

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Teknologi berperan penting bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Hal ini dilihat dari kebiasaan masyarakat dalam menggunakan media internet untuk mendapatkan informasi atau menggunakan layanan IT. Kurang lebih sebanyak 78% pada tahun 2023 atau setara dengan 215.626.156 jiwa dari total populasi yang sebesar 275.773.901 jiwa masyarakat menggunakan internet [1]. Dari jumlah pengguna internet tersebut harus dimanfaatkan dengan memberikan pelayanan berbasis Teknologi Informasi, sehingga layanan akan lebih mudah, cepat, dan efisiensi. Hal ini karena suatu keberhasilan organisasi dalam penerapan teknologi informasi yang baik dapat membuat kemajuan organisasi, demikian juga mendorong pengelolaan berbagai perubahan yang diperlukan terutama pada aspek visi misi organisasi yang ingin dicapai [2].

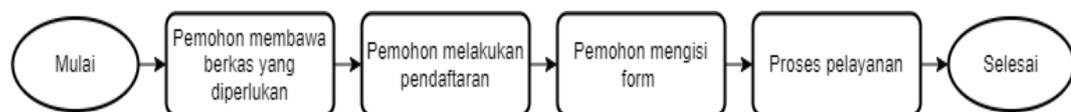
Badan Narkotika Nasional Surabaya merupakan lembaga di bawah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia yang terletak di Jl. Ngagel Madya V No.22, Baratajaya, Kec. Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur. Keberadaan kantor BNN Surabaya merupakan salah satu upaya mewujudkan masyarakat yang bebas dan sehat dari penyalahgunaan narkoba untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Surabaya mempunyai berbagai akses masuk dari jalur transportasi udara, laut, dan darat. Sehingga dari kondisi tersebut menyebabkan Surabaya memiliki potensi terjadinya penyebaran Narkotika [3].

Seiring waktu, perkembangan teknologi semakin pesat dengan banyaknya perusahaan atau organisasi menggunakan layanan berbasis IT. Pada akhirnya pihak BNN Kota Surabaya memiliki kewenangan dalam menerapkan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SiMadu) berbentuk aplikasi yang agar memudahkan proses pelayanannya. Hal ini dibuktikan dengan Pihak BNN membuatkan aplikasi SiMadu sejak september tahun 2022 yang bisa diakses di link <https://bit.ly/3BrVCTv> [4]. Namun, aplikasi tersebut belum tersedia di play store hanya tersedia di link website resmi BNN Kota Surabaya



**Gambar 1.1** Layanan di BNN Kota Surabaya

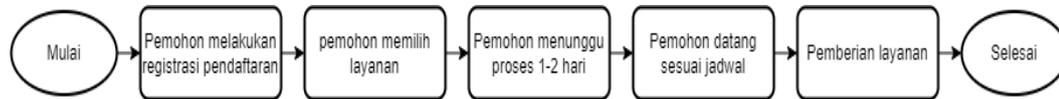
Bentuk layanan BNN Kota Surabaya dapat dilihat pada gambar 1.1 layanan di BNN Kota Surabaya yang terdiri dari permohonan tes urine mandiri, permohonan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN), permohonan sosialisasi, permohonan rehabilitasi, pengaduan masyarakat, survey pelayanan, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) lapor, dan unit pengendalian gratifikasi KPK [5]. Masing-masing dari layanan tersebut terdapat pada Aplikasi SiMadu yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan yang ada. BNN Kota Surabaya memiliki prosedur pendaftaran sebelum adanya SiMadu (*offline*) dan setelah adanya SiMadu (*online*) untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan pemohon.



**Gambar 1.2** Prosedur Pelayanan Offline

Prosedur pendaftaran secara *offline* dapat dilihat pada gambar 1.2 prosedur pelayanan offline yang dilaksanakan secara langsung di BNN Kota Surabaya dengan membawa berkas yang diperlukan, lalu melakukan pendaftaran dengan

mengantri sesuai nomor urut. Lalu mengisi lembar formulir untuk mendata sesuai dengan pengajuan layanan yang diinginkan. Setelah itu menunggu untuk dilakukan proses pelayanan.



