

Efektivitas BNN Kabupaten Sidoarjo dalam Penerapan Sistem Informasi Rehabilitasi Nasional (SIRENA) untuk Mendukung Digitalisasi Pelayanan Rehabilitasi

Nayla Alyani Kriswanto¹, Ewing Wahyu Millensyah²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur

E-mail: 23041010251@student.upnjatim.ac.id

Article History:

Received: 28 Februari 2026

Revised: 10 Maret 2026

Accepted: 23 Maret 2026

Keywords: Efektivitas, Digitalisasi, Pelayanan Publik, SIRENA, Rehabilitasi

Abstract: Digitalisasi pelayanan publik menjadi kebutuhan strategis dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan pemerintah. BNN Kabupaten Sidoarjo menerapkan Sistem Informasi Rehabilitasi Nasional (SIRENA) sebagai upaya mendukung digitalisasi pelayanan rehabilitasi narkotika. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi dan efektivitas SIRENA dalam pelayanan rehabilitasi di BNN Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pendekatan metodologis mengacu pada Creswell, sedangkan analisis efektivitas menggunakan teori efektivitas organisasi Duncan yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIRENA berkontribusi dalam mempercepat pengelolaan data dan pelaporan rehabilitasi. Namun, efektivitas sistem belum optimal akibat kendala teknis, beban kerja petugas, dan perbedaan kemampuan adaptasi pengguna. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung untuk meningkatkan efektivitas digitalisasi pelayanan rehabilitasi.

PENDAHULUAN

Salah satu agenda strategis dalam reformasi birokrasi Indonesia adalah digitalisasi pelayanan publik, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat menyederhanakan prosedur birokrasi dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta mempercepat layanan, meningkatkan akurasi data, dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Namun, teknologi informasi dapat berfungsi sebagai alat administrasi dan sebagai instrumen perubahan proses kerja.

Dalam kenyataannya, digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada seberapa baik sistem informasi yang digunakan dapat diintegrasikan ke dalam proses kerja perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Yungkul (2025) dan Suaedi & Zulfikar (2023), penerapan sistem digital pada lembaga pemerintah dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli (2025) dan Yahya & Setiyono (2022) menemukan bahwa banyak

sistem informasi publik masih digunakan secara tidak optimal karena masih dianggap sebagai alat administratif daripada sebagai bagian penting dari alur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa menambahkan aplikasi atau sistem informasi tidak cukup untuk digitalisasi pelayanan. Organisasi harus sepenuhnya siap untuk mengubah cara mereka bekerja.

Penelitian terdahulu juga menyoroiti bahwa efektivitas sistem informasi pemerintah sering kali terhambat oleh faktor non-teknis. Renanda & Rosidin (2025) serta Panigoro et al. (2025) menegaskan bahwa kendala utama implementasi digitalisasi pelayanan publik terletak pada keterbatasan adaptasi sumber daya manusia, pembagian peran kerja yang belum merata, serta rendahnya integrasi antarunit kerja. Temuan serupa disampaikan oleh Fahlevvi et al. (2025) dan Utami et al. (2021) yang menunjukkan bahwa sistem informasi pada sektor pelayanan sosial dan rehabilitasi mampu meningkatkan efisiensi secara struktural, namun belum sepenuhnya efektif secara operasional karena masih adanya ketergantungan pada pencatatan manual dan pola kerja konvensional.

informasi rehabilitasi mampu mempercepat proses pengelolaan data, meningkatkan kualitas dokumentasi kasus, serta mendukung pengambilan keputusan manajerial. Sistem informasi rehabilitasi berbasis digital terbukti lebih efisien dibandingkan pencatatan manual yang memerlukan waktu lama dan rentan terhadap kesalahan. Pengembangan Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa sistem informasi rehabilitasi ini dapat dioperasikan secara optimal serta meningkatkan kapasitas pengolahan dan penyebaran informasi dalam layanan rehabilitasi (Utami et al., 2021).

