

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Administrasi publik merupakan instrumen utama negara dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat guna memenuhi kepentingan dan kebutuhan publik. Dalam konteks ini, administrasi publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas birokrasi yang bersifat administratif, tetapi juga sebagai proses pengelolaan sumber daya publik, perumusan kebijakan, serta implementasi program pemerintah secara efektif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Keberhasilan administrasi publik sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam mengelola organisasi publik secara adaptif, responsif, dan akuntabel.

Perkembangan zaman mendorong meningkatnya kompleksitas tuntutan yang diajukan oleh masyarakat. Berbagai persoalan yang muncul dalam kehidupan publik berakar dari dinamika sosial masyarakat itu sendiri, sehingga diperlukan suatu sistem yang mampu merespons dan mengelola tantangan tersebut secara efektif. Dalam konteks ini, administrasi publik hadir sebagai suatu sistem yang berperan dalam menjawab permasalahan publik sekaligus mengelola berbagai upaya kolektif masyarakat.

Secara konseptual, administrasi publik berkaitan dengan kajian mengenai pengelolaan organisasi, khususnya yang berhubungan dengan kepentingan publik. Ruang lingkup administrasi publik mencakup berbagai aspek, seperti kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, etika penyelenggaraan negara, serta upaya pencapaian tujuan negara (Antarini et al., 2022).

Manajemen adalah serangkaian proses yang terorganisir secara sistematis yang digunakan untuk mengarahkan individu dan kelompok menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen, menurut Hasibuan (dalam Veronika et al., 2021), adalah disiplin yang mempelajari bagaimana menggunakan sumber daya, seperti SDM, dengan cara yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

Menurut Oktaviani dkk. (2023), manajemen publik merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari administrasi publik. Sementara itu, Firdausijah dkk. (2023) menjelaskan bahwa manajemen publik adalah upaya dalam mengarahkan dan mengoordinasikan sektor publik agar mampu bekerja secara kolektif guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, manajemen publik memiliki peran penting dalam menggerakkan sumber daya manusia di dalam organisasi publik agar dapat bekerja sama secara efektif demi tercapainya tujuan organisasi (Firdausijah et al., 2023).

Digital governance dipahami sebagai pendekatan baru dalam tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendorong peningkatan transparansi, akuntabilitas, efisiensi, serta memperluas partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Pendekatan ini tidak semata-mata berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan dalam struktur kelembagaan serta pola interaksi sosial di dalam birokrasi dan penyelenggaraan pelayanan publik. Moon et al. (2014) menyatakan bahwa digital governance merupakan bagian dari disiplin administrasi publik, di mana

kajian mengenai digital governance berkembang sebagai salah satu subbidang dalam studi administrasi publik.

Lebih lanjut, Welchman (2015) menjelaskan bahwa digital governance merupakan suatu kerangka struktural yang mengatur pembagian tanggung jawab, peran, dan kewenangan dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan keberadaan digital suatu organisasi. Kerangka tersebut mencakup berbagai elemen digital, seperti pengelolaan situs web, platform berbasis perangkat seluler, media sosial, serta beragam produk dan layanan organisasi yang berbasis internet atau teknologi web.

Kesehatan merupakan hak dasar yang wajib dipenuhi oleh negara, seperti yang diatur dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2007 tentang Kesehatan di mana setiap warga negara berhak mendapatkan akses layanan kesehatan yang adil dan merata di seluruh wilayah Indonesia. Namun, dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, dengan populasi lebih dari 273 juta jiwa, penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas dan merata masih menjadi tantangan besar. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah ketimpangan distribusi tenaga Kesehatan, terutama dokter umum dan spesialis, yang lebih terkonsentrasi di daerah perkotaan. Sementara itu, daerah terpencil dan pedesaan sering kali kekurangan akses terhadap layanan medis yang memadai. (Badan Pusat Statistik, 2023)

Mengatasi masalah ini, pemerintah Indonesia perlu meningkatkan kualitas dan pemerataan pelayanan kesehatan melalui inovasi di bidang teknologi. Salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan adalah mendorong digitalisasi layanan

Kesehatan, yang diyakini mampu menciptakan sistem yang lebih efisien dan merata. Digitalisasi layanan kesehatan, seperti *Telemedicine*, dapat membantu mengatasi keterbatasan akses layanan medis di daerah terpencil dengan memungkinkan pasien berkonsultasi dengan dokter tanpa harus bertemu secara langsung. Hal ini akan memberikan manfaat besar bagi masyarakat yang kesulitan mengakses layanan medis.

Pengembangan teknologi kesehatan, khususnya melalui layanan *Telemedicine*, merupakan solusi strategis dalam meningkatkan kualitas dan akses layanan Kesehatan. Solusi ini juga diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), *Telemedicine* (juga disebut sebagai "telehealth") adalah pengiriman layanan perawatan kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi melalui jarak, yang mencakup: 1) pertukaran diagnosis dan informasi, 2) pengobatan dan pencegahan penyakit dan cedera, 3) penelitian dan evaluasi, dan 4) pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan. (WHO,2010)

Dengan melalui *Telemedicine*, pasien di wilayah terpencil dapat memperoleh konsultasi medis dari dokter tanpa harus datang ke rumah sakit, yang secara langsung mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan perawatan. Selain itu, teknologi ini juga memfasilitasi pemantauan kesehatan jarak jauh dan mempercepat proses rujukan, sehingga menciptakan sistem kesehatan yang lebih inklusif, cepat, dan efisien. Dengan penerapan yang tepat, Indonesia

dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan nasional, menjamin akses kesehatan yang setara bagi setiap warga negara.

Era digital yang terus berkembang pesat, masyarakat semakin membutuhkan layanan kesehatan yang cepat, efisien, dan berkualitas. Sebagai salah satu rumah sakit rujukan utama di Kabupaten Bogor, RSUD Cibinong menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal di tengah banyaknya pasien serta keterbatasan sumber daya. Untuk mengatasi masalah ini, RSUD Cibinong meluncurkan Aplikasi Cageur, sebuah platform digital yang bertujuan untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan melalui penerapan teknologi informasi seperti layanan *Home Care*, sistem rujukan, dan *Telemedicine*.

Aplikasi Cageur merupakan inovasi yang mendukung upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Dengan memanfaatkan teknologi digital, aplikasi ini diharapkan dapat mempercepat proses rujukan pasien, memudahkan akses layanan bagi pasien yang tinggal jauh dari rumah sakit, serta meningkatkan kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien. Selain itu, aplikasi ini juga diharapkan mampu mengurangi beban pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) melalui layanan konsultasi jarak jauh dan *Home Care*, yang pada akhirnya memungkinkan pengelolaan sumber daya yang lebih efektif di RSUD Cibinong.

Aplikasi Cageur ini didasari oleh SK Bupati Nomor 000.9/407/KPTS/ PER – UU/2022 tentang inisiatif inovasi Daerah. Inovasi ini juga selaras dengan pembentukan Bogor Sehat yang diatur dalam Peraturan Bupati No 77 Tahun 2020

tentang Masterplan *Smartcity*. Salah satu aspek dari masterplan *Smartcity* adalah peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui penggunaan teknologi. Cageur, sebagai aplikasi berbasis digital, dapat menjadi salah satu komponen utama dalam mendukung visi Kabupaten Bogor menjadi kota yang cerdas dan sehat. Dalam hal ini, aplikasi ini akan menjadi bagian dari upaya mempercepat proses digitalisasi di bidang kesehatan di RSUD Cibinong, menjadikannya lebih modern, efisien, dan dapat menjangkau lebih banyak pasien.

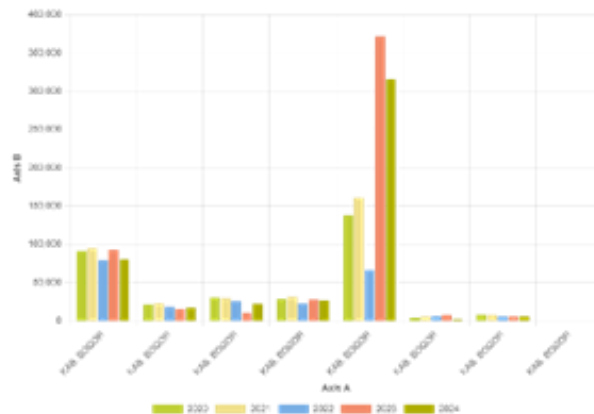
Salah satu fitur utama Aplikasi Cageur adalah *Telemedicine*, yang memungkinkan pasien di daerah terpencil untuk mendapatkan konsultasi medis dari dokter tanpa harus datang ke rumah sakit. Dengan fitur ini, pasien dapat menerima layanan medis dari rumah atau fasilitas kesehatan terdekat, sehingga mengurangi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan untuk perjalanan ke rumah sakit. Selain itu, *telemedicine* juga memungkinkan dokter untuk memberikan diagnosis awal dan memantau kondisi pasien dari jarak jauh, yang sangat bermanfaat bagi mereka yang tinggal di daerah dengan akses kesehatan yang terbatas.

Selain fitur *Telemedicine*, sistem rujukan digital dalam Aplikasi Cageur memfasilitasi proses rujukan pasien dari fasilitas kesehatan primer ke rumah sakit secara lebih cepat dan efisien. Dalam sistem konvensional, proses rujukan sering kali memakan waktu lama karena harus melalui prosedur administratif yang kompleks, seperti pengisian formulir rujukan dan koordinasi antar fasilitas kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan digitalisasi proses rujukan secara real-time, yang mempercepat penanganan pasien yang membutuhkan layanan lanjutan di RSUD Cibinong atau rumah sakit lain dengan fasilitas yang lebih lengkap.