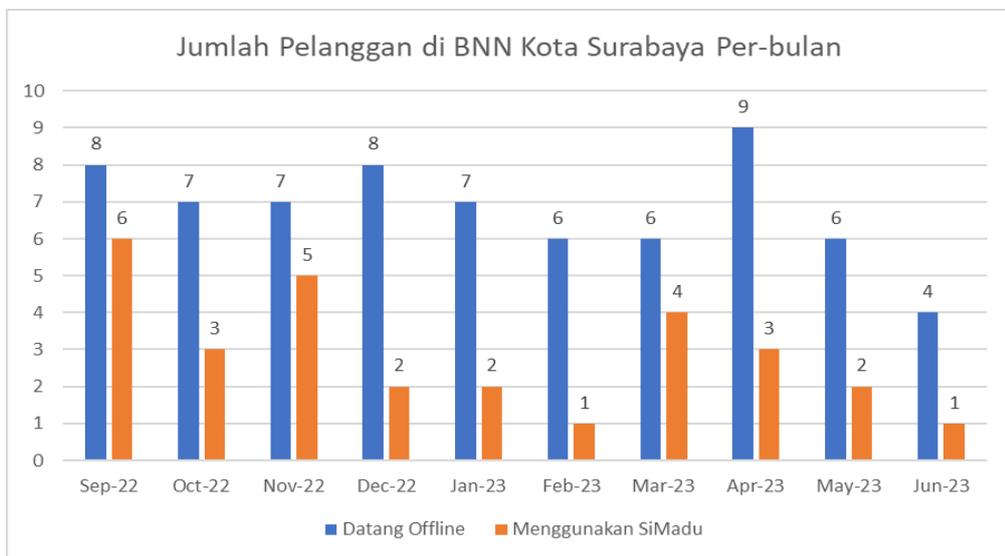
**Gambar 1.3** Prosedur pelayanan Online

Prosedur pendaftaran secara *online* dapat dilihat pada gambar 1.3 prosedur pelayanan online dilakukan dengan menggunakan aplikasi SiMadu dengan cara pemohon melakukan registrasi pendaftaran, lalu pemohon memilih layanan sesuai kebutuhan. Jika sudah, pemohon menunggu 1 sampai 2 hari untuk informasi jadwal pelaksanaan pelayanan. Setelah itu pemohon datang ke BNN Kota Surabaya sesuai jadwal yang ditentukan untuk proses pelayanan.

Aplikasi SiMadu di BNN Kota Surabaya belum terintegrasi dengan Rumah sakit karena terbatasnya sumber daya, baik dari segi anggaran maupun Karyawan di BNN Kota Surabaya, serta dikhawatirkan terdapat ketidakpahaman tentang masalah penyalahgunaan narkoba atau stigma dari Rumah Sakit yang membuat BNN Kota Surabaya belum melakukan kerja sama. Hal ini karena rumah sakit dan BNN Kota Surabaya memiliki perbedaan fokus dan prioritas, yaitu BNN bertanggung jawab untuk menegakkan hukum terkait penyalahgunaan narkoba dan kegiatan ilegal terkait narkoba yang melibatkan investigasi, penindakan, dan upaya-upaya untuk mengatasi produksi, peredaran, dan penyalahgunaan narkoba. Sedangkan rumah sakit memiliki fokus utama pada penyediaan layanan kesehatan kepada masyarakat

Melalui SiMadu masyarakat tidak perlu datang lagi ke tempat untuk mengantri dan menunggu lama untuk permohonan layanan. Namun, dalam implementasi SiMadu kurang mendapatkan respon baik dari masyarakat, hal ini dilihat dari masyarakat cenderung untuk datang langsung di tempat. Padahal dengan melakukan pendaftaran *offline* membuat BNN Kota Surabaya mengalami keterbatasan ruangan yang menyebabkan aktivitas pendaftaran menjadi tidak nyaman hingga pegawai yang kewalahan saat input data. Hal ini serupa dengan yang disampaikan oleh narasumber pada proses pra wawancara penelitian berikut:

“... dalam penerapan SiMadu masyarakat lebih sering datang langsung dibandingkan dengan menggunakan SiMadu, padahal sudah jelas aplikasi SiMadu sudah siap digunakan, permasalahan tersebut akhirnya berdampak pada penerapan SiMadu yang jarang digunakan masyarakat, yang dilihat dari perbandingan yang datang langsung lebih banyak yaitu sebanyak 80 dari total per bulan september 2022 sampai juni 2023. Sedangkan yang menggunakan simadu kurang lebih hanya ada 20 orang. Nah semisal hal ini terus berlanjut maka akan memiliki risiko kegagalan dalam penerapan aplikasi SiMadu...” (Hasil wawancara pra penelitian dengan Pak Gesang Bekti Setyo, S.Kom, Sub Koordinator dan Kelompok Jabatan Fungsional Bagian IT, Rabu, 24 Mei 2023 di Kantor BNN Kota Surabaya).



