



Pemanfaatan Aplikasi *Heroblood* Sebagai Inovasi Dalam Menunjang Pelayanan Publik Pada Pasien di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Surabaya

Awan Dharmawan¹, Viyulia², Nadia Fatima³, Mima Ardianti⁴, Lilian⁵

^{1,4,5} Universitas Teknologi Surabaya, Indonesia

² STISIP Banten Raya, Kab. Pandeglang, Indonesia

³ STIA Maulana Yusuf, Kota Serang, Indonesia

Received : 1 Juni 2026, Revised : 10 Juni 2026, Published : 18 Juni 2026

Corresponding Author

Nama Penulis: Awan Dharmawan

E-mail: awandharmawan123@gmail.com

Abstrak

Latar belakang penelitian didasari oleh adanya pengembangan inovasi dalam pemanfaatan teknologi digital pada pelayanan pasien donor darah di UTD PMI Kota Surabaya, selain itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aplikasi HEROBLOOD yang dikembangkan oleh UTD PMI Kota Surabaya mampu memberikan dampak positif dalam menunjang Pelayanan Donor Darah kepada masyarakat di Kota Surabaya. Design penelitian ini dilakukan dengan Metode Kualitatif melalui pendekatan bersifat deskriptif, agar mendapatkan gambaran yang nyata dan sebenarnya terhadap situasi yang ada. Observasi yang dilakukan dengan melakukan pengamatan lapangan yang disertai wawancara pada 6 orang informan yang dianggap mengetahui permasalahan terkait topik yang diangkat. Untuk menjawab masalah penelitian dilakukan pendekatan teori standar kualitas Pelayanan Publik e-Government, interpretasi hasil Penelitian dianalisa dengan 4 tahapan berdasarkan model miles and Huberman sehingga bisa dilakukan penarikan kesimpulan. Penelitian yang dimulai November 2024 hingga Januari 2025 menunjukkan hasil bahwa analisis interpretasi yang dilakukan peneliti melalui 4 (empat) pendekatan indikator pengukuran yaitu: efisiensi (efficiency), kepercayaan (trust), reliabilitas (reliability), serta dukungan kepada masyarakat (citizen support) dengan aplikasi HEROBLOOD mampu menunjang dan berdampak positif pada peningkatan kualitas layanan donor darah, terutama dalam hal waktu pelayanan sebagaimana amanah Undang Undang No.25 tahun dan Permen Kesehatan RI No.83 tahun 2014

kata kunci - Pelayanan Publik, E-Government, Aplikasi Heroblood, UTD PMI Kota Surabaya, Kualitas Layanan Donor Darah

Abstract

The background of the research is based on the development of innovations in the use of digital technology in the service of blood donor patients at UTD PMI Surabaya City, in addition to this study aims to find out how the HEROBLOOD application developed by UTD PMI Surabaya City is able to have a positive impact in supporting Blood Donor Services to the community in the city of Surabaya. The design of this research is carried out with a Qualitative Method through a descriptive approach, in order to get a real and true picture of the existing situation. The observation was carried out by conducting field observations accompanied by interviews with 6 informants who were considered to know the problems related to the topic raised. To answer the research problem, a theoretical approach to the quality standards of e-Government Public Servants was carried out, the interpretation of the research results was analyzed in 4 stages based on the miles and Huberman model so that conclusions could be

drawn. The research, which started from November 2024 to January 2025, showed the results that the interpretation analysis conducted by the researcher through 4 (four) measurement indicator approaches, namely: efficiency, trust, reliability, and citizen support with the HEROBLOOD application were able to support and have a positive impact on improving the quality of blood donation services as mandated by Law No. 25 of 2009 and Ministerial Regulation Health (PMK) of the Republic of Indonesia Number 83 of 2014

Keywords - Public Services, e-government, Heroblood Application, Surabaya City PMI UTD, quality of blood donor services

How To Cite : Dharmawan, A., Viyulia, V., Fatima, N., Ardianti, M., & Lilian, L. (2026). Pemanfaatan Aplikasi Heroblood Sebagai Inovasi Dalam Menunjang Pelayanan Publik Pada Pasien di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 3(1), 121–136. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v3i1.887>

Copyright ©2026 Awan Dharmawan, Viyulia Viyulia, Nadia Fatima, Mima Ardianti, Lilian Lilian

PENDAHULUAN

Dalam sebuah organisasi publik, Sistem Informasi Manajemen memiliki peranan yang vital, bukan hanya sekedar kumpulan informasi dan data yang tersimpan rapi yang setiap saat bisa dibuka untuk keperluan tertentu, namun yang paling utama adalah berguna untuk proses pengambilan keputusan seorang pimpinan dalam menentukan pola karir dalam pengembangan Sumber daya manusia aparatur dalam organisasinya (Rumapea, 2022)

Unit Transfusi Darah (UTD) sebagai organisasi publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) RI Nomor 83 tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah dan Jejaring Pelayanan Transfusi Darah, dikatakan bahwa Unit Transfusi Darah adalah pelayan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pendonoran darah, penyediaan dan pendistribusian darah yang hanya didirikan oleh pemerintah Pusat, pemerintah daerah dan Palang Merah Indonesia (PMI)

Ciri organisasi publik yang lincah (*agile*) (Setyoko et al., 2021) salah satunya adalah mampu menerapkan kecanggihan teknologi yang interaktif dan menciptakan budaya atau etos kerja yang efektif, efisien serta menghasilkan output yang baik bagi penggunaannya dan mampu menyelaraskan pelayanannya dengan organisasi/lembaga negara ataupun lembaga lain, baik organisasi *private*/swasta dan masyarakat (Nurhestitunggal & Muhlisin, 2020)

