

ABSTRAK

Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Surabaya memiliki tugas dan fungsi dalam merumuskan dan memberdayakan masyarakat dalam pencegahan, penyalahgunaan, pemberantasan, dan rehabilitasi. BNN menerapkan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SiMadu) sejak september tahun 2022 untuk memudahkan aktivitas pelayanan *online*. Sebagian besar proses pelayanan di BNN dijalankan secara manual. Sehingga ketika BNN menerapkan SiMadu terdapat perubahan yang harus dikelola dari kondisi saat ini ke kondisi yang diharapkan di masa mendatang. Kondisi saat ini, masyarakat memilih datang secara *offline* untuk mendapatkan pelayanan karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BNN Surabaya. Dari kejadian tersebut sebanyak 80 orang datang di tempat dan hanya 20 orang yang menggunakan SiMadu. Berdasarkan fenomena, terlihat jelas bahwa terdapat permasalahan saat perubahan penggunaan sistem pelayanan dari manual ke SiMadu. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dibutuhkan strategi manajemen perubahan yang terstruktur dari penerapan SiMadu agar aplikasi tersebut dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan model *Awareness, Desire, Knowledge, Ability, and Reinforcement* (ADKAR) untuk mengidentifikasi perubahan dan mendapatkan solusi yang menjadi masukan untuk perencanaan strategi manajemen perubahan penerapan Aplikasi SiMadu. Hasil dari penelitian ini berupa *roadmap* manajemen perubahan terkait Aplikasi SiMadu yang terdiri dari tiga keadaan (*State*), yakni *current, transition, and future*. Strategi elemen *awareness* dan *desire* masuk ke dalam *current state*. Sedangkan strategi dari elemen *knowledge* dan *ability* masuk ke dalam *transition state*. Dan strategi dari *elemen ability* dan *reinforcement* masuk ke dalam *future state*. Dengan adanya *roadmap* manajemen perubahan tersebut diharapkan menjadi solusi bagi BNN Kota Surabaya untuk mempersiapkan sumber daya yang dibutuhkan agar aplikasi *simadu* dapat diimplementasikan dengan baik.

Kata Kunci: Manajemen Perubahan, Strategi SI/TI, SiMadu, Model ADKAR.

ABSTRACT

The Surabaya City National Narcotics Agency (BNN) has duties and functions in formulating and empowering the community in prevention, abuse, eradication and rehabilitation. BNN has implemented an Integrated Service Information System (SiMadu) since September 2022 to facilitate online service activities. Most of the service processes at BNN are carried out manually. So that when BNN implements SiMadu there are changes that must be managed from current conditions to expected conditions in the future. In the current condition, people choose to come offline to get services due to the lack of socialization carried out by BNN Surabaya. From this incident, 80 people came to the place and only 20 people used SiMadu. Based on the phenomena, it is clear that there are problems when changing the use of the service system from manual to SiMadu. To overcome these problems a structured change management strategy is needed from the implementation of SiMadu so that the application is utilized optimally by the community. This study uses a qualitative method with the Awareness, Desire, Knowledge, Ability, and Reinforcement (ADKAR) model to identify changes and obtain solutions that become input for planning a change management strategy for implementing the SiMadu Application. The results of this study are a change management roadmap related to the SiMadu application which consists of three states, namely current, transition, and future. Strategy elements of awareness and desire enter into the current state. Meanwhile, the strategy of elements of knowledge and abilities enters into a transition state. And the strategy of the ability and reinforcement elements enters the future state. With this change management roadmap, it is hoped that it will be a solution for BNN Surabaya City to prepare the resources needed so that the Simadu application can be implemented properly.

Keywords: *Change Management, Strategy SI/TI, SiMadu, ADKAR Model.*