**Gambar 1.4** Jumlah Pelanggan di BNN Kota Surabaya

Berdasarkan gambar 1.4. menunjukkan bahwa jumlah pelanggan tiap bulan yang datang secara *offline* lebih banyak, yaitu 80 daripada yang menggunakan SiMadu yang hanya 20, padahal sudah jelas bahwa SiMadu sudah siap digunakan sebagai aplikasi sistem pelayanan terpadu di BNN Kota Surabaya. Hal ini karena masyarakat kurang mendapatkan sosialisasi dari BNN Kota Surabaya mengenai aplikasi SiMadu yang seharusnya sudah siap digunakan. Tidak hanya itu masalah yang terjadi lainnya, seperti permohonan tes urine mandiri hingga rehabilitasi yang mengarahkan masyarakat untuk memiliki akun *google* dalam mengisi data di aplikasi SiMadu yang kadang menyebabkan masyarakat yang tidak memiliki akun

*google* akan kesulitan dan pada akhirnya langsung datang ke tempat, dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi Simadu.

Permasalahan tersebut terjadi karena adanya kebutuhan yang mendesak sehingga pihak BNN Kota Surabaya ketika membuat aplikasi SiMadu terlalu instan dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan tersebut. Sehingga memunculkan risiko SiMadu tidak terpakai karena SiMadu kurang sesuai dengan kebutuhan proses bisnis yang ada dan jika aplikasi SiMadu terdapat maintenance dikhawatirkan tidak ada yang menangani hal tersebut yang akan mengganggu pekerjaan utama BNN Kota Surabaya.

Dari kebutuhan sistem pada gambar 1.4. jumlah pelanggan yang datang langsung sangat banyak dibandingkan menggunakan SiMadu, maka perlu dilakukan perencanaan manajemen perubahan mengenai aplikasi SiMadu dengan memahami sejauh mana kesadaran masyarakat mengenai manfaat dan kebutuhan dari SiMadu dengan membangkitkan keinginan masyarakat untuk mengadopsi perubahan tersebut, memberikan pengetahuan tentang cara menggunakan aplikasi Simadu, mengidentifikasi hambatan yang mungkin dihadapi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Simadu, mengembangkan strategi dan pendekatan yang tepat untuk membantu membangun kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Maka model ADKAR merupakan pilihan yang tepat dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Manajemen perubahan berperan penting dalam konteks Teknologi Informasi (TI) yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan dari proyek IT di organisasi. Manajemen perubahan membantu dalam mengelola dan mendefinisikan resistensi terhadap perubahan yang melibatkan para pemangku kepentingan, memberikan pemahaman tentang alasan dan manfaat perubahan, serta menyediakan dukungan dan pelatihan yang diperlukan [6]. Tidak hanya itu, manajemen perubahan membantu mengidentifikasi, mengelola, dan meminimalkan risiko-risiko melalui pengujian yang tepat, perencanaan yang matang, dan mitigasi risiko yang efektif. Dengan demikian, risiko yang terkait dengan perubahan IT dapat dikendalikan dengan lebih baik. Sehingga diperlukan pendekatan dan kerangka kerja yang dapat digunakan dalam manajemen perubahan IT.

*Awareness, Desire, Knowledge, Ability, dan Reinforcement (ADKAR)* merupakan pendekatan yang fokus pada perubahan tingkah laku individu dan melibatkan langkah-langkah yang terstruktur untuk membantu individu menghadapi dan beradaptasi dengan perubahan [6]. Dengan mengaplikasikan ADKAR, organisasi dapat memastikan bahwa individu memiliki kesadaran tentang perubahan, keinginan untuk mendukungnya, pengetahuan yang memadai, kemampuan untuk melaksanakannya, dan penguatan untuk mempertahankannya. Hal ini meningkatkan peluang keberhasilan implementasi perubahan secara keseluruhan. Dengan menyediakan pemahaman, motivasi, pengetahuan, keterampilan, dan dukungan yang diperlukan, ADKAR membantu individu dalam mengubah perilaku mereka sesuai dengan perubahan yang diinginkan. Dalam keseluruhan, ADKAR memberikan pendekatan yang holistik dan terstruktur untuk mengelola perubahan dengan mempertimbangkan faktor-faktor individu yang krusial.

