

**INOVASI PELAYANAN KESEHATAN OJEK DARAH *ONLINE* (ODO)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KESEHATAN MASYARAKAT LAMONGAN**

Dian Winarti

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
dian.18111@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Pemerintah Kabupaten Lamongan telah menampilkan sesuatu yang baru dalam bidang inovasi pelayanan kesehatan yaitu Ojek Darah *Online* (ODO), sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Lamongan. ODO adalah inovasi dari rumah sakit umum daerah Ngimbang Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Inovasi ini untuk mengatasi permasalahan distribusi darah di rumah sakit umum daerah Ngimbang sekaligus untuk memberantas praktik percaloan *transport* darah. Inovasi ini lahir dari ide membuat pengambilan darah menjadi lebih mudah, cepat, dan lebih murah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi Ojek Darah *Online* (ODO) untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Lamongan. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data, meruntuhkan data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Tujuan penelitian menggunakan kompetensi inovasi yaitu budaya inovasi, kepemimpinan, keahlian, keterlibatan pemangku kepentingan, dan desain kerja yang inovatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RSUD Ngimbang telah menyelesaikan lima komponen kapasitas inovasi dan implementasinya berjalan dengan cukup baik. Budaya inovasi dan kepemimpinan telah diterapkan dalam operasional sehari-hari, manajemen Rumah Sakit Ngimbang bertanggung jawab sekaligus sebagai koordinator untuk mengelola semua kegiatan terkait inovasi ODO. Komponen pengetahuan ahli menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaksanaan cukup baik dan terampil, partisipasi *stakeholders* RSUD Ngimbang mencakup sejumlah pihak eksternal, menunjukkan bahwa keduanya adalah komponen pendukung RSUD Ngimbang dan tim desain kreatif ODO bekerja sama dengan baik dan mengadakan rasa tanggung jawab yang tinggi akan pentingnya inovasi ini.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Kesehatan, Ojek Darah Online (ODO)

Abstract

The Lamongan Regency Government has presented something new in the field of health service innovation, namely Online Blood Ojek (ODO), as a solution to improve the health quality of the Lamongan community. ODO is an innovation from the Ngimbang Regional General Hospital, Lamongan Regency, East Java. This innovation is to overcome the problem of blood distribution in the Ngimbang general hospital as well as to eradicate the practice of blood transport brokers. This innovation was born from the idea of making blood drawing easier, faster, and cheaper. This study aims to describe the innovation of Online Blood Ojek (ODO) to improve the health quality of the Lamongan community. The researcher uses a descriptive research type with a qualitative approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques are carried out by collecting data, breaking down data, presenting data and drawing conclusions. The research objectives using innovation competencies are innovation culture, leadership, expertise, stakeholder involvement, and innovative work design. The results of this study indicate that Ngimbang Hospital has completed the five components of innovation capacity and its implementation is running quite well. The culture of innovation and leadership has been implemented in daily operations, the management of Ngimbang Hospital is responsible as well as the coordinator for managing all activities related to ODO innovation. The expert knowledge component shows that the implementation responsibility is quite good and skilled, the participation of Ngimbang Hospital stakeholders includes a number of external parties, indicating that both are supporting components of Ngimbang Hospital and the ODO creative design team work well together and hold a high sense of responsibility for the importance of this innovation.

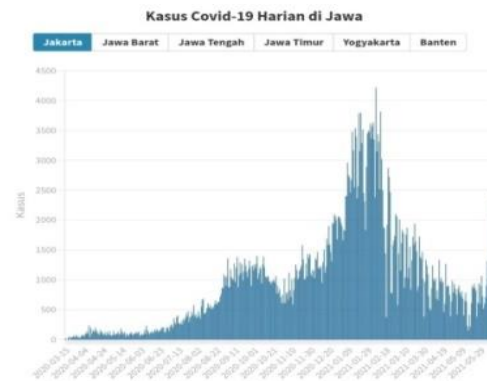
Keywords: Innovation, Health Service, Online Blood Ojek (ODO)

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu faktor kualitas hidup yang mempengaruhi pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Kesehatan adalah perihai yang penting untuk menangani keberlangsungan hidup masyarakat di Indonesia (Anam et al., 2017). Salah satunya termasuk pemenuhan kebutuhan darah yang merupakan hal penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan menyelamatkan nyawa seseorang. Menurut beberapa penelitian terdahulu donor darah memiliki manfaat yang sangat penting dalam tubuh manusia, sekali menjadi donor dapat menolong/menyelamatkan tiga orang pasien yang berbeda (PMI, 2008).

Pelayanan transfusi darah merupakan upaya pelayanan kesehatan yang menggunakan darah manusia sebagai bahan dasarnya untuk tujuan kemanusiaan daripada tujuan komersial, sesuai dengan Pasal 86 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Transfusi darah sebagai salah satu upaya medis dalam rangka penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan menuntut tersedianya darah atau komponen darah yang aman, terjangkau, dan terjangkau masyarakat. Namun pelayanan transfusi darah di Indonesia masih belum optimal dan banyak permasalahan yang perlu diatasi (Menteri Kesehatan, 2008). Masalah saat ini adalah sulitnya mendapatkan darah yang aman dan juga belum semua daerah di Indonesia memiliki unit transfusi darah (UTD) (Menteri Kesehatan, 2018).

Pandemi *Covid-19* sedang terjadi di Indonesia menimbulkan melonjaknya kebutuhan akan stok darah di setiap rumah sakit di Indonesia, hal ini membutuhkan perhatian lebih dari pemerintah. Lonjakan kasus *Covid-19*, menyebabkan sejumlah rumah sakit di Indonesia hampir semuanya penuh, terutama di Pulau Jawa. Berikut adalah data Laporan kasus *Covid-19* harian di Jawa:



Grafik 1.

Laporan Kasus *Covid-19* Harian Di Jawa

Sumber: Satuan Tugas Penanganan *Covid-19*, 2021

Pandemi *Covid-19* membuat beberapa rumah sakit kekurangan stok darah. Seringnya rumah sakit mengalami krisis stok darah dapat terjadi akibat jumlah kebutuhan berbanding terbalik dengan ketersediaan stok darah di rumah sakit. Kebutuhan akan darah terus bertambah dari tahun ke tahun yang disebabkan oleh keadaan yang tidak terduga yang menyangkut nyawa pasien. Jumlah minimal darah yang dibutuhkan di Indonesia sekitar 5,2 juta kantong per tahun atau 2% dari jumlah penduduk, sedangkan suplai darah dan komponennya saat ini hanya 7 juta kantong. Indonesia masih belum memiliki suplai darah nasional, sekitar 500.000 kantong darah (Situmorang et al., 2020).

