

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan dan Manfaat	20
1.3.1 Tujuan	20
1.3.2 Manfaat	21
1.4 Batasan Masalah	21
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Dasar Teori	33
2.2.1 Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Surabaya	33
2.2.2 Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SiMadu)	36
2.2.3 Proses Bisnis	39
2.2.4 Analisis Kesenjangan	40
2.2.5 <i>Change Management</i>	41
2.2.6 Model ADKAR	43
2.2.7 Kualitatif	50
2.2.8 Triangulasi	50
2.2.9 IT BSC	51
BAB 3 METODOLOGI	52
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	52
3.2 Metode yang Digunakan	52
3.3 Teknik Penentuan Informan	52

3.3.1	Kualifikasi Informan Penelitian	53
3.4	Alat dan Bahan Penelitian	53
3.5	Prosedur Penelitian	56
3.5.1	Identifikasi Masalah	57
3.5.2	Pengumpulan data dan informasi	57
3.5.3	Teknik Analisis Data	58
3.5.4	Uji Kreadibilitas Data.....	60
3.5.5	Identifikasi Perubahan.....	60
3.5.6	Dampak dari perubahan	61
3.5.7	Identifikasi Solusi.....	61
3.5.8	Penyusunan strategi manajemen perubahan menggunakan model ADKAR 61	
3.5.9	Validasi strategi manajemen perubahan.....	62
3.6	Jadwal Pelaksanaan	63
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1	Pengumpulan Data.....	65
4.1.1	Hasil Wawancara.....	65
4.1.2	Hasil Observasi	66
4.2	Analisis Data	67
4.2.1	Membaca dan Membuat Memo.....	67
4.2.2	Hasil Reduksi	67
4.2.3	Hasil tahapan seleksi	92
4.3	Analisis Kesenjangan	98
4.3.1	Identifikasi Perubahan.....	98
4.3.2	Identifikasi Dampak	102
4.3.3	Identifikasi Solusi.....	104
4.4	Perencanaan dan Penyusunan Strategi Change Management Model ADKAR	108
4.4.1	Pengelompokan Daftar Solusi	108
4.4.2	Pemetaan Daftar Solusi ke Elemen ADKAR	111
4.4.3	Penyusunan <i>Roadmap Change Management</i>	130
4.5	Validasi Strategi Change Management	133
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	134
5.1	Kesimpulan.....	134
5.2	Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	137

LAMPIRAN.....	140
Lampiran 1. Profil Informan	140
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara.....	141
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	144
Lampiran 4. Transkrip Wawancara 1	146
Lampiran 5. Transkrip Wawancara 2.....	162
Lampiran 6. Transkrip Wawancara 3.....	176
Lampiran 7. Data Deskripsi	189
Lampiran 8. Analisis Kesenjangan	214
Lampiran 9. Validasi Kondisi saat ini dari prosedur pelayanan offline	231
Lampiran 10. Validasi Kondisi yang akan datang dari implementasi SiMadu.....	234
Lampiran 11. Validasi Hasil Analisis Kesenjangan Berdasarkan 3 Tahapan.....	237
Lampiran 12. Validasi Hasil Roadmap Change Management penerapan SiMadu.....	243
Lampiran 13. Dokumentasi Validasi Data.....	246
BIODATA PENULIS	247