Layanan *Home Care* yang terintegrasi dalam Aplikasi Cageur juga memberikan nilai tambah bagi pasien, terutama mereka yang menderita penyakit kronis atau membutuhkan perawatan lanjutan di rumah. Dengan layanan ini, pasien dapat menerima kunjungan tenaga medis di rumah mereka, mendiskusikan kondisi kesehatan, dan melakukan konsultasi rutin tanpa harus meninggalkan rumah. Ini sangat penting bagi pasien dengan keterbatasan mobilitas atau yang tinggal jauh dari rumah sakit. Selain meningkatkan kenyamanan pasien, layanan *Home Care* juga membantu mengurangi tekanan pada layanan rawat inap di rumah sakit.

Dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, penggunaan teknologi informasi dalam sektor kesehatan menjadi sangat penting di era modern. Cageur adalah salah satu aplikasi yang dibuat untuk mendukung hal ini dan bertujuan untuk meningkatkan layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibinong. Data kunjungan pasien di RSUD Cibinong menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam jumlah pasien yang datang selama beberapa tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menyadari pentingnya layanan kesehatan. Di sisi lain, masih terdapat masalah untuk memberikan layanan yang optimal bagi RSUD Cibinong kepada Masyarakat.

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Pasien RSUD Cibinong



Sumber Data Open Akses Kunjungan Pasien RSUD Cibinong 2023

Grafik kunjungan pasien di RSUD Cibinong dari tahun 2020 hingga 2024 menunjukkan peningkatan jumlah kunjungan pasien dalam dua tahun terakhir, yaitu 2023 dan 2024. Peningkatan ini menunjukkan tingginya minat masyarakat untuk berobat di RSUD Cibinong. Ini adalah bagian dari inovasi baru yang diluncurkan oleh RSUD Cibinong, yaitu aplikasi Cageur. Aplikasi ini akan membantu masyarakat mendapatkan layanan kesehatan dengan mudah.

Penggunaan aplikasi Cageur oleh Masyarakat berperan penting dalam efektivitas Rumah sakit dalam melayani pasien, Munculnya aplikasi ini adalah sebuah program untuk menekan Tingkat kunjungan pasien RSUD Cibinong non kritis yang akan berobat. Penggunaan fitur *telemedicine* dapat menjadi salah satu kunci untuk membantu masyarakat non kritis melalui konsultasi daring agar mempermudah pasien non kritis dapat berkonsultasi secara cepat dan efisien.

Salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas sistem kesehatan di suatu daerah adalah kualitas layanan kesehatan. Data tenaga kesehatan di Kabupaten Bogor, yang terdiri dari 43 kecamatan, telah mengalami perubahan yang signifikan dalam tiga tahun terakhir. Jumlah tenaga kesehatan, yang mencakup

dokter, dokter gigi, perawat, dan bidan, tercatat sebanyak 1.924 pada tahun 2021. Ini adalah penurunan dari 1.855 pada tahun 2020 dan jauh di bawah 6.552 pada tahun 2019. Untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan di wilayah tersebut, penurunan jumlah tenaga kesehatan ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah.

Tabel 1. 1 Data Tenaga Kesehatan di 43 Kecamatan Kabupaten Bogor

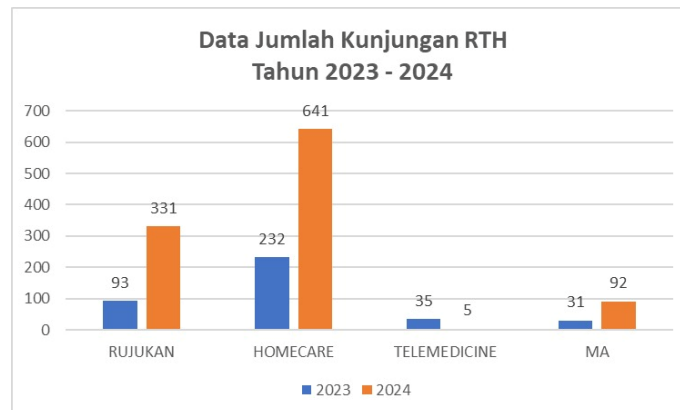
Tenaga Kesehatan (Dokter, Dokter Gigi, Perawat, Bidan)		
2021	2020	2019
1.924	1.855	6.552
Data BPS Kabupaten Bogor 43 Kecamatan		

Sumber Website Bps Kabupaten Bogor 2022

Teknologi seperti aplikasi Cageur sangat penting saat keadaan tenaga kesehatan tidak stabil. Aplikasi ini dimaksudkan untuk meningkatkan akses Kesehatan khususnya di daerah daerah terpencil yang ada di kabupaten Bogor. aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi Masyarakat untuk mendapatkan layanan Kesehatan yang baik yang dapat diakses melalui aplikasi ini secara 24 jam.

RSUD Cibinong sebagai salah satu rumah sakit daerah di Kabupaten Bogor telah mengadopsi berbagai inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Cibinong, Termasuk penerapam Aplikasi Cageur. Adanya aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah akses layanan Kesehatan untuk Masyarakat, Mulai dari fitur rujukan, layanan *Home Care*, hingga *telemedicine*.

Gambar 1. 2 Data Rujukan, Telemedicine dan Home Care Aplikasi Cageur



Sumber Data Internal RSUD Cibinong 2025

Dalam keberjalananya dapat dilihat bahwa adanya peningkatan dalam layanan rujukan yang semula pada tahun 2023 hanya 93 rujukan mengalami peningkatan yang signifikan hingga 331 rujukan di tahun 2024 dengan hal ini terlihat adanya efektivitas dari adanya layanan rujukan pasien yang lebih optimal selama keberjalananya dari tahun 2023 hingga 2024.

Selanjutnya, *Home Care* menjadi salah satu layanan yang banyak digunakan oleh pengguna aplikasi Cageur dalam keberjalananya, dengan melihat grafik yang signifikan dari adanya peningkatan jumlah pengguna layanan *Home Care* yang semula pada tahun 2023 hanya 232 naik menjadi 641 di tahun 2024. Hal ini dapat dilihat bahwa inovasi layanan home care yang dibuat oleh RSUD Cibinong dalam aplikasi Cageur memiliki dampak yang positif bagi Masyarakat, adanya layanan tersebut memudahkan Masyarakat untuk mendapatkan akses Kesehatan hanya cukup di rumah saja.

Namun, layanan *telemedicine* dalam keberjalananya mengalami penurunan dari 35 menjadi hanya 5 pengguna layanan tersebut. Hal ini disebabkan adanya keterbatasan teknis atau preferensi pasien yang masih lebih memilih konsultasi

langsung. Selain itu, untuk kunjungan pada layanan *medical assistant (MA)* meningkat dari 31 menjadi 92, Dengan hal ini menandakan bahwa peran pendampingan medis juga semakin penting dan dimanfaatkan dalam sistem layanan aplikasi Cageur.

Merujuk pada berbagai fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi Cageur sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, RSUD Cibinong sebagai rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Bogor berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan publik melalui upaya optimalisasi sistem tata kelola pemerintahan berbasis digital. Pemanfaatan teknologi dalam menunjang tata kelola pemerintahan atau seringkali disebut dengan *digital governance* adalah suatu konsep yang mengacu pada penerapan sebuah teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan dan penyelenggaraan layanan serta Kelola pemerintahan. Welchman (2015) menjelaskan bahwa *Digital Governance* merupakan suatu struktur yang mengatur tanggung jawab, peran, serta kewenangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan keberadaan digital suatu organisasi. Struktur ini mencakup berbagai aspek seperti situs web, platform seluler, media sosial, serta berbagai produk dan layanan lain yang berbasis internet atau web.

Data RTH menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengguna fitur layanan pada beberapa layanan kesehatan dalam kurun waktu 2023-2024. Namun demikian belum dapat dipastikan apakah hal tersebut merupakan dampak dari pemanfaatan teknologi yang dilakukan oleh RSUD Cibinong melalui Aplikasi Cageur. Seperti yang diketahui, bahwa dalam setiap penerapan *Digital Governance* pasti ditemukan berbagai macam faktor pendukung dan juga penghambat yang nantinya akan

berpengaruh terhadap optimalisasi *Digital Governance* itu sendiri. Oleh karena itu, dalam rangka menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan identifikasi secara mendalam mengenai bagaimana penerapan Aplikasi Cageur dalam memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat di RSUD Cibinong. Melalui proses observasi, identifikasi dan juga analisis akan ditemukan fakta-fakta menarik yang berkaitan dengan Aplikasi Cageur baik dari segi cara maupun strategi yang dilakukan dalam pelaksanaannya, SDM yang berperan, serta hal-hal atau faktor apa saja yang sebenarnya menjadi pendukung dan penghambat proses pelaksanaan Aplikasi Cageur. Dengan demikian penelitian ini akan mengambil judul Aplikasi Cibinong Gancang Ngubaran Dulur (Cageur) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibinong Kabupaten Bogor”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Tenaga Kesehatan belum tersebar merata terutama di daerah terpencil sehingga Masyarakat sulit mengakses layanan medis.
2. Rendahnya Tingkat pengetahuan Masyarakat tentang aplikasi Cageur dikarenakan kurangnya sosialisasi.
3. Kurangnya pemanfaatan pada fitur layanan *telemedicine* dalam aplikasi Cageur yang dikarenakan adanya preferensi pasien untuk konsultasi langsung.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan Aplikasi Cibinong Gancang Ngubaran Dulur (Cageur) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibinong Kabupaten Bogor?

2. Bagaimana Penerapan Aplikasi Cibirong Gancang Ngubaran Dulur (Cageur) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibirong Kabupaten Bogor ditinjau dari teori Digital Governance?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Penerapan Aplikasi Cibirong Gancang Ngubaran Dulur (Cageur) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibirong Kabupaten Bogor
2. Menganalisis Penerapan Aplikasi Cibirong Gancang Ngubaran Dulur (Cageur) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibirong Kabupaten Bogor ditinjau dari teori Digital Governance

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas pengetahuan di bidang administrasi publik dan menjadi dasar bagi pengembangan studi – studi lanjutan serta penerapan ilmu yang telah dipelajari.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa studi, mengembangkan kemampuan analisis kritis, serta memperkaya pemahaman tentang penerapan teknologi dalam pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan.