Kebutuhan darah pasien belum terpenuhi secara maksimal, dikarenakan adanya kebijakan pembatasan kegiatan sosial atau *physical distancing* untuk menghindari penyebaran virus *Covid-19*, masalah kekurangan pendonor darah disebabkan karena kurangnya informasi tentang pentingnya donor darah bagi kesehatan dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk menjadi pendonor darah sukarela (Ketua Unit Donor Darah Pusat PMI, 2019). Hal tersebut berdampak pada ketersediaan stok darah di rumah sakit tidak dapat tercukupi sehingga dapat mengakibatkan tidak terpenuhinya layanan akan stok darah kepada masyarakat yang membutuhkan sekaligus dapat mengakibatkan nyawa pasien yang membutuhkan menjadi terancam. Memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat tidaklah mudah, pemerintah harus memberikan pelayanan yang tepat (Haqie et al., 2020).

Pemenuhan kebutuhan stok darah masih menjadi masalah yang saat ini dihadapi di Pulau Jawa termasuk di Kabupaten Lamongan setelah terjadinya lonjakan *Covid-19* khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ngimbang mengalami kesulitan dalam pelayanan transfusi darah karena letak geografis Rumah Sakit Ngimbang dan belum adanya Bank Darah Rumah Sakit (BDRS). Oleh karena itu untuk menjamin ketersediaan, keamanan dan kemudahan akses darah dan produk darah yang berkaitan dengan hal tersebut, sesuai dengan *World Health Assembly* (WHA) 63.12 tentang ketersediaan, keamanan, dan mutu produk darah, disebutkan bahwa kemampuan memenuhi kebutuhan sendiri akan darah dan produk darah (*self-supply of blood and blood product*) dan memastikan keamanannya adalah tujuan penting dari layanan kesehatan nasional. Untuk menjamin perlindungan masyarakat, pelayanan transfusi darah hanya dilakukan oleh petugas yang berwenang, dan hanya difasilitasi pelayanan kesehatan yang memenuhi syarat.

Solusi untuk meningkatkan kualitas kesehatan, maka diperlukan adanya suatu pembaruan berjangka panjang. Permintaan akan layanan transfusi darah di Indonesia masih tinggi, hal ini terkait dengan jumlah kematian ibu akibat perdarahan selama dan setelah melahirkan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memberikan peluang untuk mengamankan permintaan masyarakat akan layanan transfusi darah. Peraturan Presiden (Perpres) No. 12 Tahun 2013 Pasal 22 ayat (1a.6) mengatur bahwa transfusi darah merupakan salah satu manfaat dalam pelayanan kesehatan dasar. Oleh sebab itu maka dibutuhkan sebuah inovasi yang harus sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dalam pasal 387 merumuskan kebijakan inovasi, pemerintah daerah menyebutkan delapan prinsip peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, peningkatan kualitas pelayanan, non-konflik kepentingan, terhadap kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai yang sesuai, dan dapat menjelaskan hasil yang bukan untuk diri mereka sendiri.

Dalam proses tentunya perlu sebuah tujuan yang jelas dan yang utama adalah tepat sasaran dalam penerapannya, karena inovasi membutuhkan visi dan strategi, proses yang tepat untuk menerapkan inovasi, dan kondisi dan budaya organisasi yang memfasilitasi kemunculan ide dan implementasinya (Solaimani et al., 2019). Inovasi menurut Cooke

(dalam Dodescu dan Chirila, 2012) adalah inovasi merupakan mesin pertumbuhan ekonomi dan, guna menciptakan sosial ekonomi yang layak sebagai kerangka program kerja dan untuk pengembangan inovasi, sektor daerah sangatlah penting. Konsep inovasi di sektor publik mulai diterapkan di berbagai negara berkembang karena pesatnya perkembangan teknologi maju (Eprilianto et al., 2019).

Dengan adanya inovasi pelayanan publik, maka lebih mudah untuk menggabungkan berbagai layanan yang ada sehingga lebih efektif dan efisien. Usaha dalam melakukan inovasi tersebut dapat mewujudkan birokrasi yang tepat. Penciptaan ide-ide baru harus memperhatikan dampak dari terciptanya inovasi, yang kedepannya akan berimbas bagi pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Inovasi yang baik adalah inovasi yang bisa menjadi manfaat bagi masyarakat, hal ini seperti apa yang diungkapkan oleh (Asmara dan Amy Yayuk S.R., 2015). Seiring berjalannya waktu, masyarakat Kabupaten Lamongan memiliki keinginan tinggi untuk dipenuhinya pelayanan dalam bidang kesehatan yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Lamongan mengeluarkan sebuah inovasi Ojek Darah *Online* (ODO) dalam bidang pelayanan kesehatan.

Ojek Darah *Online* (ODO) merupakan inovasi yang baru dan belum pernah ditemukan sebelumnya. Program ini sebagai solusi bagi masyarakat yang membutuhkan donor darah. Inovasi Ojek Darah *Online* ini berada di Rumah sakit pelat merah di ujung selatan wilayah Lamongan RSUD Ngimbang ini menggandeng tukang ojek pangkalan yang biasa mangkal di Terminal Ngimbang, Kabupaten Lamongan. Inovasi ini menggabungkan antara teknologi dengan kebutuhan sebagai solusi untuk meningkatkan kesehatan masyarakat Lamongan (Kabag Prokopim Lamongan Arif Bachtiar, 2020). Selain keterlibatan tukang ojek pangkalan, dari inovasi ini pasien bisa melakukan pembayaran secara non-tunai. Mekanisme jasa ODO ini sederhana, yakni keluarga pasien menuju *nurse station* untuk mengisi form permintaan jasa. Selanjutnya, keluarga pasien bisa melakukan pembayaran di kasir secara tunai atau non-tunai. Setelah itu, kasir akan menghubungi ODO yang bertugas untuk mengambil darah di PMI Lamongan dan menyerahkan darah yang diperoleh dari PMI tersebut ke perawat jaga.

Inovasi Ojek Darah Online (ODO) diciptakan untuk mengatasi permasalahan distribusi darah di RSUD Ngimbang sekaligus untuk memberantas praktik percaloan *transport* darah. Inovasi ODO hampir tidak mengalami kendala selama pandemi *Covid-19*, semua tetap berjalan lancar, aman dan sesuai protokol kesehatan. Inovasi Ojek Darah Online ini mendapatkan *reward* berupa penghargaan *Top five* inovasi pelayanan publik Lamongan (Sinolla). Top Sinolla ini diberikan kepada organisasi pemerintah daerah (OPD) atas inovasi nya dalam memudahkan pelayanan nya kepada masyarakat Lamongan.

