

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 1.1 Layanan di BNN Kota Surabaya | 15 |
| Gambar 1.2 Prosedur Pelayanan Offline | 15 |
| Gambar 1.3 Prosedur pelayanan Online | 16 |
| Gambar 1.4 Jumlah Pelanggan di BNN Kota Surabaya..... | 17 |
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi BNN Kota Surabaya..... | 34 |
| Gambar 2.2 Bentuk Layanan SiMadu | 36 |
| Gambar 2.3 Use Case Pelayanan Online | 38 |
| Gambar 2.4 Aktivitas change management berdasarkan ADKAR. | 43 |
| Gambar 2.5 Elemen Model ADKAR | 44 |
| Gambar 3.1 Flowchart prosedur penelitian | 56 |
| Gambar 3.2 Proses Penelitian Kualitatif | 58 |
| Gambar 3.3 Pola Analisis Kesenjangan | 61 |
| Gambar 3.4 Penyusunan Strategi Manajemen Perubahan ADKAR | 62 |
| Gambar 4.1 kondisi eksisting layanan di BNN Kota Surabaya..... | 66 |
| Gambar 4.2 Roadmap Change Management..... | 132 |