

**DIGITAL GOVERNANCE DALAM APLIKASI CIBINONG GANCANG
NGUBARAN DULUR (CAGEUR) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
CIBINONG KABUPATEN BOGOR**

Daffa Diysa Fauzian, Sri Suwitri

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

Limited access to healthcare services, unequal distribution of health workers, and increasing public demand for fast and efficient services remain major challenges in the delivery of public healthcare. The utilization of digital technology through the concept of digital governance has become a strategic approach to address these issues. This study aims to analyze the implementation of the Cibinong Gancang Ngubaran Dulur (Cageur) Application as a digital health service innovation at Cibinong Regional General Hospital (RSUD Cibinong), Bogor Regency. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving application managers, healthcare workers, and service users. The analysis focuses on three dimensions of digital governance: digital strategy, digital policy, and digital standards, particularly in telemedicine, home care, and digital referral services. The findings indicate that the Cageur Application has contributed positively to improving access and efficiency of healthcare services, especially in home care and digital referral services. However, the utilization of telemedicine services remains suboptimal due to limited socialization, patients' preference for face-to-face consultations, and technical as well as human resource constraints. This study concludes that the implementation of the Cageur Application has been relatively effective in supporting digital-based healthcare governance, yet further improvements are needed through strengthened socialization strategies, increased digital literacy among the community, and optimization of resources to ensure more effective and sustainable digital governance.

Keywords: *Digital Governance, Healthcare Services, Telemedicine, Cageur Application, RSUD Cibinong*

ABSTRAK

Keterbatasan akses layanan kesehatan, ketimpangan distribusi tenaga kesehatan, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan efisien menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan publik. Pemanfaatan teknologi digital melalui konsep digital governance menjadi salah satu strategi untuk menjawab permasalahan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Aplikasi Cibinong Gancang Ngubaran Dulur (Cageur) sebagai inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibinong Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan pihak pengelola aplikasi, tenaga kesehatan, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis penelitian difokuskan pada tiga dimensi digital governance, yaitu digital strategy, digital policy, dan digital standards pada layanan telemedicine, home care, dan rujukan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi Cageur telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan akses dan efisiensi pelayanan kesehatan, khususnya pada layanan home care dan rujukan digital. Namun demikian, pemanfaatan layanan telemedicine masih belum optimal akibat keterbatasan sosialisasi, preferensi masyarakat terhadap layanan tatap muka, serta kendala teknis dan sumber daya manusia. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan Aplikasi Cageur telah berjalan cukup baik dalam mendukung tata kelola pelayanan kesehatan berbasis digital, namun masih memerlukan penguatan strategi sosialisasi, peningkatan literasi digital masyarakat, serta optimalisasi sumber daya agar implementasi digital governance dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Digital Governance, Pelayanan Kesehatan, Telemedicine, Aplikasi Cageur, RSUD Cibinong

PENDAHULUAN

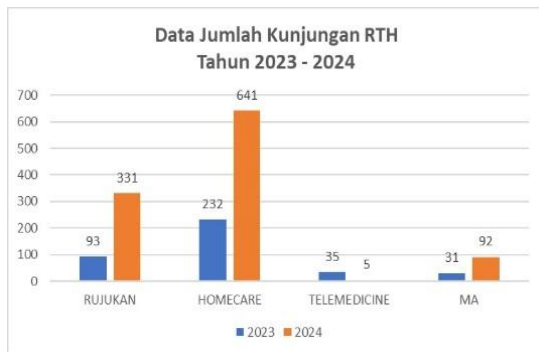
Administrasi publik memiliki posisi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara efektif, responsif, dan akuntabel. Administrasi publik tidak semata-mata berkaitan dengan kegiatan birokrasi, melainkan juga mencakup pengelolaan sumber daya publik, proses perumusan kebijakan, serta pelaksanaan program pemerintah yang berorientasi pada kepentingan masyarakat (Antarini et al., 2022). Meningkatnya kompleksitas persoalan sosial menuntut organisasi publik untuk mampu beradaptasi melalui tata kelola yang inovatif dan berkelanjutan. Pada titik ini, manajemen publik berperan sebagai instrumen penting dalam mengoordinasikan sumber daya manusia dan institusi publik agar tujuan pelayanan dapat diwujudkan secara optimal (Hasibuan dalam Veronika et al., 2021).