Dinamika sebuah organisasi publik tentunya harus berorientasi pada kepentingan masyarakat banyak, sehingga perlu tata kelola yang baik yang mampu selaras dengan kebutuhan masyarakat. Semakin majunya perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya membuat pemerintah ditingkat pusat maupun di daerah berupaya melakukan berbagai inovasi dan penataan organisasi disertai pengembangan sumber daya manusia untuk menciptakan tata kelola organisasi publik yang baik dengan penerapan prinsip “Clean Governance” dan “Good Governance” yang semuanya bermuara pada standar pelayanan publik yang bernilai tinggi, berkualitas baik, cepat tanggap, tidak kaku dan layanannya mudah dijangkau (Ong & Mahazan, 2020)

Tahun 2023, Unit Transfusi Darah (UTD)-PMI Kota Surabaya meluncurkan sebuah inovasi berupa aplikasi layanan donor darah berbasis digital yang dinamakan “HEROBLOOD”(situsjatim.com, 2024). Aplikasi kebanggaan Unit Transfusi Darah (UTD)-PMI Kota Surabaya tersebut merupakan aplikasi yang dirancang untuk mengoptimalkan layanan donor darah yang selaras konsep layanan CETTAR (Cepat, Efisien, Tanggap, Transparan, akuntabel dan Responsif) (Dharmawan et al., 2025) yang diusung oleh pemerintah provinsi Jawa Timur sehingga dengan aplikasi tersebut mampu menyajikan layanan publik yang prima dan lincah (*agile*) sehingga dapat dijangkau (*akses*) oleh semua warga masyarakat yang membutuhkan.

Inovasi berupa aplikasi HEROBLOOD dari Unit Transfusi Darah (UTD)-PMI Kota Surabaya tersebut merupakan bukti nyata perwujudan konsep *e-government* dalam pelayanan publik (Muliawaty, 2020) yang implementasinya sedang ditingkatkan oleh Pemerintah Republik Indonesia

melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN-RB) dan Kementerian Komunikasi - Digital (KOMDIGI)

Data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN-RB) Republik Indonesia, tanggal 20 September 2024 yang mengutip dari *United Nations (UN) E- Government Survey*, menunjukkan bahwa pada tahun 2024, Indonesia menempati peringkat ke-64 dari 193 negara atas kinerjanya dalam pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), padahal tahun 2022 menempati peringkat ke-77, tahun 2020 urutan 88 dan pada tahun 2018 berada di peringkat 107 (<https://www.kominfo.go.id/>, 2020). Dalam penilaian survey ini, penilaian meliputi indeks pelayanan online (*Online Service Index/ OSI*), indeks infrastruktur telekomunikasi (*Telecommunication Infrastructure Index/TII*) dan indeks sumber daya manusia (*Human Capital Index/HCI*) dan penilaian total secara keseluruhan menempatkan Indonesia dalam kategori *Very High E-Government Development Index* (EDGI) sebagaimana grafik dibawah:



Sumber : Data Peneliti, 2025

Gambar 1.

Peringkat Indonesia Dalam *United Nation* (UN)

E-Government Development Index (EDGI) Tahun 2004 – 2024

Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Surabaya sebagai garda terdepan dalam penyediaan pendonoran, pendistribusian darah di kota Surabaya merupakan organisasi yang harus dikelola dengan baik, kekinian serta diharapkan mampu menjembatani harapan masyarakat dalam bidang layanan darah, salah satu dengan pelayanan donor darah berbasis digital yang mampu di akses atau dijangkau oleh semua lapisan masyarakat (Dharmawan &, Rukin, 2025)

Peranan dan Eksistensi UTD PMI Kota Surabaya dalam pelayanan donor melalui pemanfaatan teknologi digital perlu di apresiasi, karena aplikasi *HEROBLOOD* ini dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan donor darah pada pasien secara optimal dan yang terpenting pada penelitian ini akan melihat bagaimana pemanfaatan teknologi digital dioptimalkan dan mampu menyederhanakan prosedur birokrasi dalam kata lain mampu mempersingkat waktu pelayanan Publik pada pasien sebagaimana amanah dalam Undang Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi para peneliti lain dalam meneliti tentang pemanfaatan teknologi digital yang menunjang dalam pelayanan publik di bidang kesehatan, sehingga menambah nilai kebaruan (*Novelty*) dalam ilmu Administrasi Publik

TINJAUAN PUSTAKA

Tujuan Penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pelayanan donor darah yang di tunjang

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

melalui pemanfaatan teknologi Informasi (TI) sesuai Undang Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) RI Nomor 83 tahun 2014 tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah dan Jejaring Pelayanan Transfusi Darah, Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional sehingga optimalisasi konsep layanan donor darah melalui inovasi pemanfaatan teknologi Informasi (TI) selaras dengan konsep Pelayanan Publik “CETTAR” (Dharmawan et al., 2025) dari Pemerintah Kota Surabaya, karena pada hakikatnya konsep layanan Publik CETTAR bertujuan untuk memberikan pelayanan kepuasan yang optimal pada pelanggannya (Andik Wijaya, 2022)

Untuk menjawab masalah penelitian, digunakan Pendekatan terkait standar kualitas pelayanan publik *e-Government* dengan 4 (empat) indikator pengukuran yaitu efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), reabilitas (*realibility*), serta dukungan kepada masyarakat (*citizen Support*) (Yuhefizar, 2017)

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif (Sugiyono, 2017) agar mendapatkan gambaran yang nyata dan sebenarnya terhadap situasi yang ada (Lexy J. Moleong, 2018). Dalam penelitian ini digunakan pula penggunaan data primer yang mengacu pada hasil pengamatan atau observasi secara mendalam terhadap objek atau topik yang diangkat serta analisis hasil wawancara dengan 6 informan / narasumber.

