ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui upaya inovasi yang dilakukan BLU Poltekkes Kemenkes Malang dalam mendorong pertumbuhan organisasi melalui pada aspek SDM, proses bisnis, perencanaan strategis, pengendalian dan pengawasan, dan digitalisasi manajemen pengetahuan (MP). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan terdapat beberapa inovasi pada setiap aspek yang menjadi fokus. Pada aspek SDM, organsiasi mendukung penuh karyawan untuk berinovasi sehingga tercipta iklim partisipasi di lingkungan kerja. Organisasi mengoptimalisasi fungsi aset melalui sewa asrama, gedung auditorium, laboratorium dan memperluas pelayanan masyarakat sebagai bentuk inovasi proses bisnis. Organisasi memiliki rencana kerja jangka panjang, menengah dan pendek yang didukung oleh SOP sebagai pedoman pelaksanaannya. Pada sisi pengawasan dan pengendalian, terdapat sistem whistleblowing berbasis online. Sedangkan pada sisi digitalisasi MP, inovasi dilakukan secara kolaboratif antar unit kerja. Inovasi digitalisasi telah mendapat apresiasi dan menjadi pos pendapatan tambahan bagi organsiasi. BLU PKM juga mengidentifikasi peluang penggunaan artificial intelligence yang mampu meningkatkan kualitas terutama layanan pendidikan. Kendala umum yang sering ditemukan adalah keterbatasan jumlah SDM di beberapa unit kerja dan beberapa rutinitas yang masih dikerjakan manual. Salah satu solusi yang ditawarkan beberapa informan adalah akselerasi digitalisasi dan pengembangan aplikasi one-gate system yang saling terintegrasi. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris tentang inovasi, peluang, dan kendala yang ada di lapangan sehingga dapat digunakan sebagai input proses perumusan kebijakan terkait pertumbuhan organisasi khususnya pada tingkat satuan kerja BLU

**Kata Kunci:** inovasi, *continuous improvement*, organisasi sektor publik, badan layanan umum