- b. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk memperbaiki serta mengoptimalkan penerapan Aplikasi Cageur, sehingga pelayanan kesehatan berbasis digital dapat lebih efektif, efisien, dan merata di wilayah Kabupaten Bogor.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembaca yang tertarik menilai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi melalui aplikasi Cageur serta memberikan landasan bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan kajian lebih lanjut dalam bidang administrasi publik, digitalisasi pelayanan kesehatan, atau Penerapan *Digital Governance*

1.6 Kerangka Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian atau analisis sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian yang sedang dikaji. Penelitian ini memiliki peran penting sebagai acuan perbandingan, pendukung argumentasi, serta sumber tambahan informasi. Untuk memperoleh data yang relevan dan memperkuat argumentasi penelitian, penulis melakukan perbandingan dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya, sehingga dapat memperkuat dasar penelitian yang tengah dilakukan.

Dalam penelitian yang dilakukan Tata Subari & Danisa Enjelika (2023) tentang “Transformasi Digital di Puskesmas Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Efisien dan Berkualitas” Penelitian ini menggunakan teori Transformasi digital yang dikemukakan oleh (Supriyanto et al., 2021). Dalam pandangan

Supriyanto bahwa transformasi digital merujuk pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan. Dan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, tujuan dari adanya penelitian ini untuk meningkatkan pemahaman tentang transformasi digital di puskesmas dan menemukan keuntungan, hambatan, dan peluang dari penerapan teknologi ini dalam konteks layanan kesehatan masyarakat. Hasil dari penelitian tersebut kesimpulannya Transformasi digital di puskesmas bukan hanya tindakan teknologi semata; itu adalah langkah penting menuju peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dasar di tingkat masyarakat. Puskesmas dapat terus berinovasi dan meningkatkan kinerja mereka untuk memberikan layanan kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat yang mereka layani dengan memahami dampak positif, manfaat, dan tantangan yang terlibat dalam proses transformasi ini.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Ospri Harmi (2022) dengan judul tentang “Transformasi digital di bidang Kesehatan : analisis dampak inovasi digital di puskesmas Kabupaten Bogor tahun 2022”. Dalam penelitian ini bertujuan melihat dampak dari penerapan inovasi digital yang telah dilakukan di beberapa puskesmas yang ada di kabupaten bogor. Penelitian yang dilakukan ini menggunakan teori layanan digital puskesmas yang dikemukakan oleh (Basri et al., 2020). Dalam pandangannya bahwa penerepanan layanan digital puskesmas ini memberikan dampak yang signifikan seperti dapat membantu proses administrasi antara lain proses antrian peserta dapat berjalan dengan kondusif, data obat terorganisir dengan baik, laporan pendapatan atau laporan keuangan dapat dilihat secara up to date. Dalam penelitian tersebut juga menggunakan metode penelitian

Metode penelitian mix yaitu kuantitatif dan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Puskesmas di Kabupaten Bogor menggunakan inovasi digital untuk meningkatkan output layanan. Inovasi ini juga mengurangi biaya, mempekerjakan karyawan yang lebih baik, dan mengurangi waktu layanan. Untuk memastikan adanya kemajuan dan kemajuan, program inovasi digital selanjutnya dapat dikembangkan dengan melibatkan pihak ketiga seperti industri , dunia usaha, dan universitas.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Muhajir dan Haedar (2023) tentang “Transformasi digital pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof.dr.H.M. Anwar Makkatutu Kabupaten Bantaeng”. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan penerapan dan faktor dominan dalam penerapan strategi transformasi digital RSUD Prof.dr.H.M. Anwar Makkatutu. Dalam penelitian ini menggunakan Teori Generik Process Transformation Model menurut Hernaus (2008) yaitu tranformasi dengan fokus pada perubahan proses dalam organisasi. Pendekatan deskriptif kualitatif menjadi metode yang dipilih oleh peneliti untuk mengidentifikasi transformasi digital ini. Hasil dari penelitian in penelitian menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital di rumah sakit ini berjalan dengan baik, dibandingkan dengan tahun 2017. Sejak 2017, fasilitas dan layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. H.M. Anwar Makkatutu Kabupaten Bantaeng meningkat secara signifikan, yang berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan melalui penerapan transformasi digital.

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Nurfaidah, Muhammad Aqil, dan Chaerunnisa Rumianti (2025) dalam jurnal “Digitalisasi Pelayanan dan Transformasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat” bertujuan untuk mengkaji pengaruh digitalisasi pelayanan dan transformasi digital terhadap kualitas layanan di rumah sakit. Dalam penelitian ini menggunakan teori digitalisasi pelayanan yang dikemukakan oleh Sukmana (2005) , “Digitalisasi adalah proses perubahan media dari bentuk cetak, audio, dan video menjadi bentuk digital untuk membuat arsip dalam format digital” dan teori transformasi digital Daswati dkk. (2022) dan Iskandar dkk. (2021) mendefinisikan transformasi digital sebagai “proses pemanfaatan teknologi seperti cloud computing dan mobile computing untuk mengintegrasikan sistem organisasi, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan nilai tambah kepada pelanggan”. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa digitalisasi pelayanan maupun transformasi digital secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Digitalisasi mempercepat alur pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memperbaiki aksesibilitas layanan kesehatan. Sementara transformasi digital memperkuat efisiensi operasional rumah sakit dan meningkatkan kecepatan serta pelayanan terhadap pasien.

Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, Annisa & Hilma (2023) tentang “Efektivitas Penggunaan *Telemedicine* Pada Masa Pandemi Sebagai Sarana Kesehatan”. Penelitian ini bertujuan melihat manfaat layanan Kesehatan digital

seperti *telemedicine* pada saat pandemi covid 19. Dalam penelitian ini menggunakan teori *telemedicine* yang dikemukakan langsung oleh World Health Organization. Metode yang dipakai pada penelitian ini adalah Literature Review yang merupakan sebuah metode yang sistematis, reproduibel dan eksplisit untuk melakukan sebuah identifikasi hingga evaluasi dan sintesis terhadap sebuah hasil tulisan atau karya maupun hasil pemikiran dari para peneliti. Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan adanya efektifitas penggunaan *telemedicine* di masa pandemi covid-19, *telemedicine* sebagai salah satu media konsultasi kesehatan yang membantu masyarakat agar tetap bisa bertanya perihal masalah kesehatannya kepada tenaga ahli yang kompeten, sehingga tidak ada halangan atau hambatan bagi mereka yang sedang meminimalisir kegiatan diluar rumah untuk tetap mengetahui perihal permasalahan kesehatan yang mereka hadapi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Faizah, Nazwa & Tyas (2024) tentang “Analisis Layanan Kesehatan Digital Dalam Mewujudkan Smart City di Indonesia”. Tujuan dari adanya penelitian ini untuk melihat implementasi transformasi digital layanan kesehatan sebagai upaya dalam penerapan Smart City, terutama Smart Living dengan memberikan solusi-solusi inovatif dalam mengakses layanan kesehatan dan pembangunan wilayah. Teori yang dipakai dalam penelitian ini yaitu teori Transformasi digital dalam sektor kesehatan dianggap sebagai suatu proses yang krusial dan berdampak besar terhadap layanan kesehatan sebagai langkah antisipasi dampak pelayanan kesehatan di masa depan (Ricciardi, W. & Barros, P.P, 2019). Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode ideal types melalui dua cara, yakni

contrast context dan analogies. Hasil dari penelitian tersebut layanan kesehatan digital, atau *telemedicine*, memiliki potensi untuk mengatasi kendala keterbatasan geografis dalam memberikan perawatan medis yang tepat waktu dan berkualitas, sesuai dengan kebutuhan dasar. Peta klasifikasi implementasi layanan kesehatan digital di Indonesia menunjukkan bahwa wilayah Indonesia bagian Barat dan Tengah menjadi daerah yang lebih mendominasi penerapan layanan kesehatan digital, sementara di Indonesia bagian Tengah dan Timur, transformasi digital dalam layanan kesehatan masih terbatas secara signifikan.

Ketujuh, Penelitian yang dilakukan oleh Syahril Syamsuddin dan Jusliani (2024) dalam jurnal “Implementasi *Telemedicine* dan Implikasinya terhadap Akses serta Kualitas Pelayanan Kesehatan di Komunitas Pedesaan: Mini Review” bertujuan untuk membahas peran *telemedicine* dalam memperbaiki akses dan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah pedesaan. Dalam penelitian ini menggunakan teori *telemedicine* yang dikemukakan langsung oleh World Health Organization. Dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis literatur dari tujuh artikel, penelitian ini menemukan bahwa *telemedicine* secara signifikan memperluas jangkauan layanan kesehatan, meningkatkan manajemen penyakit, status kesehatan, serta kepuasan pasien. Namun penerapan telemedis dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kemudahan penggunaan aplikasi, tingkat kepercayaan terhadap teknologi, serta kualitas infrastruktur digital di wilayah pedesaan. Tantangan seperti ketidakmerataan jaringan internet, kurangnya literasi digital, dan rendahnya kepercayaan sosial terhadap teknologi menjadi tantangan utama yang harus diatasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan

infrastruktur dan edukasi masyarakat untuk mengoptimalkan manfaat telemedis dalam meningkatkan kesejahteraan komunitas pedesaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ika Harni Lestyoningsih (2021) dalam jurnal “Literatur Review: Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Melalui *Telemedicine* di Masa Pandemi COVID-19” bertujuan untuk membahas bagaimana *telemedicine* menjadi solusi layanan kesehatan jarak jauh selama pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan teori *telemedicine* yang disampaikan langsung oleh World Health. Dengan menggunakan metode tinjauan literatur dari 184 artikel yang disaring menjadi 34 artikel relevan, penelitian ini menyoroti bahwa implementasi *telemedicine* membantu menekan penyebaran virus dengan mengurangi kontak langsung antara pasien dan tenaga medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun *telemedicine* meningkatkan akses kesehatan di tengah keterbatasan mobilitas masyarakat, terdapat kendala seperti keterbatasan infrastruktur internet, masalah keamanan data, dan belum meratanya kebijakan pelaksanaan di seluruh fasilitas kesehatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan telemedis memerlukan kolaborasi antar pemangku kepentingan serta penguatan kebijakan untuk menjamin kualitas, keamanan, dan keadilan akses layanan kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Genny Gustina Sari dan Welly Wirman (2021) dalam jurnal “*Telemedicine* sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemi COVID - 19 di Indonesia membahas bagaimana penggunaan platform e-health seperti Alodokter dan Halodoc menjadi alternatif konsultasi kesehatan secara berani di masa pandemi. Dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan teori fenomenologi berdasarkan teori motif Alfred Schutz, penelitian ini menggali

alasan dan tujuan masyarakat dalam memilih layanan *telemedicine*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pandemi COVID-19 menjadi alasan utama masyarakat menghindari konsultasi tatap muka dan lebih memilih layanan daring untuk keluhan-keluhan kesehatan ringan. Tujuan utama penggunaan *telemedicine* adalah untuk memperoleh informasi, solusi medis, rekomendasi pengobatan, serta rasa tenang terhadap kekhawatiran gejala COVID-19. Namun, tingkat kepercayaan pasien terhadap diagnosis online lebih tinggi untuk kasus ringan, sedangkan rekomendasi untuk pemeriksaan lanjutan atau konsultasi spesialis sering kali diabaikan.

Terakhir, Penelitian yang dilakukan oleh Trisna Nurya Majid, Diansanto Prayoga, dan Muhammad Nashrullah (2022) dalam jurnal “Kepuasan Pasien terhadap *Telemedicine* pada Pelayanan Kesehatan selama Pandemi COVID-19: Literatur Review” tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam penggunaan layanan *telemedicine* di masa pandemi. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori kepuasan pasien menurut Lupiyoadi 2001 yaitu Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Dalam penelitian ini menggunakan metode tinjauan literatur dari lima artikel nasional dan internasional yang dipublikasikan pada tahun 2020–2021, penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan pasien, diikuti oleh faktor emosional, biaya, kualitas produk, dan harga. Faktor-faktor tersebut meliputi aspek jenis terapi, durasi kunjungan, tingkat kepercayaan pasien terhadap dokter, kemudahan teknis penggunaan aplikasi, serta kekhawatiran terhadap privasi dan biaya. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa

keberhasilan penerapan telemedis dalam mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada penguatan dimensi pelayanan dan dukungan teknologi yang handal.

Tabel 1. 2 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Penulis (Tahun)	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
1	Tata Subari & Danisa Enjelika (2023)	Meningkatkan pemahaman tentang transformasi digital di puskesmas dan menemukan keuntungan, hambatan, dan peluang dari penerapan teknologi ini dalam konteks layanan kesehatan masyarakat	Transformasi Digital oleh Supriyanto (2021)	Kualitatif	Transformasi digital di puskesmas bukan sekedar penerapan teknologi, melainkan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan memahami manfaat, dampak positif, dan tantangan transformasi ini, puskesmas dapat terus berinovasi dalam mengoptimalkan pelayanan, manajemen informasi, dan pengambilan keputusan. Seiring perkembangan teknologi, transformasi digital akan semakin berperan penting dalam memperbaiki sistem kesehatan masyarakat.

2	Ospri Harmi (2022)	Melihat dampak dari penerapan inovasi digital yang telah dilakukan di beberapa puskesmas yang ada di kabupaten bogor	Layanan Digital Puskesmas oleh Basri (2020)	Mix Method Kuantitatif dan Kualitatif	Puskesmas di Kabupaten Bogor memanfaatkan inovasi digital untuk meningkatkan hasil pelayanan, menekan biaya operasional, merekrut tenaga kerja yang lebih kompeten, serta mempercepat waktu pelayanan. Guna mendorong kemajuan yang berkelanjutan, pengembangan program inovasi digital selanjutnya dapat melibatkan pihak ketiga seperti sektor industri, dunia usaha, dan perguruan tinggi.
3	Muhajir & Haedar (2023)	Menggambarkan implementasi serta faktor-faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan penerapan strategi transformasi digital di RSUD Prof. dr. HM Anwar Makkatutu.	Teori Generik Process Transformation Model oleh Hernauss (2008)	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan transformasi digital di rumah sakit tersebut telah berjalan dengan baik, jika dibandingkan dengan kondisi tahun 2017. Sejak tahun tersebut, fasilitas dan layanan kesehatan di RSUD Prof. dr. HM Anwar Makkatutu Kabupaten Bantaeng

					mengalami peningkatan yang signifikan, sehingga mendorong efisiensi dan efektivitas pelayanan melalui transformasi digital.
4	Nurfaidah, Muhammad Aqil, & Chaerunnisa Rumianti (2025)	Mengkaji pengaruh digitalisasi pelayanan dan transformasi digital terhadap kualitas layanan di rumah sakit.	Digitalisasi Pelayanan oleh Sukmana (2005) dan Transformasi Digital oleh Deswati (2022) & Iskandar (2021)	Kuantitatif dengan pendekatan regresi linear berganda	Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi dan transformasi digital, baik secara terpisah maupun bersamaan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Digitalisasi mempercepat proses, meningkatkan akurasi data, dan akses layanan, sedangkan transformasi digital mendorong efisiensi operasional dan tanggung jawab terhadap pasien.
5	Dewi, Annisa & Hilma (2023)	Mengamati manfaat dari penggunaan layanan kesehatan digital seperti <i>telemedicine</i> selama masa	<i>Telemedicine</i> oleh World Health Organization (2010)	Literature review	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>telemedicine</i> efektif digunakan selama pandemi COVID-19, berfungsi sebagai media konsultasi kesehatan yang memungkinkan

		pandemi COVID-19.			masyarakat tetap mendapatkan layanan dari tenaga ahli tanpa harus keluar rumah.
6	Faizah, Nazwa & Tyas	Untuk melihat implementasi transformasi digital layanan kesehatan sebagai upaya dalam penerapan Smart City, terutama Smart Living dengan memberikan solusi-solusi inovatif dalam mengakses layanan kesehatan dan pembangunan wilayah	Transformasi Digital oleh Ricciardi (2019)	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan digital, seperti <i>telemedicine</i> , memiliki kapasitas untuk mengatasi hambatan geografis dalam menyediakan layanan medis yang tepat waktu dan berkualitas. Pemetaan implementasi menunjukkan dominasi penggunaan telemedis di wilayah Barat dan Tengah Indonesia, sedangkan penerapannya di wilayah Tengah dan Timur masih relatif terbatas.
7	Syahril Syamsuddin & Jusliani (2024)	Untuk membahas peran <i>telemedicine</i> dalam memperbaiki akses dan kualitas pelayanan kesehatan di	<i>Telemedicine</i> oleh World Health Organization (2010)	Literature Review	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>telemedicine</i> secara signifikan memperluas akses layanan kesehatan dan meningkatkan manajemen penyakit serta kepuasan pasien. Namun

		wilayah pedesaan			penerapannya masih dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap teknologi, dan kualitas infrastruktur digital, terutama di daerah pedesaan. Diperlukan perbaikan infrastruktur dan edukasi masyarakat untuk mengoptimalkan manfaat telemedis.
8	Ika Harni Lestyoningsih (2021)	Untuk mengkaji peran <i>telemedicine</i> sebagai alternatif layanan kesehatan jarak jauh selama pandemi COVID-19.	<i>Telemedicine</i> oleh World Health Organization (2010)	Literature Review	Penelitian ini menunjukkan bahwa telemedis meningkatkan akses kesehatan meskipun masih terbatas pada keterbatasan infrastruktur, keamanan data, dan ketidakmerataan kebijakan. Keberhasilannya bergantung pada kolaborasi pemangku kepentingan dan penguatan regulasi untuk memastikan kualitas, keamanan, dan keadilan layanan kesehatan.

9	Genny Gustina Sari & Welly Wirman (2021)	Membahas dan menggali alasan Masyarakat menggunakan platform e-health seperti Alodokter dan Halodoc sebagai alternatif layanan konsultasi kesehatan selama masa pandemi.	Teori motif oleh Alfred Schutz	Kualitatif dengan pendekatan fenomenologi	Penelitian ini menemukan bahwa pandemi COVID-19 mendorong masyarakat berani beralih ke konsultasi kesehatan untuk keluhan ringan, terutama untuk mendapatkan informasi, solusi medis, dan ketenangan. Namun, kepercayaan terhadap diagnosis online lebih tinggi pada kasus ringan, sementara rujukan untuk pemeriksaan lanjutan sering diabaikan.
10	Trisna Nurya Majid, Diansanto Prayoga, & Muhammad Nashrullah (2022)	Untuk menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam penggunaan layanan <i>telemedicine</i> di masa pandemi	Kepuasan Pasien oleh Lupiyoadi (2001)	Literature Review	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama kepuasan pasien, diikuti oleh faktor emosional, biaya, kualitas produk, dan harga. Keberhasilan telemedis bergantung pada penguatan pelayanan, kemudahan teknis, kepercayaan pasien, serta dukungan teknologi lainnya.

1.6.2 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (1988: 29–30), administrasi publik adalah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan staf publik untuk memformulasikan, melaksanakan, dan mengelola (mengawasi) keputusan kebijakan publik. Administrasi publik juga didefinisikan sebagai seni dan ilmu (seni dan ilmu pengetahuan) yang bertujuan untuk mengatur urusan publik dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Sebagai disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan, terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan.