Peneliti tertarik mengambil judul ini karena, inovasi ODO ini merupakan inovasi pertama di Lamongan yang melibatkan peran masyarakat lokal (Paguyuban Ojek Terminal Ngimbang), kemudian diharapkan inovasi ini dapat memberikan contoh bagi daerah-daerah lain, untuk selalu mengembangkan inovasinya dalam hal pelayanan kesehatan. Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Inovasi Ojek Darah Online (ODO) dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Lamongan, dan tujuan adanya penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan inovasi ojek darah online (ODO) dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Lamongan.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Arikunto (2010), penelitian deskriptif adalah penelitian yang menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang disebutkan, yang hasilnya disajikan dalam bentuk laporan penelitian. Lokasi penelitian dilaksanakan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Ngimbang Lamongan. Subyek penelitiannya adalah pegawai/ humas di bidang inovasi Ojek Darah Online (ODO). Objek penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang data yang akan diteliti atau yang dibutuhkan peneliti. Dalam penelitian ini, topik penelitian diidentifikasi dengan menggunakan teknik yang bertujuan di mana informan yang dipilih oleh peneliti dianggap paling berpengetahuan dan berpengetahuan tentang topik, masalah dalam penelitian ini. Untuk penelitian ini, orang-orang yang dianggap sebagai informan adalah: Ibu Puput Riza Kurniawati, A.Md.Keb selaku *Person in charge* (PIC) dalam tim Inovasi Ojek Darah Online (ODO), Bapak

Nana Sutaman selaku petugas ODO, Ibu Sri Wahyuni selaku pasien yang menggunakan jasa ODO, dan Bapak Mustafa selaku pasien yang menggunakan jasa ODO.

Maka untuk mengetahui penelitian lebih lanjut pada penelitian ini fokus penelitian ini menggunakan teori komponen kapasitas inovasi yang terdiri dari lima indikator yang dikemukakan oleh Emery (2015) yang meliputi :

1. *Innovative Culture* (Budaya Inovatif)
"An innovation-driven culture is a blend of creativity, openness or receptivity to new ideas, risk-taking, willingness to experiment, and entrepreneurship among leaders, employees, and stakeholders externally related" (Budaya yang didorong oleh inovasi adalah perpaduan antara kreativitas, keterbukaan atau penerimaan terhadap ide-ide baru, pengambilan risiko, kemauan untuk bereksperimen, dan kewirausahaan diantara para pemimpin maupun karyawan, dan pemangku kepentingan eksternal). Budaya inovatif ini terdiri dari keterbukaan dari pelaksana program yaitu pihak RSUD Ngimbang dalam memberikan informasi, ide-ide baru yang diberikan terkait materi pelatihan yang diajarkan.
2. *Leadership* (Kepemimpinan)
"Leadership is very important in innovation. Leadership requires pecific organizational process and management skills. At the organizational level the leader must be able to create a new picture that is more comprehensive and able to facilitate change be generating benefits and sharing them with internal and external stakeholeders" (Kepemimpinan sangat penting di dalam inovasi. Kepemimpinan membutuhkan proses organisasi dan keterampilan manajemen yang spesifik. Di tingkat organisasi level pemimpin harus bisa membuat gambar baru yang lebih komprehensif dan sanggup memfasilitasi perubahan menghasilkan manfaat dan membagikannya dengan pemangku kepentingan internal dan eksternal). Kepemimpinan ini meliputi kecakapan pelakasana dalam mengonsep inovasi ODO, dan sikap dari pelakasana dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi pada inovasi ODO.
3. *Expert Knowledge* (Pengetahuan Ahli)
"From the perspective of resources, innovation includes the development of new resources and/or new combinations of resources. Of these

resources, one seems to be more important than the others: knowledge that creates Public Administration to improve the capabilities of existing organizational and services” (Dari perspektif sumber daya, inovasi mencakup pengembangan sumber daya baru atau kombinasi sumber daya baru. Dari sumber daya ini, satu tampaknya lebih penting daripada yang lain: Pengetahuan yang menciptakan Administrasi Negara untuk meningkatkan kemampuan organisasi dan layanan yang ada). Pengetahuan ahli ini meliputi kemampuan dari pelaksana program dalam pelatihan tentang distribusi darah yang sesuai *standard* oleh Tim *Laboratorium RSUD Ngimbang dan PMI*.

4. *Stakeholders Engagement* (Keterlibatan Stakeholders)

“The commitment of external stakeholders seems to be one of the key factors in achieving the achievement of Public Administration. Citizen participation can ensure the effectiveness of the services provided, thereby increasing the trust and support of the people.” (Komitmen pemangku kepentingan eksternal tampaknya menjadi salah satu faktor kunci dalam pencapaian pencapaian administrasi publik. Partisipasi warga dapat menjamin efektifitas pelayanan yang diberikan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan dukungan masyarakat.). Keterlibatan pemangku kepentingan terdiri dari berbagai pihak baik Direktur RSUD Ngimbang, Camat daerah serta Unit *transfuse* darah Kabupaten Lamongan dan Jombang, semua pihak-pihak yang terlibat tersebut sangat mendukung adanya Inovasi ODO.

5. *Innovative Work Design* (Desain Kerja yang Inovatif)

“Design innovation work is necessary to achieve the goals of innovation. Activities require the participation of other levels of government and administrative agencies as well as external stakeholders. First, the design of the organization must promote awareness of common goals. Second, they require teamwork and organizational agility. Third, the relationship between the government and its stakeholders must be deliberative and not just communicative. Fourth, the right technology is used to facilitate interaction and coordination among stakeholde.” (Karya inovasi desain diperlukan untuk mencapai tujuan

inovasi. Kegiatan memerlukan partisipasi dari tingkat lain dari pemerintah dan lembaga *administrative* serta pemangku kepentingan eksternal. Pertama, desain organisasi harus mempromosikan kesadaran akan tujuan bersama. Kedua, mereka membutuhkan kerja tim dan kelincahan organisasi. Ketiga, hubungan antara pemerintah dan pemangku kepentingannya harus deliberatif dan tidak hanya komunikatif. Keempat, teknologi yang tepat digunakan untuk memfasilitasi interaksi dan koordinasi antar pemangku kepentingan.). Dibutuhkan desain kerja yang inovatif untuk mencapai tujuan dari inovasi, yang didalamnya meliputi:

- Tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya inovasi ODO.
- Menjalin kerjasama antara paguyuban pengemudi ojek masyarakat Ngimbang.
- Hubungan antara pihak RSUD Ngimbang paguyuban pengemudi ojek masyarakat Ngimbang bersifat deliberative, dan tidak hanya komunikatif.
- Teknologi yang tepat digunakan dalam inovasi ODO.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu data primer dengan menggunakan teknik wawancara yang dilakukan secara daring melalui WhatsApp guna menggali lebih dalam mengenai inovasi ODO, serta menggunakan data sekunder yaitu *study* literatur melalui artikel, jurnal, berita, maupaun *website* resmi diruang lingkup penelitian. Hal ini dilakukan karena keterbatasan ruang gerak peneliti dalam situasi pandemi *Covid-19* dimana lokasi penelitian menerapkan protokol kesehatan salah satunya dengan pembatasan sosial atau menghindari pertemuan tatap muka/secara langsung. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi empat teknik yaitu diambil dari model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2016), keempat teknik tersebut adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, data dan pemaparan/ penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Ojek Darah *Online* (ODO) dilaksanakan dan berjalan pada pertengahan Tahun 2019. ODO merupakan inovasi dari RSUD Ngimbang Kabupaten Lamongan inovasi ini bekerjasama dengan Unit transfusi darah atau Palang Merah Indonesia Kabupaten Lamongan dan Jombang. Dalam rangka

upaya perbaikan pelayanan seperti yang termuat dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 423/2007 tentang kebijakan peningkatan, mutu dan akses pelayanan transfusi darah. Adapun maksud dan tujuan dari inovasi ini adalah banyaknya keluhan dari pasien terkait tingginya biaya yang dikeluarkan pasien untuk membayar calo dalam pengambilan stok darah. Inovasi ini diciptakan untuk mengatasi masalah pendistribusian darah di RSUD Ngimbang sekaligus untuk menghilangkan praktik percaloan transportasi darah, karena maraknya calo-calo dalam proses pengambilan darah di PMI Jombang atau PMI Lamongan.

Sehingga RSUD Ngimbang menggandeng paguyuban pengemudi ojek masyarakat Ngimbang dengan kendali di bawah RSUD Ngimbang untuk mewujudkan akses layanan yang dekat dengan masyarakat dan ODO mampu memberikan kepastian pelayanan darah dan dapat melayani secara *non-stop*. Inovasi ODO dalam penelitian ini akan menggunakan pisau analisis inovasi publik service menurut Emery et al. dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015) yaitu sebagai berikut:

1. *Innovative Culture* (Budaya Inovatif)

Budaya inovatif merupakan kombinasi dari pola pikir yang kreatif, terbuka dengan perolehan gagasan-gagasan baru diantara para pemimpin maupun pemangku kepentingan eksternal. Kemampuan berinovasi sebuah instansi dapat dijadikan sebagai wujud tindakan atau respon terhadap perubahan lingkungan agar lebih baik kedepannya. Inovasi pertama kali diperkenalkan melalui Oxford English Dictionary tahun 1939, menyatakan bahwa inovasi merupakan “*The act of introducing new products in the market*” tindakan memperkenalkan produk baru di pasar. Hal ini selaras dengan yang dipaparkan oleh (Arundel et al., 2019).

“innovation associated with an innovative organization: innovation must be new (new or significantly improved) to the organization, but there are no specific requirements for the innovation to be new to the market” (inovasi yang terkait dengan organisasi yang inovatif: inovasi harus baru (baru atau ditingkatkan secara signifikan) bagi organisasi, tetapi tidak ada persyaratan khusus agar inovasi menjadi baru bagi pasar).

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti melihat bahwa RSUD Ngimbang telah menerapkan budaya inovasi terlihat dari kegiatan rapat evaluasi rutin yang

diselenggarakan setiap Desember akhir tahun. Melalui kegiatan ini para pegawai dapat mengutarakan atau menyampaikan berbagai permasalahan-permasalahan yang terjadi. Hal ini selaras dengan pernyataan oleh Ibu Puput Riza Kurniawati, selaku Person in charge (PIK) dalam tim inovasi ODO, sebagai berikut:

“Rapat tahunan dimulai tahun 2019 permasalahan 2018 belum ada pembukuan secara tertulis tentang *respon time*, rapat tahunan 2020 permasalahan selama 2019 yaitu ketika adanya *Covid-19*, solusinya yaitu perubahan alur dan juga penambahan layanan di SIM rumah sakit tentang pengambilan darah melalui kurir ODO untuk pembatasan orang luar keluar masuk, rapat tahunan 2021 membahas pemantapan *respon time* yaitu dengan menambah fitur *GPS Life 360* guna untuk mempermudah keluarga pasien mengetahui petugas ODO selama perjalanan” (Wawancara, 01 Desember 2021).

Berikut ini merupakan gambar kegiatan rapat evaluasi tahunan RSUD Ngimbang:



Gambar 1. Kegiatan Rapat Evaluasi Tahunan

Sumber: Dokumen RSUD Ngimbang, 2020

Kegiatan rapat evaluasi akhir tahun dapat menunjukkan bahwa RSUD Ngimbang sangat terbuka baik antara atasan dan bawahan serta pegawai di bidang satu dengan bidang lainnya, mereka saling mengevaluasi, mendiskusikan serta menerima saran dan masukan yang diusulkan dari pegawai lain. Sehingga dari kegiatan ini dapat menciptakan kesepakatan ide-ide yang kreatif untuk strategi meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Ngimbang. Salah satu wujud ide kreatif dari penerapan budaya inovatif ini yaitu Inovasi Ojek Darah *Online* (ODO) merupakan inovasi yang dikembangkan oleh RSUD Ngimbang untuk meningkatkan pelayanan dalam proses distribusi darah. Jika ada pasien yang memerlukan darah pihak RSUD Ngimbang akan

menghubungi petugas ODO untuk mengambil darah di PMI Lamongan dan menyerahkan darah yang diperoleh dari PMI tersebut ke perawat jaga. Seperti yang disampaikan Ibu Puput Riza Kurniawati, selaku *Person in charge* (PIK) dalam tim inovasi ODO, sebagai berikut:

“RSUD Ngimbang belum memiliki unit transfusi darah dibutuhkan waktu sekitar kurang lebih dua setengah sampai empat jam untuk memperoleh darah, karena kondisi geografis RSUD Ngimbang jauh dari PMI. Minimnya sarana *transportasi* menjadi kendala terutama dimalam hari karena darah harus dibawa sendiri oleh keluarga pasien dan saat tiba di rumah sakit darah seringkali rusak karena cara distribusi yang tidak sesuai dengan *standart*, bapak ODO ini selalu siaga 24 jam untuk layanan ODO di rumah sakit dengan sistem *on call*, untuk pagi sampai siang bapak ODO mangkalnya di pangkalan ojek di terminal depan rumah sakit, tapi mangkalnya tidak setiap hari karna mereka juga melakukan pekerjaan lain, yang terpenting ketika rumah sakit butuh mereka selalu siap 24 jam dengan sistem *on call* tadi” (Wawancara, 02 Desember 2021).