Teknik wawancara yang dilakukan adalah dengan menggunakan wawancara semi terstruktur yang dilakukan secara oleh penulis pada saat diskusi terkait pekerjaan yang dilakukan baik secara formal maupun informal ketika berinteraksi dengan para staf UTD PMI Kota Surabaya maupun dengan masyarakat yang sedang donor darah di UTD PMI Kota Surabaya

Informan pada penelitian ini memiliki peranan yang tinggi dalam menunjukan bukti dan hasil layanan yang bisa diakses oleh pihak yang berkepentingan melalui aplikasi Heroblood dan dikaitkan dengan pendekatan melalui 4 indikator yang sudah dijelaskan dalam bagian sebelumnya.

Karena Penelitian menggunakan sumber data Primer, maka disumber primer diambil dari informan/ narasumber yang mengetahui masalah yang sedang diteliti. Informan terdiri dari staf UTD PMI Kota Surabaya sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan, Informan terdiri dari 2 Informan Kunci (Kasi Humas, dan Staf Bagian Umum) sedangkan informan tambahan adalah staf bagian layanan Pelanggan, *Security* dan 2 Orang Warga Masyarakat, jumlah total informan penelitian sebanyak 6 orang yang semuanya memiliki pengalaman lebih dari 5 tahun terhadap layanan aplikasi *Heroblood* UTD PMI Kota Surabaya (Sumber : Data Penelitian, 2025), Selain itu sumber data yang diambil adalah dari data sekunder, yang sumber data nya yang diambil melalui dokument pendukung yang diambil dari portal, media social, buku maupun peraturan perundang undangan yang berkaitan dengan topik penelitian di UTD PMI Kota Surabaya.

Pendekatan teori yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian adalah dengan menggunakan standar kualitas Pelayanan Publik *e-Government* (Yuhefizar, 2017). Penelitian dilakukan di Kantor UTD PMI Kota Surabaya, Jl. Embong Ploso No.7-15 Kota Surabaya- Jawa Timur, Kodepos 60721.

Metode yang dilakukan adalah dengan menganalisa hasil pengamatan melalui observasi dan wawancara dilakukan kepada staf maupun pimpinan UTD PMI Kota Surabaya yang sudah bekerja diatas 5 tahun sebagai staf atau pimpinan di UTD PMI Kota Surabaya sehingga dianggap memahami tugas, pokok dan fungsi jabatan yang dipegangnya serta warga masyarakat yang sudah tinggal di Kota Surabaya diatas 5 tahun. Selain itu digunakan pula Teknik pengumpulan data



Sumber; Dokumen Peneliti, 2024

Gambar 2.

Lokasi Penelitian di UTD PMI Kota Surabaya

Metode yang dilakukan adalah dengan menganalisa hasil pengamatan melalui observasi dan wawancara dilakukan kepada staf maupun pimpinan UTD PMI Kota Surabaya yang sudah bekerja diatas 5 tahun sebagai staf atau pimpinan di UTD PMI Kota Surabaya sehingga dianggap memahami tugas, pokok dan fungsi jabatan yang dipegangnya serta warga masyarakat yang sudah tinggal di Kota Surabaya diatas 5 tahun. Selain itu digunakan pula Teknik pengumpulan data

Teknik Pengumpulan Data Penelitian yaitu dengan melakukan wawancara semi terstruktur (Tungka, 2024) yang dilakukan secara acak oleh peneliti kepada para informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (Hardani, Ustiauwaty, 2020) pada saat diskusi terkait pekerjaan yang dilakukan baik secara formal maupun informal ketika berinteraksi dengan para staf maupun pimpinan UTD PMI Kota Surabaya

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan pula *Triangulasi* sumber untuk memvalidasi atau untuk menguji keabsahan dari data wawancara yang sudah dikumpulkan oleh peneliti, dengan tujuan untuk meminimalisir kesalahan dalam menginterpretasi data (M.Nazir, 2017) waktu pengamatan atau observasi lapangan dan wawancara yang terkait topik penelitian yang diangkat berlangsung dari tanggal 25 November 2024 sampai 25 Januari 2025

PEMBAHASAN

Pelayanan Donor Darah di UTD PMI Kota Surabaya dengan Aplikasi HEROBLOOD

Sumber primer berupa diskusi dengan semua informan penelitian menyebutkan bahwa Aplikasi HEROBLOOD adalah aplikasi kebanggaan milik UTD PMI Kota Surabaya yang diluncurkan pada Bulan Oktober tahun 2023. Aplikasi ini di *design* untuk menunjang pelaksanaan layanan donor darah yang menjadi tugas pokok dan fungsi UTD PMI Kota Surabaya antara lain:

1. Melakukan Perencanaan kebutuhan darah;
2. Penyediaan darah yang aman dan berkualitas;
3. Melakukan pembinaan dan pemantauan
4. kualitas produk darah dan pelayanan darah;
5. Melakukan pengembangan dan penelitian;
6. Melakukan pendidikan dan pelatihan serta; dan
7. Menjadi koordinator jejaring.