Faktanya, banyak pendapat tentang administrasi publik. Dalam penelitian literturnya, McCurdy (1986) menyatakan bahwa administrasi publik dapat dianggap sebagai proses politik, yaitu sebagai salah satu cara untuk memerintah suatu negara. Administrasi publik juga dapat dianggap sebagai cara prinsipil untuk menjalankan berbagai fungsi negara. Dengan kata lain, administrasi publik bukan hanya masalah manajemen itu juga masalah politik. Anggapan ini dapat menyebabkan kebingungan tentang definisi administrasi publik dan cakupannya. Akan tetapi hal ini menunjukkan bahwa administrasi publik terus berubah dan sulit dipisahkan dari politik.

Selain itu, para ilmuwan politik sering menggunakan istilah "birokrasi" untuk menggambarkan administrasi publik (Kettl, 1993). Karena istilah ini lebih mudah dipahami dan diamati oleh orang biasa daripada istilah administrasi publik, jenis istilah ini lebih populer. Selain itu, perbedaan pengertian ini mungkin berasal dari

pengertian “publik” itu sendiri. Meskipun "publik" dapat diartikan sebagai masyarakat luas sebagai lawan dari individu, "publik" juga dapat merujuk pada mereka yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau yang dikenal sebagai "lembaga pemerintah".

Selain itu, pandangan orang-orang terhadap istilah “administrasi publik” menunjukkan betapa beragamnya definisinya. Ada beberapa orang yang menerjemahkan administrasi publik menjadi administrasi untuk publik atau administrasi dari publik, ada yang menerjemahkannya menjadi administrasi untuk publik atau administrasi untuk publik, atau bahkan ada yang melihatnya sebagai administrasi oleh publik atau administrasi oleh publik. Variasi terjemahan ini menarik karena dapat menunjukkan suatu rentang kemajuan dalam administrasi publik, mulai dari yang paling tidak demokratis sampai yang paling demokratis hingga yang paling demokratis yang paling utama. Administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah bertindak sebagai regulator atau agen tunggal yang berkuasa. Pemerintah aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil tindakan dan prakarsa yang dianggap penting atau bermanfaat bagi masyarakat karena masyarakat dianggap sebagai pihak yang pasif dan kurang mampu dan harus tunduk dan menerima apa yang diatur oleh pemerintah.

Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah istilah yang berasal dari Inggris pada abad pertengahan. Kata ini diambil dari bahasa Latin "paradigma," yang merujuk pada suatu model atau pola. Dalam bahasa Yunani, "paradeigma" (para+deiknunai) memiliki arti

"membandingkan" atau "bersebelahan" (para) serta "memperlihatkan" (deik). Paradigma merupakan Perspektif para ahli mengenai peran dan tantangan administrasi publik ketika dihadapkan pada isu-isu yang memerlukan adaptasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001), "paradigma" didefinisikan sebagai model dalam teori ilmu pengetahuan dan kerangka berfikir. Dengan demikian, "paradigma administrasi publik" dapat didefinisikan sebagai model dalam teori yang berkaitan dengan administrasi publik. Menurut Nicholas Henry, ada enam paradigma untuk administrasi publik:

1. Dikotomi politik administrasi (1900-1926)

Paradigma dikotomi politik administrasi adalah gagasan bahwa fungsi politik dan administrasi pemerintahan harus dipisahkan sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Ini adalah era model administrasi generik yang menganjurkan bahwa administrasi atau manajemen harus memiliki prinsip-prinsip ilmiah yang dapat diterapkan baik di sektor publik maupun swasta.

2. Prinsip-prinsip administrasi (1927-1937)

Diikuti oleh prinsip-prinsip paradigma administrasi, yang merupakan kemajuan menuju orientasi manajemen melalui peningkatan administrasi publik, bahkan mencapai status ilmu pengetahuan. Akibatnya, ada keyakinan bahwa ada prinsip-prinsip ilmiah tertentu dalam administrasi yang dapat diandalkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, dan prinsip-prinsip ini, dengan sifat ilmiahnya, dapat diterapkan dalam jenis administrasi apa pun.

3. Administrasi publik sebagai ilmu politik (1950-1970)

Paradigma administrasi publik sebagai ilmu politik (1950–1970) melihat upaya ilmuwan politik untuk mengambil alih administrasi publik. Pada saat yang sama, para ahli teori manajemen semakin berusaha untuk mengakui disiplin tersebut. Basheka (2012) menggambarkan masa itu sebagai masa di mana dikotomi telah berkurang dan prinsip-prinsip telah rusak. Akibatnya, dikotomi politik-administrasi tidak dapat diterima karena politik dan administrasi tidak dapat dipisahkan dalam praktik pemerintahan. Teori politik menurut Basheka, yang awalnya mengacu pada politik partisan dan korup, berkembang secara ilmiah hingga mencakup pembuatan kebijakan publik pada tahun 1930-an. Pada titik ini, sudah jelas bahwa dikotomi tidak dapat dipertahankan dalam dunia nyata.

4. Administrasi publik sebagai manajemen (1956-1970)

Paradigma ini berfokus pada manajemen administrasi publik dari tahun 1956 hingga 1970. Ini hampir sejalan dengan 3 yang mengatakan bahwa itu tidak menguntungkan ilmu politik karena beberapa sarjana menggabungkan perspektif tentang manajemen administrasi publik. Sangat jelas bahwa selama tahap ketiga dan keempat, dua disiplin ilmu yang bersaing untuk dominasi administrasi publik hampir tidak meninggalkan ruang dan perhatian untuk sains dan bidang studi baru yang diakui oleh para sarjana perintis. Namun, seperti yang ditunjukkan oleh Henry (1975), disiplin itu bertahan dari serangan hebat ini karena paradigma berikutnya mendefinisikan administrasi publik sebagai administrasi publik, atau administrasi publik sebagai manajemen publik (1970- 1990).

5. Administrasi publik sebagai administrasi publik (1970-sekarang)

Pada saat ini, ada upaya untuk mengembalikan bidang studi ini sebagai bidang studi yang berbeda. Namun, ketika ini dilakukan, hierarki hilang dan birokrasi beralih ke 29 pasar dan organisasi sektor swasta. Dengan kata lain, ada pergeseran dari model administrasi publik konvensional ke model NPM. NPM, seperti paradigma atau pendekatan sebelumnya, diciptakan untuk menyelesaikan masalah yang sama dengan sistem administrasi. Ini berasal dari kombinasi strategi manajemen sektor swasta dan teori ekonomi. Dia berfokus pada penarikan negara. Paradigma ini menentang gagasan lain tentang administrasi publik tradisional, seperti gagasan bahwa birokrasi weberian adalah struktur administrasi yang paling efektif.

6. Governance (1990-sekarang)

Meskipun tidak baru, konsep ini telah memperoleh makna dan aplikasi baru selama akhir 1980-an dan 1990-an. Governance adalah proses yang kompleks di mana pemimpin politik menggunakan kekuatan mereka untuk memberlakukan dan menyebarkan kebijakan publik yang berdampak langsung pada orang dan institusi. interaksi dan pembangunan ekonomi dan sosial (Tamayao, 2014). Paradigma pengelolaan dianggap berhasil karena memiliki asal dan hubungan konseptual dengan NPM.

Sebagian besar negara anggota Organisasi Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi (OECD) pada akhir 1970-an dan awal 1980-an menganut ideologi neoliberal sebagai bentuk administrasi publik. Menurut Peters (2003:18), kedua

paradigma tersebut saling terkait, karena keduanya berusaha untuk memecahkan sistem pemerintahan hierarkis dan top-down yang telah ada sejak lama.

1.6.3 Manajemen Publik

Manajemen adalah serangkaian proses yang terorganisir secara sistematis yang digunakan untuk mengarahkan individu dan kelompok menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen, menurut Hasibuan (dalam Veronika et al., 2021), adalah disiplin yang mempelajari bagaimana menggunakan sumber daya, seperti SDM, dengan cara yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

Keban (2004) menekankan bahwa manajemen publik bukanlah analisis kebijakan, dan juga bukan bagian dari administrasi publik ataupun kerangka yang lebih baru dari administrasi publik. Pernyataan ini menunjukkan bahwa manajemen publik merupakan bidang tersendiri yang fokus pada bagaimana organisasi publik dikelola secara efektif untuk menyelesaikan masalah-masalah publik. Keban melihat manajemen publik sebagai suatu proses pengaturan yang berhubungan langsung dengan kinerja pemerintah, khususnya dalam pengaturan organisasi agar lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen tekanan publik pada praktik manajerial yang mendukung implementasi kebijakan publik, bukan pada kebijakan itu sendiri

Menurut pandangan Mc Kevitt dan Lawton (1994), manajemen publik merupakan sebuah kajian interdisipliner yang mencakup aspek-aspek umum dari organisasi. Hal ini menandakan bahwa manajemen publik tidak hanya berdiri di

atas satu disiplin ilmu, melainkan merupakan kombinasi dari beberapa aspek 26 penting dalam manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, serta pengelolaan sumber daya baik itu sumber daya manusia, keuangan, informasi fisik, maupun sumber daya politik. Pandangan ini memperluas pemahaman bahwa manajemen publik mencakup keseluruhan proses manajerial yang diterapkan dalam organisasi sektor publik dengan mempertimbangkan lingkungan sosial-politik yang mempengaruhi.

Dalam pandangan Hughes (1994), manajemen publik bukan bagian dari administrasi, melainkan fokus pada bagaimana organisasi bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan secara efisien dan bertanggung jawab penuh terhadap pencapaian hasil.

Menurut Denhardt dan Denhardt (dalam Alamsyah, 2016:23), terdapat tiga paradigma utama dalam perkembangan manajemen publik, yaitu Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), dan New Public Service (NPS).

- Old Public Administration (OPA) berorientasi pada birokrasi tradisional dengan struktur hierarki yang kaku dan berfokus pada aturan serta prosedur.
- New Public Management (NPM) muncul sebagai reaksi terhadap birokrasi yang lambat, dengan menekankan efisiensi, efektivitas, dan penerapan prinsip-prinsip manajerial sektor swasta dalam sektor publik.
- New Public Service (NPS) menekankan pada pelayanan kepada warga negara (serving citizens, not customers). Paradigma ini berfokus pada kolaborasi,

partisipasi publik, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam proses penyusunan dan pelaksanaan kebijakan.