Sebagai bentuk dari jawaban kebutuhan akan kemajuan digitalisasi pelayanan publik, maka dari itu Badan Narkotika Nasional (BNN) menetapkan kebijakan dengan menghadirkan aplikasi Sistem Informasi Rehabilitasi Nasional (SIRENA). SIRENA merupakan aplikasi yang digunakan Badan Narkotika Nasional (BNN) dalam penyelenggaraan layanan rehabilitasi pecandu atau korban penyalahgunaan narkotika. Penerapan aplikasi SIRENA menjadi bagian dari bentuk upaya transformasi digitaslisasi BNN dalam mendukung penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik (e-government).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di BNN Kabupaten Sidoarjo, Sistem Informasi Rehabilitasi Nasional (SIRENA) telah diterapkan sebagai sarana utama pencatatan dan pengolahan data klien rehabilitasi. SIRENA digunakan dalam proses imput data asesmen, pemantauan perkembangan klien, serta penyuluhan dan pelaporan data yang terintegritas dengan BNN Provinsi dan BNN Pusat. Secara prosedur, SIRENA mulai menggantikan sebagian besar pencatatan manual. Namun berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan petugas rehabilitasi, dalam praktik pelayanan rehabilitasi sehari-hari pemanfaatan SIRENA belum sepenuhnya dilakukan secara berkala dan konsisten. Didapat sebaigian petugas masih mengandalkan pencatatan manual dalam dokumentasi hasil konseling dan perkembangan klien rehabilitas. Pencatatan tersebutlah yang dijadikan dasar dalam pengimputan data ke dalam SIRENA pada waktu tertentu. Hasil dokumentasi internal menunjukkan bahwa pencatatan hasil data perkembangan klien rehabilitasi tidak dilakukan secara langsung diimput ke dalam SIRENA. pada kondisi tertentu, pembaruan data baru mulai dilakukan secara bertahab, terutama pada saat beban kerja meningkat. Selain itu terdapat juga perbedaan kemampuan adaptasi antar petugas dalam mengoprasikan layanan digital, yang mana hal tersebut berdampak pada variasi kecepatan dan ketepatan pencatatan data rehabilitasi.

Secara normaltif, penerapan SIRENA bertujuan untuk mendukung digitaslisasi yang mana berupa kemudahan pencatatan data, keakuratan data, dan terintegritas, serta memperkuat koordinasi antarunit kerja lingkungan Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan rehabilitasi dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Namun, hasil penelitian empiris dari

.....

BNN Kabupaten Sidoarjo menunjukkan adanya perbedaan antara tujuan dan cara mereka diterapkan. Tidak ada pemanfaatan SIRENA sebagai sistem digital yang konsisten selama seluruh proses pelayanan rehabilitasi. Pola kerja manual yang masih digunakan serta keterlambatan penginputan data menunjukkan bahwa penggunaan sistem masih kurang efisien. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan SIRENA tidak hanya tergantung pada ketersediaan sistem informasi; kesiapan organisasi untuk mengintegrasikan sistem ke dalam proses kerja serta kemampuan petugas untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dalam prosedur pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang efektivitas penerapan SIRENA di BNN Kabupaten Sidoarjo untuk mengetahui sejauh mana sistem membantu mencapai tujuan, mengintegrasikan pekerjaan, dan mengadaptasi organisasi selama proses digitalisasi pelayanan rehabilitasi.

LANDASAN TEORI

1. Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh institusi publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Menurut (Parinussa et al., 2024) dalam perspektif good governance, pelayanan publik menjadi indikator yang paling nyata dari kinerja pemerintah karena masyarakat dapat menilai secara langsung mutu kinerja birokrasi melalui layanan yang diterima. Oleh sebab itu, aspek kualitas, kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan menjadi ukuran utama keberhasilan pelaksanaan fungsi pemerintahan.

2. Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi pelayanan publik mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi penyelenggaraan layanan pemerintah dan mendorong implementasi e-government. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menegaskan pentingnya pemanfaatan TIK dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem layanan berbasis web atau aplikasi mampu mempercepat alur pelayanan, meminimalkan kesalahan administratif, meningkatkan kualitas dokumentasi, serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi dan layanan public (Yulanda, 2025). Selain itu, digitalisasi berperan dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas, sekaligus menekan potensi terjadinya praktik korupsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Sistem Informasi Pemerintah

Sistem informasi pemerintah berfungsi mengelola data secara terstruktur dan terintegrasi untuk mendukung pengambilan keputusan, perencanaan, serta pelaporan kinerja organisasi publik. Menurut (Islam et al., 2022) lalui sistem informasi, data dari berbagai unit kerja dapat diolah menjadi informasi yang akurat dan tepat waktu, sehingga mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Keberhasilan penerapan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan kesesuaian prosedur kerja organisasi.