Perkembangan teknologi informasi turut mendorong munculnya *digital governance* sebagai bagian dari transformasi dalam administrasi publik. *Digital governance* dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperkuat transparansi, efisiensi, akuntabilitas, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan (Moon et al., 2014). Welchman (2015) menjelaskan bahwa *digital governance* mengatur pembagian peran, tanggung jawab, dan kewenangan organisasi dalam pengambilan keputusan berbasis digital, termasuk pengelolaan situs web, platform seluler, media sosial, dan berbagai layanan publik berbasis internet. Pendekatan ini menuntut perubahan pola kerja birokrasi agar lebih fleksibel dan selaras dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Bidang kesehatan merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang membutuhkan penerapan *digital governance* secara serius. Meskipun kesehatan merupakan hak dasar warga negara, Indonesia masih menghadapi tantangan besar berupa ketimpangan distribusi tenaga kesehatan yang cenderung terpusat di wilayah perkotaan dibandingkan daerah terpencil (Badan Pusat Statistik, 2023). Digitalisasi layanan kesehatan, seperti *telemedicine*, dipandang sebagai langkah strategis untuk memperluas akses dan pemerataan pelayanan kesehatan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2010) mendefinisikan *telemedicine* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemberian layanan kesehatan jarak jauh, yang mencakup kegiatan konsultasi, pengobatan, pencegahan penyakit, serta pendidikan bagi tenaga kesehatan.

Sebagai rumah sakit rujukan utama di Kabupaten Bogor, RSUD Cibinong menghadapi lonjakan jumlah kunjungan pasien dalam beberapa tahun terakhir. Situasi ini menuntut adanya inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital guna menjaga mutu layanan di tengah keterbatasan sumber daya yang tersedia. Menjawab tantangan tersebut, RSUD Cibinong mengembangkan Aplikasi Cibinong Gancang Ngubaran Dulur (Cageur) sebagai inovasi pelayanan publik yang menyediakan layanan *telemedicine*, sistem rujukan digital, dan *Home Care*. Inisiatif ini sejalan dengan kebijakan daerah yang tertuang dalam SK Bupati Nomor 000.9/407/KPTS/PER-UU/2022 serta Masterplan Smart City Kabupaten Bogor yang diatur melalui Peraturan Bupati Nomor 77 Tahun 2020.

Gambar 1. 1 Data Rujukan, Telemedicine dan Home Care Aplikasi Cageur



Data kunjungan pasien di RSUD Cibinong memperlihatkan kenaikan yang cukup tajam pada tahun 2023 dan 2024, yang mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan rumah sakit. Di sisi lain, peningkatan jumlah kunjungan tersebut turut menghadirkan tantangan dalam pengelolaan layanan, terutama bagi pasien dengan kondisi nonkritis. Kehadiran Aplikasi Cageur diharapkan dapat menekan beban pelayanan tatap muka melalui pemanfaatan fitur *Telemedicine* dan *Home Care*, sehingga proses pelayanan kesehatan dapat berlangsung lebih efisien dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Informasi dari data internal RSUD Cibinong menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada layanan rujukan dan *Home Care* selama periode 2023–2024, yang mengindikasikan bahwa sebagian fitur dalam Aplikasi Cageur telah berjalan secara efektif. Berbeda dengan kedua layanan tersebut, tingkat penggunaan *Telemedicine* justru mengalami penurunan, yang mengisyaratkan adanya hambatan teknis maupun kecenderungan pasien yang masih memilih konsultasi secara langsung. Variasi pemanfaatan antarfitur ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan *digital governance* tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber

daya manusia, intensitas sosialisasi, serta tingkat penerimaan masyarakat.

Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menelaah secara lebih mendalam penerapan Aplikasi Cageur di RSUD Cibinong dari sudut pandang *digital governance*. Fokus kajian meliputi strategi pelaksanaan layanan, peran sumber daya manusia, serta berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat optimalisasi layanan kesehatan berbasis digital. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas dan pemerataan layanan kesehatan di tingkat daerah.