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa RSUD Ngimbang sangat terbuka dan penerima ide-ide baru dari para pegawainya untuk mengatasi permasalahan yang ada. Mengingat sikap dan ide kreatif pegawai dalam suatu pekerjaan dapat memperbaiki kualitas kinerjanya pelayanan (Tiqwani, Rerry; W, 2014). Budaya inovatif RSUD Ngimbang diwujudkan melalui prinsip kegiatan yang dilakukan sehari-hari dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, serta melalui rapat evaluasi tahunan untuk menciptakan kesepakatan ide bersama yang baru serta kreatif guna menjawab permasalahan yang ada. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa RSUD Ngimbang terus berusaha memperbaiki citra pelayanan dan mewujudkan pelayanan yang mensejahterakan masyarakat, dengan ODO merupakan salah satu wujud dari penerapan budaya inovatif di RSUD Ngimbang.

2. Leadership (Kepemimpinan)

Kepemimpinan menjadi komponen yang sangat penting dalam sebuah organisasi, dikarenakan dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu inovasi. Oleh karena itu dibutuhkan pemimpin yang memiliki

kemampuan manajerial yang dapat menghasilkan manfaat, dan melakukan pembagiannya dengan pemangku kepentingan baik secara lingkup dan eksternal. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pemimpin berperilaku untuk membantu organisasi secara maksimal dalam mencapai tujuannya. (Marjaya dan Pasaribu, 2019). Dari hasil temuan peneliti, Inovasi ODO dicetuskan oleh Ibu dr Aini Masidha yang berkedudukan sebagai Direktur RSUD Ngimbang Kabupaten Lamongan. Beliau mencetuskan inovasi ini berdasarkan pada *survey* kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *transfuse* darah. Inovasi ODO teretus dari beberapa permasalahan seperti kondisi geografis RSUD Ngimbang yang belum tersedianya BDRS (Bank Darah Rumah Sakit), karena faktor tersebut keluarga pasien yang tidak bisa mengambil stok darah di PMI Jombang atau PMI Lamongan harus membayar calo untuk pengambilan stok darah di PMI Jombang maupun PMI Lamongan, serta banyak calo-calo yang mematok harga jasa yang tinggi dan tidak segera mengambil darah di PMI Jombang atau PMI Lamongan hal tersebut menyebabkan ketidakpastian pelayanan transfuse darah.

Adapun maksud dan tujuan dari inovasi ini adalah banyaknya keluhan dari pasien terkait tingginya biaya yang dikeluarkan pasien untuk membayar calo dalam pengambilan stok darah, karena maraknya calo-calo dalam proses pengambilan darah di PMI Jombang atau PMI Lamongan. Oleh karena itu diciptakannya Inovasi ODO sebagai salah satu program terobosan dari RSUD Ngimbang. Dibawah Kepemimpinan ibu Aini Masidha inovasi ODO ini telah berjalan selama 3 tahun dan dalam kurun waktu tersebut, inovasi ODO telah meraih penghargaan sebanyak tiga kali, yang pertama pada 12 Agustus 2020 kategori Top 5 SINOLLA, kedua pada 3 November 2020 kategori Top 30 KOVABLIK dan yang ketiga pada bulan Juni 2021 kategori Top 15 SINOVIK.

Berikut ini merupakan gambar RSUD Ngimbang mendapatkan penghargaan Kovablik:



Gambar 2. Penghargaan dari Gubernur Jawa Timur

Sumber: Dokumen RSUD Ngimbang, 2020

Penghargaan yang didapatkan inovasi ODO tentunya tidak terkecuali kerjasama yang baik antara atasan dan bawahan. Seperti yang dipaparkan oleh (Nejjari, and Aamoum, 2020):

“Mutual support behaviors are positively correlated with individuals' ability to contribute to the achievement of group goals” (Perilaku saling mendukung berkorelasi positif dengan kemampuan individu untuk berkontribusi pada pencapaian tujuan kelompok).

Peluncuran Inovasi ODO juga mendapatkan respon baik dari masyarakat, Ibu Puput Riza Kurniawati, selaku *Person in charge* (PIK) dalam tim inovasi ODO menyampaikan, sebagai berikut:

“Inovasi ODO ini terus mengalami peningkatan penggunaan nya setiap tahun, serta pendapatan tukang ojek lokal juga mengalami peningkatan setelah adanya inovasi ODO ini. Kualitas darah juga terhindar dari resiko darah rusak karena jasa ODO, dilengkapi fasilitas *cool box*”. (Wawancara, 24 November 2021).

Selain melakukan wawancara dengan Ibu Puput Riza Kurniawati, selaku *Person in charge* (PIK) dalam tim inovasi ODO, peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pasien RSUD Ngimbang yaitu dengan Bapak Mustafa selaku pasien yang menggunakan jasa ODO sebagai berikut:

“Saya merasa terbantu dengan adanya ODO ini, karena saya tidak perlu meninggalkan istri saya sendirian saat melahirkan untuk membeli darah di PMI, bersama ODO pengambilan darah terasa lebih mudah dan aman” (Wawancara, 24 November 2021).

Dengan demikian pembahasan terkait komponen kepemimpinan di RSUD Ngimbang dapat dibuktikan bahwa Direktur dr Aini Masidha sangat berperan aktif baik sebagai fasilitator dalam keberhasilan Inovasi ODO.