Dalam hal ini, penerapan digital governance dapat dipandang sebagai bentuk nyata dari inovasi pelayanan publik yang sejalan dengan paradigma NPS. hadir sebagai strategi pemerintah untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dengan adanya perkembangan teknologi digital dan tingkat kolaborasi yang semakin tinggi antar pemangku kepentingan, pemerintah dituntut untuk bertransformasi dalam memberikan layanan yang cepat, transparan, dan partisipatif.

1.6.4 Digital Governance

Digital Governance merupakan pendekatan baru dalam tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efisiensi, serta partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. *Digital Governance* tidak hanya mencakup penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan struktur kelembagaan dan interaksi sosial dalam birokrasi dan pelayanan publik. Menurut (Moon et al., 2014) *digital governance* adalah bagian dari disiplin administrasi publik, banyak penelitian tentang digital governance telah berkembang sebagai sub bidang administrasi publik. Welchman (2015) menjelaskan bahwa *Digital Governance* merupakan suatu struktur yang mengatur tanggung jawab, peran, serta kewenangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan keberadaan digital suatu organisasi. Struktur ini mencakup berbagai aspek seperti situs web, platform seluler, media sosial, serta berbagai produk dan layanan lain yang berbasis internet atau web.

Menurut Welchman, terdapat tiga komponen utama yang perlu diperhatikan dalam penerapan digital governance, yaitu:

1. Digital Strategy (Strategi Digital)

Strategi digital merupakan pendekatan yang digunakan oleh organisasi, termasuk instansi pemerintahan, untuk memanfaatkan potensi internet secara efektif. Dalam penerapannya, perlu ada pihak yang memiliki tanggung jawab dalam merumuskan dan mengarahkan strategi digital organisasi agar selaras dengan tujuan kelembagaan.

2. Digital Policy (Kebijakan Digital)

Kebijakan digital berfungsi sebagai pedoman dasar dalam penyelenggaraan layanan digital. Kebijakan ini menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pengelola layanan digital, serta menjadi instrumen pengendali agar pelaksanaan digital governance tetap sesuai dengan prinsip dan standar yang telah ditetapkan

3. Digital Standards (Standar Digital)

Standar digital mengacu pada seperangkat ketentuan atau kriteria yang harus dipenuhi untuk menjamin mutu dan efektivitas kegiatan digital. Standar ini berfungsi memastikan bahwa setiap elemen dalam pelaksanaan digital governance memiliki kualitas yang konsisten dan mendukung tercapainya kinerja digital yang optimal.

Dawes (2009) berpendapat bahwa *Digital Governance* pada dasarnya bersifat multidisipliner dan mencakup masalah penting tentang hak individu, tata kelola, kemajuan teknis, dan pengumpulan, penggunaan, dan penyebaran informasi.

Dalam konteks sektor publik, *digital governance* dapat dipahami sebagai bentuk tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital, elektronik, atau internet sebagai dasar operasionalnya. Melalui penerapan sistem ini, instansi pemerintah berupaya menghadirkan layanan publik yang inovatif dan efisien tanpa mengharuskan adanya interaksi tatap muka antara masyarakat dan aparaturnegara.

Penerapan *digital governance* di berbagai negara umumnya melibatkan dua sektor utama, yaitu sektor publik sebagai pelaksana fungsi pemerintahan, dan sektor non-pemerintahan atau swasta sebagai pengguna akhir serta pihak yang mendukung aspek operasional (Dunleavy et al., 2005).

Transformasi digital ini membawa pengaruh besar terhadap cara pemerintah mengelola administrasi dan memberikan layanan, di mana digitalisasi berperan penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Dunleavy et al. (2005), dampak digitalisasi terhadap tata kelola pemerintahan dalam model Digital Era Governance dapat dilihat melalui tiga perspektif utama, yaitu :

1. Reintegrasi (Reintegration)

Reintegrasi memberikan peluang bagi pemerintah untuk menggunakan kemajuan teknologi digital untuk menyederhanakan struktur birokrasi dan meningkatkan transparansi organisasi. Ini dapat membuat pemerintah lebih efisien dan terarah, baik bagi pejabat yang menjalankan fungsi birokrasi maupun bagi orang-orang di masyarakat dan sektor swasta yang berinteraksi dengan pemerintah .Dunleavy menjelaskan bahwa reintegrasi tidak hanya

merupakan jenis sentralisasi baru, tetapi juga melibatkan berbagai metode, seperti:

- Mengembalikan beberapa layanan publik yang sebelumnya diprivatisasi (misalnya keamanan bandara di Amerika Serikat atau infrastruktur kereta di Inggris).
- Mengintegrasikan fungsi pemerintahan secara organisasi maupun digital.
- Mengurangi kompleksitas dan duplikasi birokrasi untuk menekan biaya operasional dan meningkatkan pelayanan publik.
- Menerapkan model *shared services* atau layanan bersama, di mana sektor publik dan swasta dapat bersaing dalam memberikan dukungan back-office seperti teknologi informasi, call center, sumber daya manusia, manajemen keuangan, serta layanan hukum.

2. Holisme Berbasis Kebutuhan (Needs-Based Holism)

Perspektif ini berfokus pada perubahan yang menempatkan kebutuhan masyarakat (klien) sebagai pusat perhatian pemerintah. Pendekatan ini melampaui reformasi internal dan menekankan penyederhanaan hubungan antara lembaga pemerintah dengan warga atau pelaku usaha.

Ciri utama dari pendekatan ini meliputi:

- Pengembangan sistem informasi interaktif yang memungkinkan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

- Penerapan layanan one-stop service dan proses administratif ask once, yang mengurangi pengulangan data dan mempercepat pelayanan.
- Rekayasa ulang proses birokrasi untuk menghapus prosedur yang tidak efisien dan menurunkan biaya kepatuhan.
- Mewujudkan aparatur pemerintahan yang lebih agile (lincah) dan responsif terhadap perubahan sosial maupun ancaman eksternal.

3. Perubahan Digitalisasi (Digitization Change)

Aspek ini menyoroti pemanfaatan teknologi informasi secara menyeluruh untuk menciptakan peningkatan produktivitas dan efisiensi pemerintahan. Tujuannya adalah mentransformasikan operasi pemerintahan menjadi fully digital operations atau sistem kerja yang sepenuhnya berbasis digital.

Salah satu bentuknya adalah disintermediasi, yaitu penghapusan perantara dalam birokrasi agar masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan sistem kebijakan pemerintah. Contohnya, penerapan zero-touch technology, di mana masyarakat dapat mengakses layanan publik tanpa keterlibatan langsung dari pegawai pemerintah seperti sistem pembayaran otomatis biaya kemacetan di London atau penggunaan kartu pintar pada layanan publik tertentu.

Dengan ketiga perspektif tersebut, Dunleavy menekankan bahwa digitalisasi bukan hanya persoalan penerapan teknologi, melainkan juga transformasi

menyeluruh terhadap struktur, proses, dan budaya birokrasi pemerintahan menuju tata kelola yang lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan publik.

Selain itu, menurut Luiz Antonio Joia (2005) keberhasilan dalam pengembangan *digital governance* ditentukan oleh tiga faktor utama, yaitu faktor tata kelola, faktor teknis, dan faktor organisasi.

1. Faktor Tata Kelola (Governance Factor)

Faktor ini mencakup prinsip-prinsip dasar seperti transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, serta keadilan dan pemerataan. Prinsip-prinsip tersebut berperan penting dalam memastikan bahwa implementasi digital governance berjalan sesuai dengan nilai-nilai integritas dan kepercayaan publik.

2. Faktor Teknis (Technical Factor)

Faktor teknis berkaitan dengan kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya teknologi untuk mendukung proses operasional dan produksi. Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi dan produktivitas sistem, baik dalam konteks bisnis maupun layanan publik yang berbasis digital.

3. Faktor Organisasi (Organizational Factor)

Faktor ini menyoroti pentingnya keterampilan, kompetensi, dan komitmen karyawan dalam menjalankan proses digitalisasi. Kemampuan individu yang melebihi standar yang ditetapkan organisasi dapat menjadi pendorong keberhasilan implementasi digital governance secara keseluruhan, karena

kompetensi sumber daya manusia menjadi inti dari efektivitas dan keberlanjutan transformasi digital.

1.6.6 Cakupan Digital Governance :

Digital Governance mencakup berbagai layanan dan proses yang terjadi dalam interaksi antara pemerintah dan pihak-pihak lain, sebagaimana dijelaskan oleh Fajrillah et al. (2022):

- 1. Government-to-Citizen (G2C) / Pemerintah ke Warga Negara**

Bentuk interaksi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan pemerintahan.

- 2. Government-to-Business (G2B) / Pemerintah ke Dunia Usaha**

Interaksi ini menekankan pentingnya kemitraan yang kuat antara pemerintah dan sektor bisnis. Tujuannya adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat, khususnya pelaku usaha, dalam menjalankan kegiatan ekonomi atas nama entitas bisnis.

- 3. Government-to-Government (G2G) / Antar Instansi Pemerintah**

Tujuan dari hubungan ini adalah untuk saling berbagi informasi yang dibutuhkan antar lembaga pemerintah, serta mempercepat dan mempermudah koordinasi dan kolaborasi di antara instansi terkait.

- 4. Government-to-Employee (G2E) / Pemerintah ke Pegawai**

Jenis interaksi ini ditujukan untuk menyediakan akses informasi yang dibutuhkan antara pemerintah dan aparatur sipil negara, sekaligus

mempercepat proses kerja dan memperkuat sinergi internal antar pegawai pemerintah.