KAJIAN TEORI

a. Administrasi Publik

Administrasi publik dapat dimaknai sebagai rangkaian kegiatan pengaturan dan koordinasi sumber daya serta aparatur negara dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik (Chandler & Plano, 1988). Pengertian ini memposisikan administrasi publik sebagai perpaduan antara seni dan ilmu yang berfungsi mengelola urusan publik sekaligus menyelesaikan persoalan masyarakat melalui penguatan organisasi, pengembangan sumber daya manusia, dan pengelolaan keuangan yang efektif. McCurdy (1986) menyatakan bahwa administrasi publik juga memiliki dimensi politik karena berkaitan langsung dengan cara negara menjalankan kekuasaan dan fungsi pemerintahan.

Pandangan tersebut menunjukkan bahwa administrasi publik tidak dapat dipisahkan sepenuhnya dari proses politik, sehingga batas dan ruang lingkungannya bersifat dinamis mengikuti perkembangan praktik pemerintahan. Atas dasar itu, istilah birokrasi sering digunakan untuk

merepresentasikan administrasi publik karena lebih mudah dikenali, meskipun pengertiannya kerap merujuk pada lembaga pemerintah yang bekerja demi kepentingan masyarakat luas (Kettl, 1993).

Pemaknaan administrasi publik juga tercermin dari beragam interpretasi mengenai istilah “publik” serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Administrasi publik dapat dipahami sebagai administrasi untuk publik, dari publik, maupun oleh publik, yang menggambarkan rentang praktik mulai dari partisipasi yang terbatas hingga pola yang lebih demokratis. Perbedaan sudut pandang tersebut memperlihatkan posisi pemerintah yang dalam beberapa kondisi bertindak sangat dominan sebagai pengatur, sementara masyarakat cenderung berada pada posisi pasif. Dalam perkembangan keilmuan, paradigma dipahami sebagai model atau kerangka berpikir yang merefleksikan pandangan para ahli terhadap peran dan tantangan administrasi publik (KBBI, 2001).

Nicholas Henry menjelaskan evolusi paradigma administrasi publik yang mencakup dikotomi politik–administrasi, prinsip-prinsip administrasi, administrasi publik sebagai ilmu politik, administrasi publik sebagai manajemen, hingga paradigma governance yang menekankan tata kelola yang lebih kompleks dan bersifat interaktif (Basheka, 2012; Henry, 1975; Tamayao, 2014). Peters (2003) menambahkan bahwa perubahan paradigma tersebut juga berkaitan dengan upaya meninggalkan pola pemerintahan yang hierarkis dan *top-down* yang telah lama mendominasi praktik administrasi publik.

b. Manajemen Publik

Manajemen dipahami sebagai serangkaian tahapan yang tersusun secara

sistematis untuk mengarahkan individu maupun kelompok dalam mencapai tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien, terutama sumber daya manusia (Hasibuan dalam Veronika et al., 2021). Dalam sektor pemerintahan, manajemen publik berkembang sebagai perhatian terhadap cara organisasi publik dikelola agar mampu merespons permasalahan masyarakat secara nyata. Keban (2004) menjelaskan bahwa manajemen publik tidak dapat disamakan dengan analisis kebijakan maupun diposisikan sekadar sebagai bagian dari administrasi publik, melainkan sebagai bidang mandiri yang berfokus pada pengaturan organisasi dan peningkatan kinerja pemerintah agar lebih adaptif dan responsif. Fokus utama manajemen publik terletak pada praktik pengelolaan yang mendukung pelaksanaan kebijakan publik, bukan pada tahap perumusannya. Pandangan ini diperkuat oleh McKevitt dan Lawton (1994) yang memandang manajemen publik sebagai kajian lintas disiplin yang mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, serta pengelolaan berbagai sumber daya, termasuk informasi dan sumber daya politik.

Hughes (1994) menekankan bahwa manajemen publik berorientasi pada pencapaian kinerja yang efisien sekaligus dapat dipertanggungjawabkan. Denhardt dan Denhardt (dalam Alamsyah, 2016) menggambarkan perkembangan manajemen publik melalui tiga paradigma utama, yaitu *Old Public Administration* (OPA) yang menekankan struktur hierarkis dan prosedur birokrasi, *New Public Management* (NPM) yang mengutamakan efisiensi melalui penerapan praktik manajerial sektor swasta, serta *New Public Service* (NPS) yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang dilayani melalui kolaborasi dan partisipasi.