Informan S3 dan S4 menyampaikan bahwa untuk mengakses Aplikasi HEROBLOOD versi

Android di Smartphone maka diwajibkan untuk mengunduh aplikasi ini di *Play Store*. Aplikasi ini mudah diakses, simple dengan tampilan warna yang cerah dan efektif. Setelah mengunduh aplikasi ini maka tampilan awal akan menunjukkan bahwa aplikasi ini berhubungan dengan pelayanan darah yang terlihat dari logo dan *Key Messages* (Pesan Kunci) yang ditampilkan sebagaimana gambar berikut:



Sumber: Data Peneliti, 2024

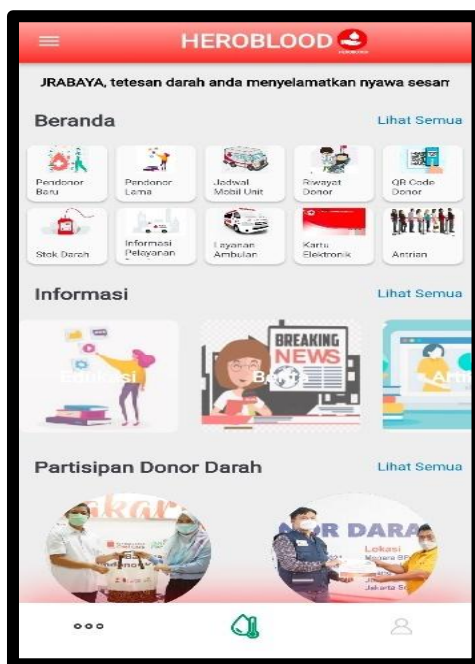
Gambar 3.
Tampilan Pembuka aplikasi *HEROBLOOD*

Versi Android Android sebagaimana Informasi dari Informan K1, K2 dan S1, S3 dan S4

Setelah tampilan awal pembukaan seperti gambar diatas, maka layer akan langsung menunjukkan fitur menu Utama/Beranda yang terdiri dari:

- a. Pendonor baru
- b. Pendonor Lama
- c. Jadwal Mobile Unit
- d. Riwayat Donor
- e. QR Code Donor
- f. Stock Donor
- g. Informasi Layanan
- h. Layanan Ambulan
- i. Kartu Elektronik
- j. Antrian

Ada juga fitur menu lainnya seperti: Informasi, Partisipan Donor Darah, Sahabat Donor Surabaya, dan FAQ (*Frequently Ask Question*/Pertanyaan yang sering ditanyakan seperti gambar dibawah:



Sumber: Data Peneliti,2024

Gambar 4.

Tampilan Fitur Menu Utama/Beranda

Versi Android sebagaimana Informasi dari Informan K1, K2 dan S1, S3 dan S4

Informan K1 dan K2 menyampaikan bahwa jika Masyarakat ingin melakukan pendaftaran donor darah sukarela secara mandiri bisa datang untuk mendonorkan darahnya di Gedung UTD PMI Kota Surabaya, maka yang dipilih adalah dengan menekan tombol/meng “klik” menu Antrian, sebagaimana gambar dibawah:



Sumber: Data Peneliti,2024

Gambar 5.

Informan K3 dan K4 juga menyampaikan bahwa untuk fitur antrian, pasien bisa melakukan Pendaftaran Layanan Di Aplikasi *HERO BLOOD* Dari Fitur Menu Utama dan mendapatkan antrian

Untuk melihat stock ketersediaan darah yang terdapat di UTD PMI Kota Surabaya maka dapat menekan tombol/meng “klik” menu Stoc Donor, maka akan tampil tabel data informasi stock darah yang tersedia, informasi ini berguna bagi pasien yang membutuhkan stock darah secara personal maupun kebutuhan stock darah Bank darah di rumah sakit yang membutuhkan sebagaimana gambar dibawah:

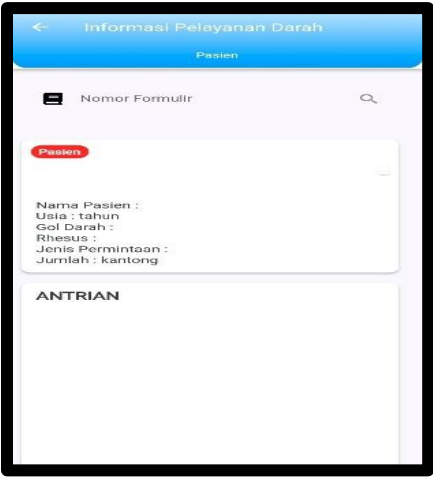


Jenis Darah	A+	A-	B+	B-	AB+	AB-	O+	O-	Total
TC	32	0	104	0	29	0	29	0	194
PRC	409	0	613	0	0	0	805	0	1827
WB	0	0	48	0	10	0	35	0	93
PCR	31	0	32	0	10	0	32	0	105
FFP	981	11	113	9	8	0	160	17	3760
AHF	17	0	12	0	8	0	13	0	50
TOTAL	1470	11	1942	9	65	0	2515	17	6029

Gambar 6.