Pada penelitian terdahulu, telah dilakukan penelitian yang berjudul *Change Management Strategies to Implement A Fingerprint Based Attendance System in Information Systems Department Using ADKAR Model*, penelitian tersebut terdapat permasalahan pada *fingerprint* ketika terjadi perubahan penggunaan sistem absensi dari manual ke *fingerprint*. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang terstruktur dalam mengelola perubahan tersebut. Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengidentifikasi perubahan dan dampak yang terjadi sehingga dapat menginisialisasi solusi yang akan menjadi bagian dari perencanaan strategi manajemen perubahan. Hasilnya adalah *roadmap* yang mencakup tiga keadaan (*state*), yaitu *current, transition, dan future* [7]. Selain itu, terdapat juga penelitian terkait dengan objek *Enterprise Resource Planning (ERP)* di Universitas XYZ menggunakan model ADKAR. Penelitian tersebut menggunakan model ADKAR sebagai kerangka kerja yang memberikan tahapan bagi individu untuk melakukan perubahan, dengan merumuskan strategi untuk setiap elemen ADKAR. Hasilnya adalah analisis kesenjangan yang menghasilkan *roadmap* manajemen perubahan yang terdiri dari tiga keadaan (*state*), yaitu *current, transition, dan future* [7].

Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti memilih topik yang relevan dengan keadaan di BNN Kota Surabaya yang membutuhkan manajemen perubahan

dengan analisis kesenjangan yang dilakukan untuk menghasilkan *roadmap* yang terdiri dari tiga keadaan (*state*), yaitu *current*, *transition*, dan *future*. Sehingga model ADKAR diperlukan untuk mengidentifikasi perubahan yang dilakukan dan membantu menentukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai kesuksesan dalam perubahan tersebut. Oleh karena itu, BNN Kota Surabaya membutuhkan manajemen perubahan agar implementasi SiMadu sebagai sistem informasi pelayanan terpadu dapat ditingkatkan. Hasil dari penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk menghasilkan *roadmap* manajemen perubahan berdasarkan model ADKAR dan menganalisis kesenjangan antara proses bisnis kegiatan pelayanan saat ini dan yang diharapkan. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diusulkan topik penelitian dengan judul **“Perencanaan Strategi Manajemen Perubahan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SiMadu) Pada BNN Kota Surabaya Menggunakan Model ADKAR.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis kesenjangan yang dilakukan pada proses bisnis kegiatan pelayanan secara prosedur di BNN Kota Surabaya saat ini dan yang akan datang saat penerapan SiMadu?
2. Bagaimana *roadmap* manajemen perubahan penerapan SiMadu berdasarkan model ADKAR yang dihasilkan dari hasil analisis kesenjangan?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil analisis kesenjangan yang dilakukan pada proses bisnis kegiatan pelayanan secara prosedur di BNN Kota Surabaya saat ini dan yang akan datang saat penerapan SiMadu.

2. Membuat *roadmap* manajemen perubahan penerapan SiMadu berdasarkan model ADKAR yang dihasilkan dari hasil analisis kesenjangan

### **1.3.2 Manfaat**

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat dijadikan acuan referensi untuk pengembangan penelitian lain terkait implementasi model ADKAR yang fokus pada perencanaan strategi sistem informasi di salah satu Lembaga Pemerintah Non Kementerian yaitu BNN Kota Surabaya.
2. Secara umum dokumen usulan terkait manajemen perubahan yang dihasilkan pada penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan perencanaan strategi sistem informasi di salah satu Lembaga Non Kementerian yaitu BNN, khususnya di Kota Surabaya.

### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun, maka batasan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Data dari jumlah pelanggan di BNN Kota Surabaya merupakan data yang dikumpulkan dari September 2022 sampai dengan Juni 2023
2. Luaran penelitian ini adalah *roadmap* manajemen perubahan terkait aplikasi SiMadu dengan hasil analisis strategi perencanaan manajemen perubahan