Dalam kerangka NPS, inovasi pelayanan publik diarahkan pada penguatan relasi antara pemerintah dan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital dipandang sebagai sarana strategis untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan partisipatif, sehingga membuka ruang pembahasan *digital governance* sebagai bagian dari pembaruan pelayanan publik.

c. *Digital Governance*

Digital governance dipahami sebagai model tata kelola pemerintahan yang mengandalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendorong keterbukaan, akuntabilitas, efisiensi, serta meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Moon et al. (2014) menjelaskan bahwa *digital governance* merupakan bagian dari kajian administrasi publik yang berkembang menjadi subbidang tersendiri seiring dengan kemajuan teknologi. Welchman (2015) memandang *digital governance* sebagai suatu kerangka struktural yang mengatur peran, tanggung jawab, dan kewenangan organisasi dalam pengambilan keputusan berbasis digital, termasuk pengelolaan situs web, platform seluler, media sosial, dan berbagai layanan daring.

Dalam pandangannya, penerapan *digital governance* bertumpu pada tiga unsur utama, yaitu strategi digital sebagai arah pemanfaatan teknologi, kebijakan digital sebagai pedoman dan alat pengendali, serta standar digital yang menjamin mutu dan konsistensi pelaksanaan layanan. Dawes (2009) menambahkan bahwa *digital governance* bersifat multidisipliner karena menyentuh aspek hak individu, tata kelola organisasi, perkembangan teknis, serta pengelolaan dan pemanfaatan informasi.

Transformasi digital dalam pemerintahan juga membawa perubahan signifikan pada struktur dan proses birokrasi melalui model *Digital Era Governance* yang dikemukakan oleh Dunleavy et al. (2005). Model ini dijelaskan melalui tiga perspektif utama, yaitu reintegrasi yang bertujuan menyederhanakan struktur organisasi dan mengurangi tumpang tindih fungsi, *needs-based holism* yang menempatkan kebutuhan warga sebagai pusat pelayanan melalui sistem *one-stop service* dan prinsip *ask once*, serta *digitization change* yang mendorong peralihan menuju operasi pemerintahan yang sepenuhnya berbasis digital.

Keberhasilan penerapan *digital governance* turut dipengaruhi oleh faktor tata kelola, faktor teknis, dan faktor organisasi, terutama yang berkaitan dengan kompetensi dan komitmen sumber daya manusia (Joia, 2005). Dari sisi hubungan kelembagaan, cakupan *digital governance* meliputi *Government to Citizen* (G2C), *Government to Business* (G2B), *Government to Government* (G2G), *Government to Employee* (G2E), dan *Government to Non-Profit* (G2N) yang menggambarkan pola interaksi pemerintah dengan berbagai pemangku kepentingan (Fajrillah et al., 2022). Prinsip pelaksanaannya mencakup partisipasi, transparansi dan akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, keadilan dan inklusivitas, serta konektivitas dan kolaborasi (Fajrillah et al., 2022; Murdhani, 2025; Margareth Rantung, 2024), yang menunjukkan bahwa transformasi digital menuntut integrasi sistem, keterbukaan informasi, dan perluasan akses layanan agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih merata.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif untuk

memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi Aplikasi Cageur di RSUD Cibinong Kabupaten Bogor. Metode penelitian dipandang sebagai prosedur ilmiah yang digunakan untuk menghimpun data sesuai dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013). Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menelaah fenomena secara alamiah serta menitikberatkan pada pemaknaan terhadap proses dan realitas sosial dibandingkan pada upaya generalisasi temuan (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Cibinong Kabupaten Bogor karena rumah sakit tersebut berperan sebagai fasilitas rujukan regional dan dikenal aktif mengembangkan inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital. Penentuan subjek penelitian dilakukan melalui teknik purposive sampling dan snowball sampling. Informan utama dipilih dari unsur manajemen dan pengelola aplikasi yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan layanan digital, sementara pengguna aplikasi ditelusuri melalui rekomendasi berantai guna memperoleh gambaran pengalaman empiris yang relevan (Sugiyono, 2013).