3. Expert Knowledge (Pengetahuan Ahli)

Pengetahuan merupakan pengumpulan dari segala sesuatu yang sudah diketahui dan digunakan organisasi untuk menjalankan bisnisnya (Smith & Webster, 2000). Untuk menjalankan sebuah organisasi agar dapat mencapai tujuan organisasi maka pengetahuan dari dalam dan memperoleh pengetahuan dari luar yang diperlukan untuk menghasilkan terobosan-terobosan (Munir, 2010). Pengetahuan didistribusikan secara acak dari beberapa sumber internal dan eksternal. Oleh karena itu mengelola pengetahuan di Administrasi Publik membutuhkan penambahan ruang yang diberikan untuk pertukaran pengetahuan antara pemangku kepentingan yang relevan.

Inovasi ODO merupakan sebuah inovasi yang diciptakan oleh RSUD Ngimbang. Sebelum adanya inovasi ODO, Permainan harga darah dan biaya harga transportasi yang dilakukan oleh oknum-oknum, menjadi beban berat untuk keluarga pasien terutama pasien kurang mampu. Hal selaras juga disampaikan oleh Ibu Sri Wahyuni selaku pasien yang menggunakan jasa ODO, sebagai berikut:

“Sebelumnya mbk, banyak calo-calo yang mematok harga jasa yang tinggi untuk pengambilan darah di PMI bisa sampai Rp500.000, tapi sekarang sejak adanya ODO ini saya hanya membayar Rp100.000 untuk jasa pengambilan darah, untuk pembelian darah, saya gratis karena memakai kartu BPJS, jadi hanya membayar jasa ODO nya saja” (Wawancara, 24 November 2021).

Dengan Hasil wawancara diatas bahwa adanya inovasi ODO yang dilakukan oleh RSUD Ngimbang dalam hal pelayanan public dalam bidang kesehatan dan membawa dampak baik masyarakat dalam hal layanan *transfuse* darah. Sehingga dalam inovasi ODO ini pihak manajemen rumah sakit turut menggandeng paguyuban pengemudi ojek yang biasa mangkal di Terminal Ngimbang. Mereka turut dilibatkan dalam agenda sebagai petugas layanan jasa pengambilan kantong darah di gedung Palang Merah Indonesia (PMI) Lamongan dan Jombang, dengan kendali pihak manajemen RSUD Ngimbang. Paguyuban ojek

dibekali dengan pengetahuan yaitu pelatihan tentang distribusi darah yang sesuai standar oleh Tim *Laboratorium* RSUD Ngimbang dan PMI. ODO Dibekali *cool box* dengan suhu yang tervalidasi sehingga darah yang tiba di rumah sakit dapat terjamin kualitasnya. Berikut ini merupakan gambar kegiatan pelatihan tentang distribusi darah yang sesuai standar oleh Tim *Laboratorium* RSUD Ngimbang dan PMI:



Gambar 3. Pelatihan Distribusi Darah

Sumber: Dokumen RSUD Ngimbang, 2020

ODO berkomitmen siaga 24 jam distribusi darah dalam dan luar Kabupaten Lamongan. Setiap tahapan proses distribusi dipantau langsung oleh RSUD Ngimbang dengan memanfaatkan aplikasi *GPS Life 360* yang bisa diakses langsung oleh keluarga pasien. Masyarakat sekarang juga merasa tenang karena bisa mendapatkan darah dengan harga jasa yang terjangkau serta sampai tepat pada waktu nya dan terjamin keamanan darah sampai pada pihak RSUD Ngimbang.

4. Stakeholders Engagement (Keterlibatan Stakeholders)

Kontribusi yang tinggi dari manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah tanda nyata dari dukungan, kepercayaan, dan komitmen perusahaan ataupun organisasi terhadap pegawainya. Maka, kontribusi dari pemangku kepentingan eksternal ada sebagai salah satu bahasan pokok di literatur yang didedikasikan untuk Administrasi Publik. Mengingat pemangku kepentingan merupakan salah satu pihak yang berkontribusi dan dipengaruhi oleh berbagai kegiatan organisasi (Prasetyo, 2018). Adapun stakeholder yang terlibat dalam inovasi ODO ini antara lain yang pertama Direktur RSUD Ngimbang, yang berperan sebagai pengambil kebijakan serta memberikan arahan langsung.

Hal ini diwujudkan dengan dilakukannya pelatihan kepada petugas ODO agar dapat melakukan distribusi darah sesuai dengan standar. Petugas ODO dibekali dengan pengetahuan dari tim *Laboratorium* RSUD Ngimbang yaitu pelatihan tentang distribusi

darah seperti tetap menjaga suhu darah agar darah tidak rusak, yang sesuai dengan *standart* dari *Laboratorium* RSUD Ngimbang dan PMI. ODO dibekali peralatan dengan suhu yang tervalidasi sehingga darah yang tiba di rumah sakit dapat terjamin kualitasnya, setiap tahapan proses distribusi dipantau langsung oleh RSUD Ngimbang dengan memanfaatkan aplikasi *GPS Life 360* yang bisa diakses langsung oleh keluarga pasien.

Upaya promosi kesehatan rumah sakit untuk memperkenalkan ODO disampaikan melalui media promosi rumah sakit. Promosi inovasi ODO ditampilkan dalam media promosi rumah sakit seperti pamflet, video, dan *touch screen*.



Gambar 4. Peresmian Inovasi ODO

Sumber: Dokumen RSUD Ngimbang, 2020

Pihak kedua ialah Camat Kecamatan Ngimbang, yang berperan sebagai pengambil kebijakan dan memberikan arahan langsung. Ini diwujudkan dengan mengizinkan RSUD Ngimbang melakukan penandatanganan kerjasama dengan Paguyuban Ojek Terminal Ngimbang. Pihak ketiga ialah Unit Transfusi Darah Kabupaten Lamongan dan Jombang, yang berperan sebagai unit penyedia darah. PMI tersebut telah bekerjasama dengan RSUD Ngimbang untuk melayani pasokan kebutuhan darah baik pasien umum maupun Jaminan kesehatan Nasional (JKN). Dengan adanya sistem layanan darah ODO, dapat menjamin darah tetap terjaga kualitasnya.

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, maka dapat dilihat komponen keterlibatan pemangku kepentingan terdiri dari berbagai pihak baik Direktur RSUD Ngimbang, Camat daerah serta Unit *transfuse* darah Kabupaten Lamongan dan Jombang, semua pihak-pihak yang terlibat tersebut sangat mendukung adanya Inovasi ODO.

5. Innovative Work Design (Desain Kerja yang Inovatif)

Dari hasil temuan peneliti, dapat diketahui prasarana yang mudah menepatkan ialah ,

memperpendek otoritas formal, mengurangi rutinitas, tidak berjenjang dan penyamaan serta kerjasama. Pola kerja yang tersusun di dalam dan di seluruh organisasi dapat berpengaruh pada inovasi ini (Emery, 2015) Dibutuhkan desain kerja yang inovatif untuk mencapai tujuan dari inovasi ODO ini, yang didalamnya meliputi:

- a. Tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya inovasi ODO.