4. Teori Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi menggambarkan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah dipusatkan melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara optimal. Dalam organisasi public, efektivitas tidak hanya diukur dari adanya kebijakan ataupun sistem, namun dari sejauh mana kebijakan tersebut mampu mempengaruhi kinerja organisasi serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada public.

Menurut (Duncan, 1972) menjelaskan bahwa efektivitas organisasi dapat dianalisis melalui tiga dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiga dimensi ini digunakan untuk menilai kemampuan organisasi dalam menjalankan fungsi, menjaga keselarasan internal, serta menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan.

1. Pencapaian tujuan, Pencapaian tujuan mengacu pada sejauh mana organisasi mampu merealisasikan sasaran yang telah ditetapkan sesuai dengan rencana dan kebijakan yang berlaku. Dimensi ini menekankan kesesuaian antara tujuan organisasi dan hasil yang dicapai dalam pelaksanaan kegiatan. Dalam organisasi publik, pencapaian tujuan berkaitan dengan kemampuan organisasi menghasilkan output dan outcome yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan.
2. Integrasi, Integrasi merujuk pada kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi, komunikasi, dan keselarasan kerja antarunit serta antarindividu dalam organisasi. Integrasi yang baik memungkinkan setiap bagian organisasi bekerja secara sinergis untuk mencapai tujuan bersama. Dalam organisasi publik, integrasi sangat penting karena pelayanan sering melibatkan berbagai unit kerja dan tingkatan birokrasi
3. Adaptasi, Adaptasi menunjukkan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, baik perubahan teknologi, kebijakan, maupun kebutuhan pengguna layanan. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu melakukan penyesuaian terhadap perubahan tanpa mengganggu keberlangsungan pelayanan.

Kerangka ini banyak digunakan dalam kajian administrasi publik karena mampu menilai efektivitas organisasi secara komprehensif, termasuk dalam penerapan sistem informasi pelayanan publik. Makadari itu teori ini digunakan sebagai dasar acuan analisis efektivitas penerapan SIRENA di BNN Kabupaten Sidoarjo

METODE PENELITIAN

Untuk menilai seberapa efektif penerapan Sistem Informasi Rehabilitasi Nasional (SIRENA) dalam mendukung digitalisasi pelayanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain analitik deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang prosedur implementasi SIRENA, bagaimana sistem digunakan, dan bagaimana pelaksana layanan rehabilitasi melihat kinerja sistem.

Dalam penelitian ini, kami melakukan wawancara mendalam dengan 10 (sepuluh) informan yang langsung terlibat dalam pengelolaan dan pemanfaatan SIRENA di lingkungan BNN Kabupaten Sidoarjo. Informan-informan ini termasuk pejabat atau koordinator bidang rehabilitasi di BNN Kabupaten Sidoarjo, penanggung jawab layanan rehabilitasi Klinik IPWL BNNK Sidoarjo, dan operator SIRENA.

Studi ini dilakukan di BNN Kabupaten Sidoarjo dari Mei hingga Juli 2024. Data sekunder berasal dari berbagai dokumen pendukung yang relevan, seperti dokumen kebijakan internal, situs web SIRENA BNN, petunjuk teknis dan buku panduan penggunaan sistem, data rekam rehabilitasi klien narkotika, dan laporan hasil pelayanan rehabilitasi yang dibuat oleh SIRENA.

Dalam penelitian ini, observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan rehabilitasi dan penggunaan SIRENA dalam pencatatan dan pelaporan data. Pengalaman, pemahaman, dan kesulitan yang dihadapi informan saat menerapkan sistem dipelajari melalui wawancara mendalam. Untuk mendukung hasil observasi dan wawancara, dokumentasi digunakan.

Analisis data dilakukan dalam tiga tahapan utama. Mereka adalah sebagai berikut: (1) pengurangan data, yaitu dengan memilih dan menyederhanakan data tentang observasi, dokumentasi, dan hasil wawancara yang relevan dengan topik penelitian; (2) penyampaian data, yaitu dengan menyampaikan hasil temuan dalam bentuk tabel, uraian naratif, dan visualisasi yang menunjukkan penerapan SIRENA dan proses pelayanan rehabilitasi; dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses menafsirkan makna data dengan menggunakan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian sekaligus pembahasan secara teoritik mengenai efektivitas penerapan Sistem Informasi Rehabilitasi Nasional (SIRENA) dalam mendukung digitalisasi pelayanan rehabilitasi di BNN Kabupaten Sidoarjo. Analisis dilakukan menggunakan teori efektivitas organisasi Duncan yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ringkasan hasil analisis efektivitas penerapan SIRENA berdasarkan indikator efektivitas organisasi Duncan disajikan pada Tabel