Sumber data penelitian mencakup data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kegiatan wawancara dan observasi langsung di lapangan, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui telaah literatur serta dokumen resmi yang berkaitan dengan *digital governance* dan digitalisasi pelayanan kesehatan (Sugiyono, 2013). Proses analisis data merujuk pada model Miles dan Huberman (1992), yang dilakukan secara bertahap melalui kegiatan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk memperoleh hasil analisis yang sistematis dan komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Aplikasi Cageur sebagai Inovasi Layanan Kesehatan

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa Aplikasi Cibinong Gancang Ngubaran Dulur (Cageur) merupakan bentuk inovasi layanan kesehatan berbasis digital yang dikembangkan oleh RSUD Cibinong sebagai upaya meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan bagi masyarakat. Aplikasi ini menghadirkan tiga fitur utama, yakni layanan *telemedicine*, *home care*, dan sistem rujukan digital, yang dirancang untuk menekan kebutuhan kunjungan langsung ke fasilitas kesehatan.

Pelaksanaan Aplikasi Cageur diperkuat oleh kebijakan inovasi daerah serta regulasi internal rumah sakit, sehingga memiliki dasar kelembagaan yang jelas dan sah. Pengembangan aplikasi ini muncul sebagai jawaban atas meningkatnya permintaan layanan kesehatan di tengah keterbatasan sumber daya yang dimiliki rumah sakit. Hasil penelitian menegaskan bahwa Cageur berperan sebagai sarana strategis dalam upaya pembaruan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan publik.

Pemanfaatan Layanan dan Hambatan Implementasi

Data penelitian memperlihatkan adanya peningkatan yang cukup signifikan pada pemanfaatan layanan *home care* dan sistem rujukan digital selama periode 2023–2024, sementara penggunaan layanan *telemedicine* justru menunjukkan kecenderungan menurun. Layanan *home care* menjadi pilihan utama karena memberikan kemudahan bagi pasien yang memiliki keterbatasan mobilitas, sedangkan rujukan digital dinilai mampu mempercepat proses administratif serta penanganan medis lanjutan. Rendahnya tingkat penggunaan *telemedicine*

dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain masih terbatasnya literasi digital masyarakat, adanya kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, serta kecenderungan pasien yang lebih memilih konsultasi secara tatap muka.

Di samping itu, belum adanya integrasi layanan *telemedicine* dengan sistem pembiayaan BPJS Kesehatan turut menghambat pemanfaatan fitur tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan inovasi layanan kesehatan berbasis digital tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan pengguna serta dukungan kebijakan dan sistem pendukung lainnya.

1. Digital Strategy

a. Arah Strategi Digital RSUD Cibinong

Strategi digital yang diterapkan RSUD Cibinong melalui Aplikasi Cageur difokuskan pada penyediaan layanan kesehatan yang mudah dijangkau, responsif, dan efisien. Pendekatan *hospital without wall* menjadi landasan utama strategi ini, yang memungkinkan pelayanan kesehatan diberikan kepada masyarakat tanpa harus bergantung pada keberadaan fisik rumah sakit. Melalui strategi tersebut, RSUD Cibinong berupaya menekan kepadatan layanan tatap muka sekaligus mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan rumah sakit menghadirkan pola layanan yang lebih fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan pemikiran *digital governance* yang menempatkan teknologi sebagai sarana peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik (Welchman, 2015).

b. Dukungan Infrastruktur dan Peran SDM

Pelaksanaan strategi digital Aplikasi Cageur ditopang oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, seperti sistem rujukan digital, platform *telemedicine*, serta *command center* rumah sakit. Di samping aspek teknologi, peran sumber daya manusia menjadi faktor penentu dalam keberlangsungan layanan digital tersebut. Tenaga medis dan admin aplikasi terlibat secara langsung dalam operasional, mulai dari pelayanan pasien hingga pengelolaan sistem aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan kompetensi digital serta proses adaptasi sumber daya manusia masih menjadi kendala dalam implementasi strategi digital. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan kapasitas dan keterampilan SDM agar strategi digital dapat diimplementasikan secara optimal.