5. **Government-to-Non-Profit (G2N) / Pemerintah ke Lembaga Non-Profit**

Bentuk relasi ini bertujuan untuk mendukung tata kelola yang efektif terhadap lembaga non-profit, sehingga lembaga-lembaga tersebut dapat menjalankan fungsi dan kewenangannya secara optimal sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

1.6.7 Prinsip-prinsip Digital Governance

Digital Governance merupakan transformasi sistem pemerintahan dari yang bersifat birokratis konvensional menuju model tata kelola yang adaptif, partisipatif, dan terintegrasi secara teknologi. Prinsip-prinsip dasar Digital Governance berfungsi sebagai pedoman normatif dan praktis bagi institusi publik dalam merancang, menerapkan, dan mengevaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE).

Berdasarkan Fajrillah et al. (2022), serta didukung oleh kajian-kajian seperti Murdhani (2025) dan Margareth Rantung (2024), terdapat lima prinsip utama dalam Digital Governance:

1. **Partisipasi**

Digital Governance menempatkan masyarakat bukan hanya sebagai penerima layanan, tetapi sebagai mitra aktif dalam proses pemerintahan. Melalui platform digital seperti portal aspirasi, aplikasi pengaduan (contoh:

Lapor!), dan media sosial pemerintah, warga memiliki akses yang luas untuk memberikan masukan, memantau kebijakan, dan turut serta dalam evaluasi layanan. Partisipasi ini mendorong legitimasi kebijakan dan memperkuat demokratisasi dalam pengambilan keputusan publik.

2. Transparansi dan Akuntabilitas

Teknologi digital memungkinkan pemerintah untuk menyediakan informasi secara terbuka, real-time, dan dapat diakses luas oleh masyarakat. Informasi kebijakan, anggaran, serta kinerja layanan publik dapat ditampilkan secara digital, memudahkan pengawasan sosial. Akuntabilitas dibangun melalui sistem pelaporan kinerja yang terdigitalisasi dan audit berbasis data yang bisa dilacak kembali (*traceable*). Ini sejalan dengan prinsip *good governance* dan mencegah praktik penyalahgunaan wewenang.

3. Efisiensi dan Efektivitas

Prinsip ini menekankan pada bagaimana teknologi mampu mengurangi kompleksitas birokrasi, mempercepat pelayanan, serta menghemat waktu dan biaya. Misalnya, proses rujukan pasien yang sebelumnya membutuhkan dokumen manual kini dapat dilakukan secara digital melalui aplikasi layanan kesehatan. Efektivitas juga mencakup penggunaan data secara cerdas (*big data*) untuk mendukung pengambilan keputusan kebijakan yang tepat sasaran dan berbasis kebutuhan lapangan.

4. Keadilan dan Inklusivitas

Digital Governance harus memastikan bahwa tidak ada warga negara yang tertinggal (*no one left behind*) dalam akses terhadap layanan publik. Ini

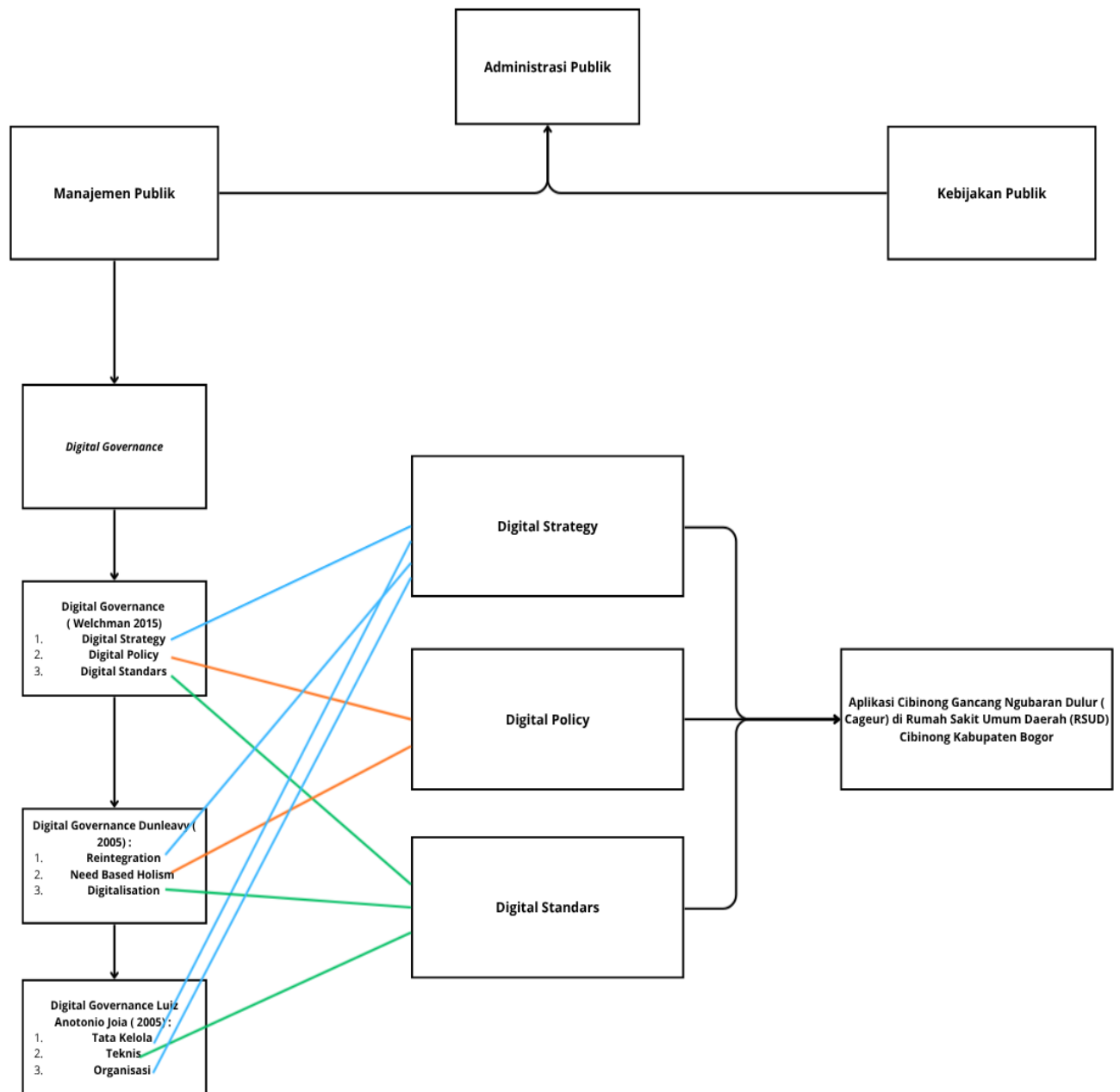
mencakup penyediaan antarmuka ramah disabilitas, penyederhanaan bahasa teknis dalam sistem digital, serta jangkauan ke wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar). Inklusivitas juga berarti memperhatikan kesetaraan digital gender, akses untuk lansia, serta edukasi digital bagi masyarakat dengan literasi rendah.

5. **Konektivitas dan Kolaborasi**

Prinsip ini mencerminkan integrasi lintas sektor, lintas instansi, dan lintas pemangku kepentingan dalam sistem tata kelola digital. Pemerintahan tidak lagi bekerja secara silo, tetapi membangun kolaborasi dalam model *pentahelix*—yakni pemerintah, sektor bisnis, masyarakat sipil, akademisi, dan media. Konektivitas juga meliputi interoperabilitas sistem antar lembaga, yang memungkinkan data dan layanan terhubung dengan baik dan membentuk ekosistem digital yang saling melengkapi.

1.7 Kerangka pikir teoritis

Gambar 1. 3 Kerangka Pikir Teoritis



1.8 Operasional Konsep

Tabel 1. 3 Tabel Operasionalisasi Konsep

No	Konsep	Fenomena	Gejala
1	Aplikasi Cibirong Gancang Ngubaran Dulur (Cageur) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibirong Kabupaten Bogor adalah layanan Kesehatan online yang mempunyai fitur, <i>Telemedicine, Home Care</i> dan Rujukan yang didasari SK Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibirong No 000.8.1.1 /4573-kep.6	Aplikasi Cibirong Gancang Ngubaran Dulur (Cageur) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibirong Kabupaten Bogor	Telemedicine: Pemanfaatan layanan konsultasi kesehatan daring melalui Aplikasi CAGEUR sebagai alternatif pelayanan kesehatan bagi masyarakat.
		1.1 Telemedicine	Home Care : Pelaksanaan pelayanan kesehatan ke rumah pasien melalui Aplikasi CAGEUR untuk mendukung akses layanan bagi masyarakat dengan keterbatasan mobilitas.
		1.2 Home Care	Rujukan : Penggunaan sistem rujukan berbasis digital pada Aplikasi CAGEUR untuk pemindahan pasien dan mempercepat proses administrasi dan koordinasi antar fasilitas kesehatan
		1.3 Rujukan	
2.	Digital Governance adalah pemanfaatan teknologi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat efisiensi kinerja serta meningkatkan partisipasi Masyarakat dengan memperhatikan digital strategy, digital policy dan digital standars	2.1 Digital Strategy	Sumber Daya Manusia & Teknologi Digital Layanan
		2.2 Digital Policy	Aturan & Tata Kelola
		2.3 Digital Standars	Prosedur & Kualitas Layanan

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian menurut sugiyono (2013) adalah pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Menurut pendapat dari Prof. Dr. Suryana (2012), metode penelitian atau ilmiah merupakan langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah.

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Menurut sugiyono (2013) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Metode deskriptif menurut Sugiyono (2010) adalah Informasi deskriptif adalah gambaran lengkap tentang keadaan obyek yang diteliti.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat di mana penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan. Dalam penelitian ini, lokasi penelitiannya berada di RSUD Cibinong Kabupaten Bogor.

Alasan peneliti memilih RSUD Cibinong karena merupakan rumah sakit rujukan tingkat regional di Kabupaten Bogor yang melayani berbagai jenis kasus medis di wilayah sekitarnya. Hal ini menjadikan rumah sakit ini sebagai tempat yang strategis dan representatif untuk mengkaji dinamika pelayanan kesehatan, sistem manajemen, maupun interaksi antara tenaga medis dan pasien.