Tabel. 1 Descriptive Statistics

Dimensi Efektivitas	Temuan Penerapan SIRENA di BNN Kabupaten Sidoarjo
Pencapaian Tujuan	SIRENA digunakan sebagai sistem pencatatan data rehabilitasi, namun penginputan data belum dilakukan secara real time dan masih bergantung pada pencatatan manual
Integrasi	Sistem terintegrasi dengan BNN Provinsi dan BNN Pusat, tetapi penginputan data belum dilakukan secara merata oleh seluruh petugas
Adaptasi	Petugas telah mengikuti pelatihan penggunaan SIRENA, namun masih terdapat kecenderungan mempertahankan pola kerja manual

1. Pencapaian Tujuan

Menurut Duncan, pencapaian tujuan organisasi diukur dari tingkat kesesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan dan hasil yang dicapai selama pelaksanaan kegiatan. Tujuan utama penerapan Sistem Informasi Rehabilitasi Nasional (SIRENA) dalam konteks digitalisasi pelayanan rehabilitasi adalah untuk meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pencatatan dan pelaporan data, meningkatkan keakuratan data, dan mengurangi ketergantungan pada pencatatan manual.

Menurut temuan wawancara dan observasi, SIRENA di BNN Kabupaten Sidoarjo telah ditetapkan sebagai sistem resmi untuk mencatat data klien rehabilitasi. Sistem ini digunakan untuk mengelola data asesmen, prosedur pelayanan rehabilitasi, dan pelaporan perkembangan klien yang terintegrasi dengan BNN Provinsi dan BNN Pusat. Karena SIRENA telah ditetapkan sebagai platform utama untuk mengelola data rehabilitasi, kondisi ini secara struktural menunjukkan bahwa tujuan digitalisasi pelayanan rehabilitasi telah tercapai pada tingkat kebijakan dan sistem.

Namun, pencapaian tujuan digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya terwujud ketika melihat dari sudut pandang tingkat operasional. Hasil lapangan menunjukkan bahwa penginputan data ke SIRENA tidak selalu terjadi segera setelah layanan rehabilitasi diberikan. Dalam kebanyakan kasus, petugas masih melakukan pencatatan manual untuk dokumentasi awal, sebelum secara bertahap memasukkan data ke dalam sistem. Pola kerja

ini menghasilkan pencatatan ganda, yang memperpanjang alur administrasi pelayanan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa SIRENA, meskipun tersedia dan digunakan, belum sepenuhnya berfungsi sebagai alat penting untuk digitalisasi pelayanan rehabilitasi. Digitalisasi layanan publik, yang berfokus pada kecepatan layanan, efisiensi proses, dan pengelolaan data secara real time, belum mencapai tingkat keberhasilan yang optimal. Praktik pencatatan ganda meningkatkan beban kerja petugas dan mengurangi efisiensi sistem digital, tetapi keterlambatan penginputan data mempengaruhi ketepatan waktu informasi.

Secara teoritik, kondisi ini sejalan dengan pandangan Duncan (1972) yang menegaskan bahwa pencapaian tujuan organisasi tidak cukup diukur dari keberadaan kebijakan dan sistem formal, tetapi harus tercermin dalam praktik operasional sehari-hari. Dalam konteks sistem informasi publik, Zulkifli (2025) menekankan bahwa efektivitas digitalisasi baru tercapai ketika sistem digunakan secara konsisten dan real time dalam seluruh alur pelayanan. Temuan ini juga diperkuat oleh Yungkul (2025) yang menyatakan bahwa ketergantungan pada pencatatan manual akan mengurangi efisiensi kerja dan menurunkan nilai strategis sistem digital dalam pelayanan publik.