2. Digital Policy

a. Kebijakan Internal dalam Pelaksanaan Cageur

Penerapan *digital policy* pada Aplikasi Cageur direalisasikan melalui regulasi internal rumah sakit serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur pelaksanaan layanan *telemedicine*, *home care*, dan rujukan digital. SOP disusun sebagai acuan kerja bagi tenaga medis dan petugas layanan agar setiap proses pelayanan berlangsung tertib, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain sebagai pedoman operasional, kebijakan ini berfungsi sebagai alat pengendalian untuk memastikan pelaksanaan layanan digital tetap sejalan dengan tujuan organisasi. Keberadaan SOP mencerminkan keseriusan RSUD Cibinong dalam membangun sistem tata kelola layanan kesehatan berbasis digital yang sistematis. Melalui kebijakan internal tersebut, operasional Aplikasi Cageur memiliki landasan kerja yang jelas dan terarah.

b. Keterbatasan Dukungan Kebijakan Eksternal

Walaupun kebijakan internal telah diterapkan, pelaksanaan Aplikasi Cageur masih menghadapi keterbatasan dari sisi kebijakan eksternal, terutama pada layanan *telemedicine*. Regulasi di tingkat nasional memang mendorong pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan, namun pengaturan terkait pembiayaan serta integrasi dengan sistem jaminan kesehatan nasional belum berjalan optimal. Kondisi ini berdampak pada rendahnya minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan *telemedicine* yang tersedia. Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas *digital policy* menuntut keterpaduan antara kebijakan internal rumah sakit dan kebijakan pemerintah pusat. Ketidaksinkronan antar kebijakan tersebut berpotensi menghambat pencapaian kinerja layanan digital secara optimal.

3. Digital Standards

a. Standarisasi Prosedur Layanan Digital

Penerapan digital standards pada Aplikasi Cageur direalisasikan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur seluruh tahapan layanan secara terstruktur, mulai dari proses pendaftaran, verifikasi data, pelaksanaan pelayanan, hingga pendokumentasian hasil layanan. Standar prosedur tersebut disusun untuk menjaga keseragaman kualitas pelayanan sekaligus mengurangi potensi kesalahan dalam operasional layanan digital. Kejelasan standar memungkinkan setiap layanan dijalankan secara terukur serta mudah dipertanggungjawabkan. Selain itu, keberadaan SOP turut mendukung pelaksanaan evaluasi kinerja layanan secara lebih sistematis. Temuan penelitian menunjukkan bahwa RSUD Cibinong telah memiliki dasar standarisasi digital yang

cukup memadai dalam pengelolaan layanan berbasis aplikasi.

b. Kualitas dan Tantangan Standar Digital

Implementasi standar digital dalam Aplikasi Cageur memberikan manfaat berupa peningkatan aksesibilitas serta efisiensi waktu dalam pelayanan kesehatan. Meski demikian, mutu layanan masih dipengaruhi oleh berbagai hambatan teknis, seperti ketidakstabilan jaringan dan keterbatasan kapasitas sumber daya manusia. Pada situasi tertentu, gangguan teknis tersebut dapat menghambat kelancaran proses pelayanan digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa standar digital yang telah diterapkan masih memerlukan penguatan secara berkelanjutan. Penguatan tersebut dibutuhkan agar layanan berbasis digital dapat berjalan lebih stabil, konsisten, dan semakin selaras dengan kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemanfaatan Aplikasi Cibinong Gancang Ngubaran Dulur (Cageur) di RSUD Cibinong Kabupaten Bogor merupakan wujud penerapan *digital governance* dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan publik yang diarahkan untuk memperluas akses, meningkatkan efisiensi, serta memperbaiki mutu layanan. Aplikasi Cageur menghadirkan layanan *telemedicine*, *home care*, dan rujukan digital yang dikembangkan sebagai respons atas meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan masyarakat di tengah keterbatasan sumber daya yang dimiliki rumah sakit.

Jika ditelaah dari sudut pandang *digital governance*, implementasi Cageur menunjukkan keterkaitan tiga unsur utama, yakni *digital strategy*, *digital policy*, dan

digital standards, yang saling melengkapi dalam mendukung layanan kesehatan berbasis digital. Pada aspek *digital strategy*, RSUD Cibinong telah merancang dan mengoperasikan berbagai layanan digital dengan melibatkan tenaga kesehatan serta pengelola sistem, meskipun tingkat pemanfaatan telemedicine belum maksimal akibat rendahnya literasi digital, kecenderungan pasien memilih layanan tatap muka, serta terbatasnya kegiatan sosialisasi.