Selain itu, RSUD Cibinong dikenal aktif melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan kesehatan, baik dalam bentuk pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kualitas layanan pasien, maupun pengembangan manajemen internal rumah sakit. Kehadiran inovasi ini memberi nilai tambah dalam penelitian, karena memungkinkan peneliti untuk menelusuri bagaimana strategi inovatif diimplementasikan dalam konteks rumah sakit pemerintah.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam studi ini ditentukan melalui penggunaan dua teknik sampling kualitatif, yaitu purposive sampling dan snowball sampling. Teknik purposive sampling dipilih karena peneliti membutuhkan informan yang benar-benar memahami secara mendalam mengenai implementasi aplikasi Cageur di RSUD Cibinong, baik dari sisi manajerial, teknis, maupun pelayanan kepada masyarakat. Dengan teknik ini, peneliti dapat secara sengaja memilih pihak-pihak

yang memiliki pengetahuan, keterlibatan, serta pengalaman langsung terkait aplikasi tersebut. Informan yang dipilih melalui purposive sampling di antaranya adalah Ketua Tim Pelayanan dan Pengembangan Medik RSUD Cibinong, Kepala Instalasi RTH RSUD Cibinong, dan Admin Aplikasi Cageur. Mereka dinilai relevan karena perannya secara langsung berkaitan dengan pengelolaan dan pelaksanaan layanan digital rumah sakit.

Sementara itu, teknik snowball sampling digunakan untuk menjangkau informan dari kalangan masyarakat atau pasien yang menggunakan aplikasi Cageur. Teknik ini dilakukan dengan cara mencari satu atau beberapa pengguna aplikasi terlebih dahulu, kemudian dari informan awal tersebut diperoleh rekomendasi informan berikutnya yang juga memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan aplikasi, baik itu *telemedicine*, layanan rujukan, maupun *Home Care*. Dengan cara ini, data yang diperoleh dari masyarakat dapat lebih luas dan mendalam, karena informan berikutnya biasanya merupakan hasil rujukan dari pengguna yang sudah terlibat lebih dahulu dan dianggap relevan.

Dengan menggunakan kombinasi purposive sampling dan snowball sampling, penelitian ini diharapkan mampu memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terkait implementasi aplikasi Cageur. Dari pihak internal rumah sakit, peneliti dapat memahami bagaimana strategi dan manajemen dilakukan, sedangkan dari masyarakat sebagai pengguna layanan, peneliti dapat mengetahui persepsi, manfaat, maupun kendala yang dialami secara langsung ketika menggunakan aplikasi tersebut. Adapun subyek penelitian yang dipilih meliputi:

1. Ketua Tim Pelayanan dan Pengembangan Medik RSUD Cibinong
2. Kepala Instalasi RTH RSUD Cibinong
3. Admin Aplikasi Cageur
4. Masyarakat/pasien pengguna Aplikasi Cageur

Tabel 1. 4 Subjek Penelitian

No	Status	Teknik	Jumlah
1.	Ketua Tim Pelayanan dan Pengembangan Medik RSUD Cibinong	Purposive Sampling	1
2.	Kepala Instalasi RTH RSUD Cibinong	Purposive Sampling	1
3.	Admin Aplikasi Cageur	Purposive Sampling	1
4.	Masyarakat Pengguna Aplikasi Cageur	Snowball Sampling	4
Total			7

1.9.4 Sumber Data

Sugiyono (2010) menyampaikan terdapat 2 (dua) klasifikasi dalam sumber data yaitu :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2010), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui interaksi langsung dengan objek atau subjek penelitian. Data ini dikumpulkan sendiri oleh peneliti melalui berbagai metode seperti wawancara dan observasi. Dalam proses pengumpulan data primer, peneliti menggunakan pedoman wawancara umum sebagai acuan sebagai acuan untuk menyusun kerangka pertanyaan, guna memastikan bahwa data yang dibutuhkan dapat digali secara sistematis.

Namun, pendekatan ini tetap bersifat fleksibel, Peneliti dapat memperdalam informasi di luar daftar pertanyaan jika menemukan hal-hal penting yang relevan dengan tujuan penelitian. Temuan tersebut, meskipun pada awalnya tidak direncanakan, dapat dijadikan sebagai pelengkap data (data pendukung) untuk memperkaya hasil analisis.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data primer melalui observasi dan wawancara langsung dengan orang-orang yang terlibat dalam Aplikasi Cageur, termasuk pengelolanya, yaitu pihak RSUD Cibinong. Selain itu, jika memungkinkan, juga akan dikumpulkan data dari wawancara dengan masyarakat selaku sasaran dalam aplikasi tersebut.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2010), Data sekunder adalah sumber data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti dari subjek penelitian, melainkan melalui perantara seperti dokumen, arsip, atau informasi dari pihak lain. Jenis data ini diperoleh secara tidak langsung dan umumnya dikumpulkan melalui studi literatur, termasuk buku, jurnal ilmiah, laporan, atau sumber tertulis lain yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder berfungsi sebagai pendukung dan pelengkap bagi data primer, serta berguna untuk memberikan konteks teoritis, memperkuat argumentasi, atau membandingkan hasil penelitian dengan temuan sebelumnya.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara langsung di RSUD Cibinong Kabupaten Bogor, sebagai upaya untuk memperoleh data empiris dari situasi nyata di lapangan. Selain itu, peneliti juga melakukan studi literatur, yaitu dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Literatur tersebut mencakup buku, jurnal ilmiah, serta dokumen-dokumen pendukung lainnya yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian, yang kemudian dianalisis secara sistematis.

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan sumber sumber jurnal yang berkaitan dengan *digital governance* dan digitalisasi dalam pelayanan Kesehatan baik di rumah sakit pemerintah maupun swasta, guna memperoleh perspektif teoritis dan perbandingan praktik implementasi sistem digital dalam dunia kesehatan.

Selanjutnya, peneliti mengumpulkan Dokumen kebijakan dan laporan resmi dari instansi terkait, seperti regulasi internal rumah sakit, kebijakan digitalisasi pelayanan kesehatan, serta laporan evaluasi implementasi Aplikasi Cageur.

1.9.6 Teknik Pengambilan Sample

Dalam penelitian empiris, teknik sampling dipahami sebagai proses seleksi terhadap individu atau kelompok yang dianggap mewakili fenomena yang diteliti. Berbeda dari pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan populasi secara statistik, dalam penelitian kualitatif sampling lebih diarahkan untuk

mendapatkan kedalaman informasi mengenai suatu fenomena sosial, bukan untuk menghasilkan generalisasi. Oleh karena itu, pemilihan informan harus dilakukan secara strategis agar data yang diperoleh benar-benar dapat merepresentasikan realitas yang diteliti secara utuh (Bungin, 2012:53).

Menurut pendapat Sugiyono (2009), dua teknik sampling yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif adalah purposive sampling dan snowball sampling. Purposive sampling dilakukan dengan memilih subjek yang dianggap paling memahami permasalahan yang diteliti. Sedangkan snowball sampling dimulai dari sejumlah kecil informan yang kemudian berkembang atas rekomendasi informan sebelumnya.

Sementara itu, Bungin (2012:53) menekankan pentingnya penentuan informan kunci (key informant) dalam penelitian kualitatif, yakni individu atau situasi sosial yang dianggap memiliki pengetahuan mendalam dan relevan terhadap objek penelitian. Oleh karena itu, pemilihan informan secara sengaja melalui teknik purposive sampling dianggap paling sesuai.

Dalam konteks penelitian ini, teknik purposive sampling digunakan karena peneliti memerlukan informan yang secara langsung terlibat atau memahami implementasi aplikasi Cageur di RSUD Cibinong. Informan terdiri dari pihak rumah sakit (manajemen, petugas layanan digital), pengembang aplikasi. Selain itu penelitian ini menggunakan Teknik snowball sampling, Teknik ini digunakan untuk menjaring informan dari kalangan masyarakat atau pasien yang pernah menggunakan aplikasi Cageur. Prosesnya diawali dengan mengidentifikasi satu

atau beberapa pengguna aplikasi sebagai informan awal, kemudian dari informan tersebut peneliti memperoleh rekomendasi informan lain yang juga memiliki pengalaman dalam memanfaatkan layanan aplikasi, seperti *telemedicine*, layanan rujukan, maupun *Home Care*. Melalui pendekatan ini, data yang dihimpun dari masyarakat menjadi lebih luas dan mendalam, karena informan selanjutnya umumnya merupakan hasil rujukan dari pengguna sebelumnya yang telah terlibat dan dinilai memiliki relevansi dengan fokus penelitian.

1.9.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan analisis data yang Merujuk pada model Miles dan Huberman (1992) yang menjelaskan bahwa proses analisis data terdiri dari beberapa tahapan utama, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan langsung di lokasi penelitian melalui metode wawancara, observasi, dan pencatatan sistematis. Pengumpulan ini dilakukan berdasarkan rencana yang telah disusun untuk memastikan data yang relevan dan diperlukan dapat diperoleh secara terarah.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data adalah sebuah proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstrak, atau transformasi data yang muncul dalam kumpulan teks penuh secara sistematis pada catatan lapangan yang ditulis, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya.

3. Penyajian Data

Data yang telah di kondensasi disusun dalam bentuk yang terstruktur dan ringkas, seperti melalui grafik, tabel, atau skema hubungan antar kategori. Dalam pendekatan kualitatif, penyajian data umumnya disusun dalam bentuk narasi deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi lapangan serta mempermudah peneliti dalam merancang langkah analisis berikutnya.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal dalam penelitian ini masih bersifat sementara dan dapat berubah jika ditemukan data baru. Kesimpulan akhir akan dibuat setelah seluruh data dikumpulkan dan dianalisis secara menyeluruh untuk memastikan hasilnya tepat dan konsisten.