Menu Stock Donor pada Fitur Menu Utama
Di Aplikasi *HERO BLOOD* Dari Fitur Menu Utama
sebagaimana Informasi dari Informan K1, K2 dan S1, S3 dan S4

Untuk melihat Informasi Pelayanan Permintaan Donor Darah bagi pasien yang membutuhkan labu kantong darah yang terdapat di UTD PMI Kota Surabaya maka dapat menekan tombol/meng “klik” menu Informasi Pelayanan, maka akan tampil fitur dan layanan terkait dengan jumlah dan jenis labu kantong darah yang dibutuhkan, fitur menu ini di *design* dengan baik untuk memudahkan para pengguna khususnya para pendonor berusia lanjut (lansia), dewasa maupun remaja sebagaimana gambar dibawah:



Gambar 7.

Menu Informasi Pelayanan pada Fitur Menu Utama Di Aplikasi *HERO BLOOD*
sebagaimana Informasi dari Informan S1, S3 dan S4

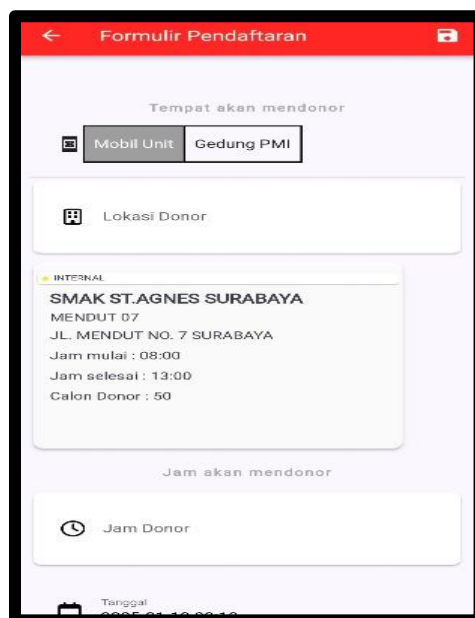
Begitu juga dengan fitur-fitur pada menu utama yang menampilkan layanan yang diberikan oleh UTD PMI Kota Surabaya, yaitu fitur dan layanan event/aktivitas yang diadakan oleh UTD PMI Kota Surabaya sebagaimana gambar dibawah:



Sumber Data Peneliti,2025

Gambar 8.

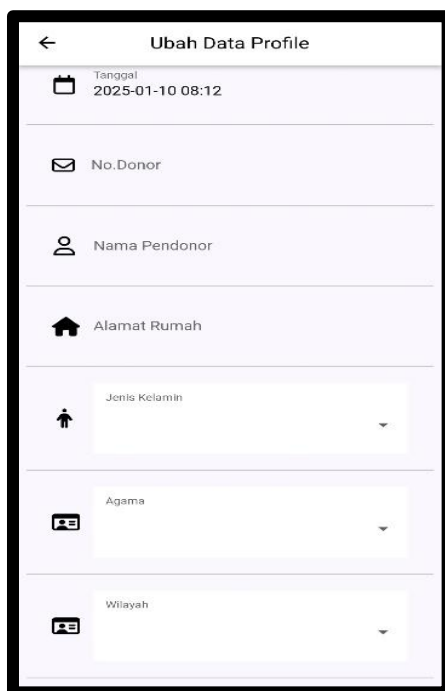
Menu Mobile Unit Donor Darah pada Fitur Menu Utama Di Aplikasi *HERO BLOOD* sebagaimana Informasi dari Informan S1, S3 dan S4



Sumber: Data Peneliti,2024

Gambar 9.

Menu Pendoror Baru pada Fitur Menu Utama
Di Aplikasi *HERO BLOOD* sebagaimana Informasi dari Informan S1, S3 dan S4



Sumber: Data Peneliti,2024

Gambar 10.

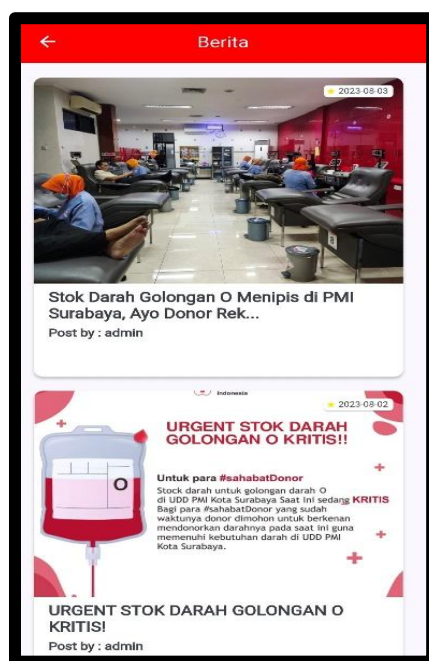
Menu Pendoror Baru pada Fitur Menu Utama
Di Aplikasi *HEROBLOOD* sebagaimana Informasi dari Informan S1, S3 dan S4



Sumber Data Peneliti,2025

Gambar 11.

Informan K1 dan K2 menyampaikan bahwa Video Edukasi Proses Donor Darah
dapat dibuka pada Fitur Menu Utama Di Aplikasi *HEROBLOOD*



Sumber: Data Peneliti, 2025

Gambar 12.