Pada aspek *digital policy*, pelaksanaan Cageur ditopang oleh kebijakan internal dan prosedur operasional yang mengatur alur pelayanan, pembagian tugas tenaga kesehatan, serta mekanisme evaluasi kinerja layanan. Sementara itu, pada aspek digital standards, layanan digital telah dijalankan berdasarkan standar operasional yang mengatur proses pelayanan dan pengelolaan data, namun masih membutuhkan penguatan terutama dalam menjaga konsistensi mutu layanan, meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi, menjamin stabilitas sistem, serta meningkatkan kesiapan sumber daya manusia. Penerapan *digital governance* melalui Aplikasi Cageur telah menunjukkan capaian yang positif, meskipun pengembangan lebih lanjut tetap diperlukan agar layanan kesehatan digital dapat berjalan lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

SARAN

RSUD Cibinong disarankan untuk mengoptimalkan strategi digital melalui perluasan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan Aplikasi Cageur, terutama pada layanan *telemedicine*. Langkah ini diperlukan guna meningkatkan pemahaman dan kemampuan digital masyarakat sekaligus menekan ketergantungan terhadap pelayanan kesehatan tatap muka, sehingga

layanan kesehatan berbasis digital dapat dimanfaatkan secara lebih efektif dan merata.

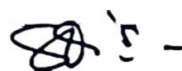
Di samping itu, penguatan kebijakan dan standar digital perlu dilakukan melalui evaluasi yang dilaksanakan secara berkelanjutan, peningkatan mutu sistem aplikasi, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam layanan digital. Pertimbangan integrasi pembiayaan Aplikasi Cageur dengan skema BPJS Kesehatan juga menjadi aspek penting untuk memperluas akses layanan dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan kesehatan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Antarini, L., Yudhiantara, I. M., & Suryawan, D. K. (2022). Collaborative Governance in Denpasar Mantap Kesehatan Masyarakat Program at The Health Department of Denpasar City Government. *International Journal of Sciences And Research (IJSR)*.
- Badan Pusat Statistik. (n.d.). *Jumlah Tenaga Kesehatan Menurut Provinsi, 2023*. Retrieved February 17, 2025, from <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/YVdwSFJHRjRVVkJqWIRWRU9EQkhNVFY0UjB4VVVUMDkJMw==/jumlah-tenaga-kesehatan-menurut-provinsi--2023.html?year=2023>
- Basheka, B. C. (2012). The paradigms of public administration re-examined: A reflection. *Journal of Public Administration*, 47(1), 25-67.
- Chandler, R. C., & Plano, J. C. (1988). *The public administration dictionary* (2nd ed.). ABC-Clio.

- Dawes, S. S. (2009). Governance in the digital age: A research and action framework for an uncertain future. *Government Information Quarterly*, 26(2), 257-264.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead—long live digital-era governance. *Journal of public administration research and theory*, 16(3), 467-494.
- Henry, N. (1975). *Paradigms of public administration*. Public Administration Review.
- Hughes, O. E. (1994). *Public Management and Administration: An Introduction*. Macmillan.
- Kettl, D. F. (1993). Public administration: The state of the field. *Political science: The state of the discipline II*, 5, 407-428.
- McCurdy, H. E. (1986). *Public administration: A bibliographic guide to the literature* (Vol. 29). M. Dekker.
- McKevitt, D., & Lawton, A. (1994). *Public Sector Management: Theory, Critique and Practice*. SAGE Publications.
- Moon, M. J., Lee, J., & Roh, C. Y. (2014). The evolution of internal IT applications and e-government studies in public administration: Research themes and methods. *Administration & Society*, 46(1), 3-36.
- Murdhani, L. A. (2025). Systematic literature review: Manajemen risiko sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Political Science, Jurnal Ilmiah Hukum dan Politik*, 4(1), 25-31.
- Peters, B. G., & Pierre, J. (Eds.). (2003). *Handbook of Public Administration*. SAGE Publications.
- Rantung, M. I. R., Maryam, S., & Tangkau, C. R. M. (2024). Digital governance implementation: Study of effectiveness and efficiency in government services (case study on e-government in Manado city). *Asian Journal of Social and Humanities*, 3(5), 1-13. <https://doi.org/10.59888/ajsh.v3i5.424>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Veronika, M. W., Putri, A. M., & Suci, R. G. (2022). Analisis Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti) Pada Penata Usaha Anggaran Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru: Analisis Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti). *ACCOUNTIA JOURNAL (Accounting Trusted, Inspiring, Authentic Journal)*, 6(2), 205-218.
- Welchman, L. (2015). *Managing chaos: Digital governance by design*. Rosenfeld Media.

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si.

NIP. 195706181983032001

