual, sehingga membutuhkan waktu yang lama apabila ingin mencari data peserta PBI JKN, karena harus mencari data satu persatu.

### **b. kebutuhan Sistem**

berdasarkan kendala sistem yang sedang berjalan pada Dinas Sosial Kota Metro maka dibutuhkan perancangan aplikasi pengajuan peserta PBI JKN yang memiliki kinerja sebagai berikut:

- 1) Dibutuhkan aplikasi yang mampu mencetak surat rekomendasi secara otomatis, sehingga proses pencetakan surat rekomendasi menjadi lebih cepat.
- 2) Dibutuhkan aplikasi yang mampu untuk mengarsip data secara digital, sehingga proses pendataan menjadi lebih cepat.
- 3) Dibutuhkan aplikasi yang mampu untuk pencarian data berdasarkan nama pengguna, sehingga proses pencarian data menjadi lebih cepat.

### 3. Analisis Dokumen

Analisis dokumen digunakan untuk perancangan aplikasi karena dari analisis dokumen dapat diketahui data apa saja yang ada di dalam dokumen tersebut. Dokumen yang digunakan dalam perancangan aplikasi pengajuan peserta PBI JKN pada Dinas Sosial Kota Metro adalah:

#### 1. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Fungsi : untuk mengetahui apakah sudah terdaftar di bdt (basis data terpadu dan sebagai tanda bukti jika benar keluarga yang tidak mampu.

Sumber : Bagian Pelayanan BPJS PBI

Elemen data : No SKTM

#### 2. Kartu Keluarga (KK)

Fungsi : sebagai identitas keluarga dan keberadaan kependudukan seseorang

Sumber : Bagian Pelayanan BPJS PBI

Elemen data : Kelurahan, Nama, NIK, No KK, Tanggal Lahir

#### 3. Surat Rekomendasi

Fungsi : sebagai surat usulan untuk menjadi peserta PBI JKN

Sumber : Bagian Pelayanan BPJS PBI

Elemen data : Nama, NIK, Jenis Kelamin, Tempat Tanggal Lahir, Agama, Pekerjaan, Alamat.