Informan K1 menyebutkan bahwa berita UTD PMI Kota Surabaya dapat dilihat pada Fitur Menu Utama Di Aplikasi *HEROBLOOD*

Indikator Pengukur Standar Pelayanan Donor Darah di UTD PMI Kota Surabaya dengan Penunjang Aplikasi *HEROBLOOD*

Di Indonesia penggunaan pelayanan *e-government* sudah lama diterapkan. Namun bagaimana dengan kualitas *e-government* yang ada di Indonesia sendiri masih dibutuhkan banyak data untuk menjawab permasalahan tersebut. Aplikasi *HEROBLOOD* yang dimiliki oleh UTD PMI Kota Surabaya hal ini, akan dilakukan analisis interpretasi sesuai dengan hasil data penelitian dengan pendekatan konsep atau teori berdasarkan (empat) indikator pengukur kualitas pelayanan *e-government* (Yuhefizar, 2017), antara lain efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), reliabilitas (*reliability*), serta dukungan kepada masyarakat (*citizen support*) yang dapat dijabarkan secara lanjut dibawah ini :

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Yang dimaksud efisiensi adalah berarti bagaimana kegunaan website/aplikasi serta kualitas informasi yang disediakan oleh website/aplikasi tersebut. Website maupun aplikasi harus menyediakan kebutuhan yang sesuai dengan para pengguna layanannya dan memberi kemudahan maupun kejelasan untuk melakukan pelayanan. Informasi yang disediakan oleh website/aplikasi juga harus *up to date* dan juga ringkas namun dapat serinci mungkin untuk menjelaskan informasi yang ditampilkan. Analisis Interpretasi yang dilakukan setelah mengamati dan melihat operasi kerja dari Aplikasi *HEROBLOOD* dapat dinilai bahwa aplikasi ini selalu *up to date* dan *real time* dalam menyajikan data dan informasi yang disajikan. Peneliti beberapa kali memasukkan data untuk percobaan terhadap aplikasi ini. Untuk indikator ini menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu menyajikan data secara *realtime* untuk layanan donor darah, seperti pendaftaran pasien baru dan lama, Jadwal mobile unit, Riwayat Donor, Stock Darah informasi Pelayanan, Menu tambahan seperti Sahabat Donor Surabaya namun untuk Layanan Informasi kategori Breaking News, Artikel belum update atau belum diperbaharui, informasi ini masih belum jelas apakah belum diperbaharui artinya sudah ada

data baru namun belum dilakukan *up dating data* atau memang belum ada data terbaru, hal inilah yang masih perlu dipertanyakan dan dikoreksi dikemudian hari.



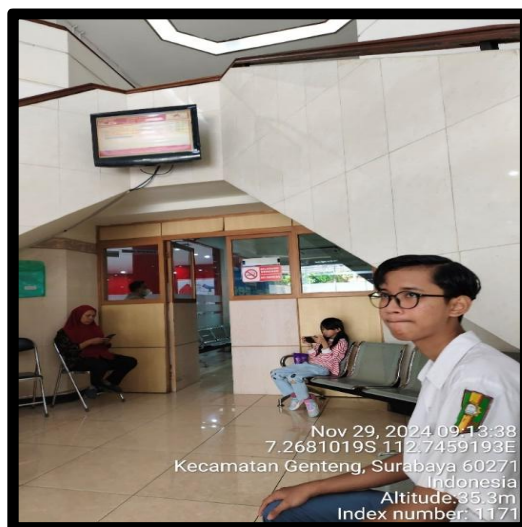
Sumber: Data Peneliti, 2024

Gambar 13.

Situasi Ruang Tunggu Pasien Donor yang dibantu dengan Layar Monitor Mesin Antrian sebagaimana hasil wawancara dengan Informan S1 dan S2

2. Kepercayaan (*Trust*)

Dalam hal ini berarti bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan website/aplikasi pemerintah. Keamanan informasi pengguna sudah pasti menjadi hal utama yang harus dilindungi oleh pemerintah. Banyaknya informasi pribadi yang mungkin dimasukkan ke dalam website/aplikasi untuk proses otentikasi harus diarsipkan dengan aman. Layanan publik yang ada harus bersifat terbuka dan transparan terhadap publik Pelayanan yang dilakukan secara *online* dapat mengurangi terjadinya tindakan maladministrasi seperti penyimpangan prosedur, pungli, dan lain sebagainya. (Indrajit, 2016). Berdasarkan Analisis dan interpretasi data dari hasil observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh Peneliti, dapat dinilai bahwa dengan adanya aplikasi *HEROBLOOD* ini mampu menyederhanakan proses, mengurangi terjadinya tindakan maladministrasi seperti penyimpangan prosedur dan adanya pungutan liar yang tidak sesuai prosedur, pasien dapat mendaftar melalui aplikasi ini tanpa harus bersusah payah datang ke UTD PMI Kota Surabaya mengisi form dan memproses di bagian AFTAT /pendaftaran/registrasi Pasien donor, namun dengan menggunakan aplikasi *HEROBLOOD* maka semua proses itu bisa dilakukan tanpa harus datang ke lokasi dan jika sudah selesai melakukan proses registrasi pendaftaran donor, maka akan muncul nomor antrian sehingga pasien bisa memperkirakan kapan waktu untuk datang ke ruang pengambilan donor sehingga mempermudah proses pendaftaran, hal ini merupakan langkah dalam menyederhanakan proses, begitu juga dengan fitur *mobile unit*, menu ini memudahkan kegiatan donor di ruangan terbuka yang dilakukan dengan menggunakan Mobile/Truk Donor Darah bisa dijangkau oleh pasien donor darah yang jadwal nya memang berdekatan dengan wilayah pendonor, hal inipun merupakan langkah yang baik untuk memberikan informasi yang *terupdate* dan terpercaya sehingga penggunaan aplikasi ini memberikan manfaat yang baik yang memungkinkan keterjangkauan oleh pendonor tanpa harus datang ke UTD PMI Kota Surabaya.