Pentingnya meningkatkan kualitas kesehatan membuat masyarakat semakin antusias menjalankan inovasi ODO. Berdasarkan temuan peneliti, tingkat kesadaran masyarakat pada inovasi ini semakin meningkat. Dibuktikan dengan *survey* yang telah dilakukan oleh RSUD Ngimbang bahwa inovasi ODO mengalami peningkatan penggunaan setiap tahunnya.



Grafik 2.

Hasil Survei yang dilakukan RSUD Ngimbang

Sumber: Dokumen RSUD Ngimbang, 2020

Dengan tingkat kesadaran masyarakat yang tinggi, mampu memperluas jangkauan dalam mengembangkan inovasi ODO dan mempercepat proses pelayanan kesehatan.

- b. Menjalin kerjasama antara paguyuban pengemudi ojek masyarakat Ngimbang.

Untuk mencapai tujuan yang efektif dan desain kerja yang inovatif, maka perlu membangun kerjasama yang baik antara pelaksana dan kelompok sasaran. Dimana tujuan dari kerjasama adalah untuk mempercepat tujuan yang diinginkan dan mendorong pihak-pihak yang terlibat agar dapat bekerja lebih produktif dan efisien (Dalma, 2020)

Dari temuan peneliti, pihak RSUD ngimbang dan paguyuban ojek masyarakat Ngimbang telah melakukan kerjasama yang baik. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya tiga penghargaan dari inovasi ODO 2 tahun terakhir. Penghargaan yang diraih menunjukkan bahwa pihak RSUD ngimbang dan

paguyuban ojek masyarakat Ngimbang telah membangun kepercayaan dan bertanggung jawab dalam melaksanakan inovasi ini, sehingga tujuan dari inovasi ini cepat dicapai dan mendapat apresiasi.

- c. Hubungan antara pihak RSUD Ngimbang paguyuban pengemudi ojek masyarakat Ngimbang bersifat deliberative, dan tidak hanya komunikatif.

Secara epistemologi deliberative berasal dari kata “deliberasi” yang artinya konsultasi atau diskusi. Dalam konteks politik Indonesia juga bisa diartikan sebagai musyawarah (Tetiro, 2016). Dalam hal ini pihak RSUD ngimbang dan paguyuban ojek masyarakat Ngimbang telah menerapkan sifat deliberative. Karena efek pemberdayaannya kepada tukang ojek lokal pendapatan para ODO meningkat setelah adanya inovasi ini. Hal ini selaras dengan pernyataan oleh Bapak Nana Sutamana selaku petugas ODO, sebagai berikut:

“Iya mbak, sekarang kan masyarakat sekitar lebih banyak menggunakan kendaraan pribadi daripada menggunakan jasa ojek, tapi sejak adanya ODO ini jadi merasa terbantu dalam segi penghasilan, sehari bisa sampai 5 atau 6 pasien yang menggunakan jasa ODO” (Wawancara, 24 November 2021).

Selain dengan wawancara dari salah satu petugas ODO, hal ini juga dapat dibuktikan dengan Grafik peningkatan pendapatan para ODO.



Grafik 3.

Peningkatan Pendapatan Para ODO

Sumber: Dokumen RSUD Ngimbang, 2020

Untuk menyusun kegiatan dan SOP dalam inovasi ODO ini, pihak RSUD ngimbang dan paguyuban ojek masyarakat Ngimbang melakukan musyawarah dan melakukan pelatihan tentang distribusi darah, jadi ketika para ODO sudah mulai *action* tidak perlu arahan khusus lagi, agar inovasi ODO ini menguntungkan semua pihak.

d. Teknologi yang tepat digunakan dalam inovasi ODO

Untuk mendukung inovasi ODO yang selalu siap siaga selama 24 jam. Adapun sarana dan prasarana yang disediakan oleh RSUD Ngimbang dalam menunjang proses pelaksanaan. Inovasi ODO terdapat berbagai sarana yang dibutuhkan beberapa sarana seperti cool box, computer, aplikasi GPS live 360. Masing-masing sarana mempunyai fungsi berbeda untuk menunjang proses pelaksanaan yaitu:

1. *Cool box*, sarana yang berperan penting dari inovasi pelayanan ODO karena sebagai alat distribusi darah agar darah tetap terjaga dan tidak mengalami kerusakan saat sampai kepada pihak rumah sakit.
2. Komputer merupakan sarana yang dibutuhkan untuk mengisi form permintaan darah yang telah disediakan.
3. Aplikasi *GPS live 360* merupakan sarana yang dibutuhkan untuk memantau atau melacak posisi para ODO.

Dalam mobilitas setiap harinya, petugas ODO membutuhkan *cool box* dalam pengambilan darah ke PMI. Oleh karena itu, RSUD Ngimbang menyiapkan *cool box* yang sesuai dengan standart kesehatan agar darah tidak rusak saat sudah sampai di rumah sakit.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan data dilapangan serta studi literatur yang telah disajikan, maka deskripsi dan analisis Inovasi Ojek Darah *Online* RSUD Ngimbang telah mencapai komponen kemampuan inovasi menurut Prof. Y. Emery et al, dalam *Trends and Challenge Towards Innovative Public Services* (2015:4-10). Hal tersebut dibuktikan pada masing-masing komponen yang telah tercapai. Komponen yang pertama yaitu *Innovative culture* (budaya inovatif). Pada inovasi ODO budaya inovatif telah diterapkan pada RSUD Ngimbang yang terus berusaha memperbaiki citra pelayanan serta mewujudkan pelayanan yang mensejahterakan masyarakat dengan menerapkan budaya inovatif dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan kesehatan sehari-hari.

Komponen yang kedua yaitu *Leadership* (kepemimpinan). Setelah adanya inovasi ODO pihak RSUD telah mengalami peningkatan kinerja, ditunjukkan dengan diraihnya beberapa penghargaan dan sikap positif dari pegawai yang melaksanakan

inovasi ODO ini. Komponen selanjutnya yaitu *Expert Knowledge* (Pengetahuan Ahli). Pengetahuan ahli ini terkait dengan kemampuan pelaksana dalam menjalankan program. Pada inovasi ODO ini pengetahuan ahli yang dimaksud yaitu para ODO yang dibekali dengan pengetahuan tentang distribusi darah yang sesuai standard oleh Tim *Laboratorium* RSUD Ngimbang dan PMI. Komponen yang keempat yaitu *Stakeholders Engagement* (Keterlibatan Stakeholders).