2. Integrasi

Pada tingkat operasional, belum ada integrasi kerja yang merata antara petugas. Temuan lapangan menunjukkan bahwa proses penginputan data cenderung terfokus pada individu tertentu, terutama pada tahap awal pelayanan rehabilitasi. Kondisi ini menyebabkan distribusi beban kerja tidak seimbang, yang menyebabkan pembaruan data sistem tertunda. Ketika petugas tertentu tidak tersedia, ketergantungan pada orang tertentu dapat mengganggu pelayanan. Ketika input data tidak lagi bergantung pada satu orang, perubahan pola kerja mulai terlihat. Keterlibatan petugas lain dalam proses pencatatan dan pengelolaan data SIRENA menunjukkan upaya untuk meningkatkan koordinasi dan pembagian tugas kerja. Namun, di seluruh unit pelayanan rehabilitasi, perubahan ini belum sepenuhnya diterapkan.

Integrasi yang tidak merata menunjukkan bahwa SIRENA belum berfungsi sepenuhnya sebagai platform kerja bersama yang digunakan oleh seluruh petugas dalam setiap tahapan pelayanan. Digitalisasi pelayanan publik yang berfokus pada integrasi proses kerja dan aliran data secara berkelanjutan masih terhambat oleh praktik kerja yang tidak konsisten. Akibatnya, potensi SIRENA untuk meningkatkan koordinasi internal dan mempercepat alur pelayanan belum dimaksimalkan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Panigoro et al. (2025) yang menyatakan bahwa integrasi kerja antarpelaksana merupakan faktor kunci keberhasilan penerapan e-government di tingkat organisasi publik. Renanda dan Rosidin (2025) menegaskan bahwa lemahnya koordinasi dan pembagian peran antarpetugas menyebabkan sistem informasi tidak berfungsi sebagai platform kerja bersama. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi teknis antarlevel organisasi perlu diikuti oleh integrasi proses kerja agar sistem digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan.

3. Adaptasi

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa petugas rehabilitasi di BNN Kabupaten Sidoarjo secara teknis mampu mengoperasikan SIRENA. Tidak ada kendala teknis yang signifikan dalam memanfaatkan sistem informasi rehabilitasi. Namun, petugas, terutama pada tahap awal, masih cenderung menggunakan metode lama berbasis pencatatan manual saat bekerja sehari-hari. Kecenderungan tersebut menunjukkan bahwa orang belum secara merata beradaptasi dengan perubahan prosedur kerja berbasis digital. Meskipun

mereka memiliki kemampuan teknis, sistem digital masih lebih nyaman dibandingkan dengan kebiasaan kerja manual yang telah lama ada. Karena hal ini, SIRENA belum sepenuhnya diintegrasikan ke dalam proses pelayanan rehabilitasi.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Fahlevvi et al. (2025) yang menyatakan bahwa adaptasi sumber daya manusia merupakan tantangan utama dalam digitalisasi pelayanan publik, terutama pada sektor pelayanan sosial. Leni Rohida et al. (2025) menegaskan bahwa penguasaan teknis tanpa perubahan pola kerja tidak cukup untuk menjamin keberhasilan transformasi digital. Oleh karena itu, adaptasi perlu dipahami sebagai proses perubahan budaya kerja organisasi, bukan sekadar kemampuan menggunakan teknologi.

4. Kendala Penerapan SIRENA

Studi tersebut menemukan bahwa digitalisasi layanan rehabilitasi kurang efektif karena masih ada beberapa hambatan saat menerapkan Sistem Informasi Rehabilitasi Nasional (SIRENA) di BNN Kabupaten Sidoarjo. Kegagalan teknis terutama berkaitan dengan stabilitas sistem, khususnya ketika banyak pengguna menginputkan data secara bersamaan. Kondisi ini biasanya terjadi pada akhir tahun, ketika penginputan data dilakukan secara akumulatif, yang menyebabkan pembaruan data tertunda dan mengurangi keandalan sistem sebagai media layanan digital. Selain hambatan teknis, masalah sumber daya manusia juga berperan.

Temuan lapangan menunjukkan keterbatasan dalam manajemen waktu kerja petugas dan ketidakkonsistenan dalam penggunaan akun sistem. Seringkali, penginputan data ke dalam SIRENA tidak diprioritaskan dan tidak dilakukan secara real time karena administrasi rehabilitasi harus dilakukan bersamaan dengan tugas pelayanan dan administrasi lainnya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Rehabilitasi Nasional (SIRENA) di BNN Kabupaten Sidoarjo telah berjalan secara struktural sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan rehabilitasi. SIRENA digunakan sebagai sistem resmi pencatatan dan pelaporan data klien rehabilitasi yang terhubung dengan tingkat provinsi dan pusat. Hal ini menandakan bahwa tujuan digitalisasi pelayanan telah tercapai pada level kebijakan dan sistem. Namun, berdasarkan analisis efektivitas organisasi Duncan, efektivitas penerapan SIRENA belum optimal secara operasional. Pada dimensi pencapaian tujuan, SIRENA belum sepenuhnya mendukung efisiensi kerja karena penginputan data tidak dilakukan secara real time dan masih bergantung pada pencatatan manual. Kondisi ini menyebabkan proses kerja menjadi berulang dan mengurangi manfaat sistem digital.