Sumber: Data Peneliti, 2024

Gambar 14.

Situasi Ruang Tunggu Pasien Donor yang dibantu dengan Mesin Antrian dan Informasi Jadwal Mobile Unit

3. Reliabilitas (*Reliability*)

Website/aplikasi milik pemerintah atau organisasi public merupakan suatu media yang diharapkan dapat diakses setiap saat sehingga pemerintah sebagai penyelenggara negara mampu menunjukkan peran dan fungsinya. Kendala jaringan atau koneksi yang biasanya muncul sebagai gangguan utama dalam pelayanan public menjadi terganggu, kondisi ini tentu saja sangat tidak diharapkan dan bisa melumpuhkan fungsi pelayanan dari badan public atau organisasi publik. Reabilitas pada akhirnya menjadi suatu keharusan. Aplikasi *HEROBLOOD* saat ini memiliki reabilitas yang baik dalam hal jaringan, karena layanan aplikasi ini bertujuan untuk proses donor darah yang pelaksanaannya bersifat sukarela sehingga tidak memaksa masyarakat untuk saling berlomba lomba mengakses layanan *HEROBLOOD* ini. Reabilitas merupakan kelayakan maupun kecepatan website/aplikasi terhadap kemampuan masyarakat untuk mengaksesnya, dan aplikasi *HEROBLOOD* menunjukkan memiliki reabilitas dalam hal kualitas koneksi, keamanan jaringan, otentifikasi aplikasi yang baik dari aplikasi *HEROBLOOD*. Analisis Data dan hasil interpretasi yang dilakukan peneliti terhadap aplikasi ini menunjukkan bahwa semua nya berjalan dengan baik karena pada dasarnya aplikasi ini ditujukan untuk kepentingan sosial kemanusiaan sehingga aplikasi ini bukan aplikasi yang memiliki lalu lintas pengunjung yang ramai, sehingga belum ada lonjakan aktifitas yang bisa menghambat koneksi. Aplikasi *HEROBLOOD* ini cukup memiliki reabilitas yang baik dalam hal koneksi atau jaringan, otentifikasi dan keamanan jaringan.

4. Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*)

Dari hasil observasi, pengamatan dan Wawancara dengan informan penelitian dari yang sudah tinggal di kota Surabaya lebih dari 5 tahun dan memiliki pengetahuan tentang pelayanan donor darah peneliti menemukan informasi bahwa aplikasi *HEROBLOOD* ini seharusnya sudah dikembangkan dari dulu, namun informan menyadari bahwa membangun sistem informasi manajemen layanan public donor darah dan berlanjut pada aplikasi *e-Government* bukan perkara yang mudah terutama dari sisi pembiayaan sementara UTD PMI Kota Surabaya adalah organisasi public yang bersifat sosial kemanusiaan sehingga

pembiayaan membuat aplikasi yang memiliki teknologi canggih butuh pembiayaan yang besar dan membutuhkan sumber daya yang memadai. Pada prinsipnya informan mengakui bahwa layanan aplikasi *HEROBLOOD* merupakan terobosan atau inovasi dalam mengadaptasi pemanfaatan teknologi yang diperlukan guna meningkatkan layanan public dalam hal pelayanan donor darah, peneliti menilai bahwa masyarakat sangat mengapresiasi atas inovasi yang dilakukan oleh UTD PMI Kota Surabaya dalam mengembangkan aplikasi *HEROBLOOD* ini, sebagaimana gambar dibawah:



Sumber: Data Peneliti, 2024

Gambar 15.

Situasi Ruang Tunggu Pasisen dengan Layar Informasi Pelayanan Mobile Unit Donor Darah di UTD PMI Kota Surabaya

KESIMPULAN

Dari semua analisis dan interpretasi yang dilakukan peneliti dengan menggunakan pendekatan 4 (empat) indikator pengukuran kualitas pelayanan *e-Government* (Yuhefizar, 2017) menunjukkan bahwa dengan aplikasi *HEROBLOOD* ini mampu menjadi penunjang layanan donor darah dalam meningkatkan kualitas layanan publik dalam taraf yang lebih baik sehingga optimalisasi konsep layanan donor darah melalui inovasi pemanfaatan teknologi Informasi (TI) selaras dengan konsep Pelayanan Publik “CETTAR” dari Pemerintah Kota Surabaya, karena pada hakikatnya konsep layanan Publik CETTAR bertujuan untuk memberikan pelayanan kepuasan yang optimal pada pelanggannya (Mozin, 2024) Hasil interpretasi Penelitian menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

a). Aplikasi ini selalu *up to date* dan *real time* dalam menyajikan data dan informasi yang disajikan Dimensi Efisiensi (*efficiency*) ; b) Mampu menyederhanakan proses, mengurangi terjadinya tindakan maladministrasi seperti penyimpangan prosedur dan adanya pungutan liar yang tidak sesuai prosedur, pasien dapat mendaftar melalui aplikasi ini tanpa harus bersusah payah datang ke UTD PMI Kota Surabaya (Dimensi Kepercayaan (*trust*); c) Aplikasi *HEROBLOOD* saat ini memiliki reabilitas yang baik dalam hal jaringan (Dimensi Reliabilitas) (*reliability*); d) Masyarakat sangat mengapresiasi atas inovasi yang dilakukan oleh UTD PMI Kota Surabaya dalam mengembangkan aplikasi *HEROBLOOD* (Dimensi Dukungan kepada masyarakat) (*citizen support*) .