Pada inovasi ODO ini pihak RSUD Ngimbang melibatkan berbagai pihak untuk mendukung kelancaran berjalannya inovasi ODO. Dan komponen yang terakhir yaitu komponen yang kelima adalah *Innovative Work Design* (Desain Kerja yang Inovatif). Pihak RSUD Ngimbang dan petugas ODO telah bekerja sama dengan baik dan memiliki rasa tanggung jawab yang kuat akan pentingnya inovasi ini. Inovasi ODO telah memberikan banyak manfaat diantaranya yaitu meningkatnya mutu pelayanan dibidang kesehatan masyarakat, serta dapat dijadikan percontohan oleh kota-kota lain.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap inovasi ODO sebagai berikut:

- a. Dapat memperluas kerjasama dan melibatkan berbagai pihak lain dalam mengembangkan inovasi ini, sehingga materi yang diberikan pada inovasi ODO semakin beragam dan dapat meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Lamongan
- b. RSUD Ngimbang harus selalu berupaya meningkatkan inovasi pelayanan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, misalnya dengan membentuk tim khusus untuk melakukan evaluasi guna mengidentifikasi kendala atau permasalahan yang muncul di masyarakat domain.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP, selaku dosen pembimbing

- b. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen penilai
- c. Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP, M.AP. selaku dosen penilai
- d. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa
- e. Ibu dr Aini Masidha selaku direktur RSUD Ngimbang
- f. Ibu Puput Riza Kurniawati selaku *Person in change* dalam inovasi ODO
- g. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa.
- h. Teman-teman yang senantiasa memberikan dorongan, semangat, dan selalu berjuang bersama dalam menyelesaikan artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

Anam, A. M., dan Fanida, E. H. (2017). "Manajemen inovasi pelayanan *system* informasi puskesmas paperless (Simple) di Puskesmas Tarik Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo". *Publika*, vol. 9, no 4, 2021, 515-528.

Arikunto, suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. rineka cipta.

Arundel, A., Bloch, C., and Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>

Asmara, A. Y., dan Amy Yayuk S.R. (2015). DALAM PERSPEKTIF Matrik Inovasi Sektor Publik Anugerah Yuka Asmara Amy Yayuk Sri Rahayu. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2001, 57–67.

Covid19.co.id. 2021 "Peta sebaran Covid19" <https://covid19.go.id/>, berita harian Covid19, diakses pada 21 Mei 2021.

Dalma, M. A. (2020). *Kerjasama -Pengertian, Tujuan, Manfaat, Contoh Kerjasama _ dosenpintar*.

Dodescu, A., and Chirilă, L. F. (2012). Regional Innovation Governance in the Context of European Integration and Multi-level Governance Challenges. A Case Study of North-West Region of Romania. *Procedia Economics and Finance*, 3(12), 1177–1184.

[https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(12\)00293-6](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(12)00293-6)

Emery, et. al. (2015). *Trends & Challenges Towards Innovative Public Services*. 65, 1–14.

Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., dan Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>

Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., dan Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>

Kementerian kesehatan Republik Indonesia, 2017. "Situasi pelayanan darah di Indonesi", <https://www.kemkes.go.id/article/print/16010500002/situasi-pelayanan-darah-di-indonesia.html>, diakses pada 13 Mei 2021.

Kompas.com. 2008. "Layanan Transfusi Darah Masih Memprihatinkan", <https://nasional.kompas.com/read/2008/02/23/16415612/layanan.transfusi.darah.masih.memprihatinkan>, diakses pada 13 Mei 2021.

Kompas.com. 2021, "Kini Distribusi Kantong Darah Lebih Cepat, Rumah Sakit Libatkan Ojek Pangkalan", <https://regional.kompas.com/read/2020/08/25/21042011/kini-distribusi-kantong-darah-lebih-cepat-rumah-sakit-libatkan-ojek>. diakses pada 22 September 2021

Liputan6, 2020 "Stok Darah PMI Saat COVID-19 Rata-Rata Hanya Cukup 2 Hari" <https://www.liputan6.com/health/read/4363786/stok-darah-pmi-saat-covid-19-rata-rata-hanya-cukup-2-hari>, diakses pada 03 september 2021.

Marjaya, I., dan Pasaribu, F. (2019). Pengaruh Kepemimpinan , Motivasi , dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. 2(1), 129–147.

Munir, N. S. (2010). Penerapan Manajemen Pengetahuan di Perusahaan di Indonesia. *Mba*, 1–13.

Nejjari, Z., and Aamoum, H. (2020). The Organizational Citizenship Behavior Impact on the Adaptive Performance of Moroccan Employees. 9, 214– 226.

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 423/2007 tentang kebijakan peningkatan dan kualitas dan akses pelayanan transfusi darah.

- Prasetyo, Ek. (2018). Analisis Efektifitas Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Konteks Keterlibatan Pemangku Kepentingan (Stakeholder Engagement): Studi Kasus Program Revaluasi Barang Milik Negara Pada Kementerian Keuangan. 1–16.
- Situmorang, P. R., Sihotang, W. Y., dan Novitarum, L. (2020). Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kelayakan Donor Darah di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2019. *Jurnal Analis Medika Biosains (JAMBS)*, 7(2), 122. <https://doi.org/10.32807/jambs.v7i2.195>
- Solaimani, S., Haghighi Talab, A., and Van Der Rhee, B. (2019). An integrative view on Lean innovation management. *Journal of Business Research*, 105(August), 109–120. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.042>
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta
- Surya.co.id. 202, "Berinovasi di Tengah Pandemi, ODO Jawab Kepastian Distribusi Darah untuk RS di Lamongan" <https://surabaya.tribunnews.com/2021/07/07/berinovasi-di-tengah-pandemi-odo-jawab-kepastian-distribusi-darah-untuk-rs-di-lamongan>, diakses pada 22 September 2021.
- Tetiro, A. (2016). *Deliberasi dan Representasi*.
- Times Indonesia. 2020. "Ada Ojek Darah Online di Lamongan, Apa Itu?", <https://www.timesindonesia.co.id/read/news/292662/ada-ojek-darah-online-di-lamongan-apa-itu>, diakses pada 13 Mei 2021.
- Tiqwani, Rerry; W, D. T. R. I. W. (2014). *Pengaruh Kepemimpinan dan ... 2*.
- Undang Undang Dasar RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan.