Pada dimensi integrasi, sistem telah terintegrasi secara teknis antarlevel organisasi, tetapi integrasi kerja antarpetugas belum berjalan merata. Ketergantungan pada individu tertentu dalam proses penginputan data menunjukkan bahwa pemanfaatan SIRENA belum sepenuhnya menjadi tanggung jawab bersama dalam organisasi. Pada dimensi adaptasi, petugas secara umum telah mampu mengoperasikan SIRENA dan mengikuti pelatihan yang disediakan. Namun, kebiasaan kerja manual yang telah berlangsung lama memengaruhi tingkat penerimaan dan kenyamanan petugas terhadap sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa adaptasi terhadap perubahan teknologi masih berlangsung dan memerlukan penguatan berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SIRENA di BNN Kabupaten Sidoarjo telah berjalan, tetapi efektivitasnya dalam mendukung digitalisasi pelayanan rehabilitasi masih memerlukan perbaikan pada aspek operasional, integrasi kerja, dan adaptasi organisasi.

DAFTAR REFERENSI

- Duncan, R. B. (1972). Characteristics of Organizational Environments and Perceived Environmental Uncertainty. *Administrative Science Quarterly*, 17(3), 313. <https://doi.org/10.2307/2392145>
- Fahlevvi, M., Rahmawati, D., & Prasetyo, A. (2025). Digitalisasi pelayanan sosial berbasis sistem informasi SI-SINTAL dalam meningkatkan efektivitas layanan publik. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 55–66
- Islam, U., Sumatera, N., Islam, U., & Sumatera, N. (2022). 3065-Article Text-5835-1-10-20221031. 3(2), 220–227.
- Leni Rohida, Siti Khumayah, & Hagies Ferdiansyah Akbar. (2025). Optimalisasi Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital 2045. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Manajemen Kewirausahaan Dan Bisnis*, 2(2), 450–458. <https://doi.org/10.61132/prosemnasimkb.v2i2.213>
- Panigoro, S. M., Djafar, F., & Monoarfa, S. (2025). Efektivitas penerapan e-government dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Gorontalo. *Sosiohumaniora: Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*, 7(1), 101–112.
- Parinussa, R., Salhuteru, A. C., & Pattipeilohy, V. R. (2024). Jurnal administrasi terapan vol 2, no. 1, maret 2023. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.
- Renanda, R., & Rosidin, U. (2025). Digitalisasi pelayanan publik dan tantangan birokrasi di era transformasi digital. *Jurnal Pelayanan Negara dan Manajemen Publik*, 3(2), 145–156.
- Suaedi, F., & Zulfikar, M. (2023). Digital transformation in public services: Evidence from local government in Indonesia. *Ilomata International Journal of Social Science*, 4(3), 411–423. <https://doi.org/10.52728/ijss.v4i3.949>
- Utami, O. V. T., Wiguna, C., & Kusumawardani, D. M. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan Napza Pada Kantor BRSKPN SATRIA. *Journal of Innovation Information Technology and Application (JINITA)*, 3(1), 43–50. <https://doi.org/10.35970/jinita.v3i1.601>
- Yungkul, A. (2025). Optimalisasi sistem administrasi publik berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 25–37.
- Yahya, A., & Setiyono, B. (2022). Efektivitas sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N-LAPOR). *Jurnal Manajemen Birokrasi dan Pelayanan Publik*, 4(2), 89–102.
- Yulanda, Z. (2025). Digitalisasi pelayanan publik: tantangan bagi imigran digital? Keppabel. file:///C:/Users/hp14s/Downloads/Digitalisasi_Pelayanan_Publik_Tantangan_Bagi_Imigran_Digital.pdf
- Zulkifli, Z. (2025). Efektivitas sistem informasi berbasis web dalam mendukung pelayanan publik. *Assets: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 15(2), 134–145.
-