Implikasi Penelitian :

Implikasi dari penelitian ini diharapkan aplikasi HEROBLOOD makin banyak dikenal dan diketahui oleh warga Kota Surabaya yang akan melakukan pendaftaran Donor Darah Mandiri, Mengetahui Stock Layanan Darah, Jadwal Mobile Unit Donor Darah dan Kegiatan sosisla lainnya yang diadakan oleh Unit Transfusi Darah (UTD) Palang Merah Kota Surabaya, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan Publik kepada pasien donor darah di Kota Surabaya., selain itu dengan adanya penelitian ini akan membuat informasi terkait akses layanan kesehatan UTD PMI Kota Surabaya menjadi lebih menyebar (*high exposure*) serta adanya upaya perbaikan pelayanan menjadi lebih simple, efisien dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman. (2021). *Fondasi dan strategi pengembangan sumber daya aparatur*. Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Chandler, Alfred. D (1992) Organizational Capabilities and the Economic History Industrial Enterprise, *Jurnal Of Economic Perspektif*, 6(3): 79-100 DOI : 10.11257/jep.6.379
- Dharmawan, A., & , Rukin, Z. (2025). Pelayanan Publik Berbasis Pelayanan Prima Di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (Pmi) Kota Surabaya. *Journal of Law and Administrative Science*, 3(1), 33–54. <https://doi.org/10.33478/jlas.v3i1.30>
- Dharmawan, A., Makbul, M., Kabunggul, O., Administrasi, I., Universitas, N., Surabaya, T., Hukum, I., & Teknologi, U. (2025). Kajian Literatur Pelaksanaan Good Governance. *Jurnal Law And Administrative Science*, 3(2), 76–91. <https://doi.org/10.33478/jlas.v3i2.46>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. (2024). *Pemkot Surabaya raih penghargaan pelayanan publik predikat sangat Cettar 2024*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/pemkot-surabaya-raih-penghargaan-pelayanan-publik-predikat-sangat-cettar-2024>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan strategi electronic government*. Andi.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2020, October 9). *Hasil survei PBB, e-government Indonesia naik peringkat*. https://www.kominfo.go.id/content/detail/30153/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat/0/berita_satker
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2020, October 9). *Hasil survei PBB, e-government Indonesia naik peringkat*. https://www.kominfo.go.id/content/detail/30153/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat/0/berita_satker
- Lexy.J.Moleong. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (38th Ed.). Remaja Rosdakarya.
- M.Nazir. (2017). *Metode Penelitian* (11th ed.). Ghalia Indonesia.
- Mozin, D. (2024). Ndeks Pelayanan Publik: Konsep, Dasar Hukum, Dan Implementasi Dalam Pengukuran Kinerja Layanan. *MUSYTARI*, 16(09), 12. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Muliawaty, L. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Nurhestitunggal, M., & Muhlisin, M. (2020). Penyederhanaan Struktur Birokrasi: Sebuah Tinjauan Perspektif Teoretis dan Empiris Pada Kebijakan Penghapusan Eselon III dan IV. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 4(1), 1–20. <https://doi.org/10.37950/jkpd.v4i1.100>
- Ong, J. O., & Mahazan, M. (2020). Strategi pengelolaan SDM dalam peningkatan kinerja perusahaan berkelanjutan di era industri 4.0. *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)*, 2(1), 159–168. <https://doi.org/10.21512/becossjournal.v2i1.6252>

- Presiden Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/41084/perpres-no-81-tahun-2010>
- Rumapea, J. S. S. (2022). Pengembangan Karir Jabatan Fungsional Analis Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramaniora*, 6(1).
<https://doi.org/10.31604/jim.v6i1.2022.213-222>
- Setyoko, H., Rawinarno, T., & Shafira, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Banten Selama Covid-19. *Jurnal Ilmiah Niagara*, 13(1), 64–80.
- SitusJatim. (2024, December 13). Perkuat gerakan kemanusiaan, PMI UDD Surabaya gelar gathering penggerak donor darah. SitusJatim. <https://www.situsjatim.com/artikel/61250/perkuat-gerakan-kemanusiaan-pmi-udd-surabaya-gelar-gathering-penggerak-donor-darah>
- SitusJatim. (2024, December 13). Perkuat gerakan kemanusiaan, PMI UDD Surabaya gelar gathering penggerak donor darah. <https://www.situsjatim.com/artikel/61250/perkuat-gerakan-kemanusiaan-pmi-udd-surabaya-gelar-gathering-penggerak-donor-darah/>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke-26). Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke-26). Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. RINEKA CIPTA.
- Tungka, R.-N. F. (2024). *Metode Penelitian* (La Ode Abdul Dani (ed.)). Yayasan Sahabat Alam Rafflesia.
- Wijaya, A., Subagyo, A., Pramono, P., & Pujiatun, P. (2022). Penerapan prinsip-prinsip service excellence dalam pelayanan publik. *JiIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 5(12), 5485–5492.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v5i12.1182>
- Yuhefizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). *Naskah akademik dan rancangan peraturan daerah tentang pengelolaan e-government di Provinsi Sumatera Barat*. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat
- Yuhefizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). *Naskah akademik dan rancangan peraturan daerah tentang pengelolaan e-government di Provinsi Sumatera Barat*. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.