

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Digital Governance dalam Aplikasi Cibinong Gancang Ngubaran Dulur (Cageur) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibinong Kabupaten Bogor, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Cageur merupakan bentuk implementasi tata kelola digital dalam pelayanan kesehatan publik yang bertujuan meningkatkan akses, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat melalui layanan telemedicine, Home Care, dan rujukan digital.

Ditinjau dari perspektif digital governance, penerapan aplikasi Cageur menunjukkan keterkaitan antara tiga dimensi utama, yaitu digital strategy, digital policy, dan digital standards, yang secara bersama-sama mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan berbasis digital.

Pada aspek digital strategy, RSUD Cibinong telah melakukan pengembangan layanan kesehatan berbasis digital melalui penyediaan fitur telemedicine, Home Care, dan rujukan digital, serta melibatkan tenaga kesehatan dan pengelola sistem sebagai aktor utama dalam pelaksanaan layanan. Strategi digital juga tercermin dari upaya pemanfaatan teknologi komunikasi, sosialisasi layanan kepada masyarakat, serta penyesuaian kompetensi sumber daya manusia agar mampu mengoperasikan sistem layanan digital. Namun demikian, strategi pemanfaatan telemedicine masih

belum optimal karena rendahnya literasi digital masyarakat, preferensi pasien terhadap layanan tatap muka, serta keterbatasan sosialisasi yang dilakukan.

Pada aspek digital policy, implementasi Aplikasi Cageur telah didukung oleh adanya aturan, prosedur, dan tata kelola yang mengatur pelaksanaan layanan digital, seperti alur pelayanan, pembagian tugas tenaga kesehatan, mekanisme rujukan, serta evaluasi layanan melalui survei kepuasan masyarakat. Kebijakan tersebut berfungsi sebagai instrumen yang menghubungkan strategi digital dengan praktik operasional, sehingga layanan dapat dijalankan secara terstruktur dan sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Pada aspek digital standards, penerapan layanan digital telah dilaksanakan berdasarkan prosedur operasional yang mengatur tahapan pelayanan, pengelolaan data pasien, koordinasi antar tenaga kesehatan, serta evaluasi kualitas layanan. Standar digital juga tercermin dari upaya menjaga kualitas pelayanan melalui kecepatan layanan, kemudahan akses, ketepatan penanganan, dan kepuasan pengguna. Meskipun demikian, masih diperlukan penguatan standar digital, terutama terkait konsistensi kualitas layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, stabilitas sistem, dan kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola layanan kesehatan berbasis digital.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan digital governance dalam Aplikasi Cageur telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung peningkatan pelayanan kesehatan publik di RSUD Cibinong. Namun, optimalisasi masih diperlukan melalui penguatan strategi digital, penyempurnaan

kebijakan dan tata kelola, serta peningkatan standar digital agar implementasi layanan kesehatan berbasis digital dapat berjalan lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan digital governance dalam Aplikasi Cageur, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

Pertama, pada aspek digital strategy, RSUD Cibinong perlu meningkatkan strategi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai layanan telemedicine agar pemanfaatan layanan dapat meningkat. Sosialisasi dapat dilakukan secara lebih intensif melalui media sosial, fasilitas kesehatan tingkat pertama, maupun kegiatan penyuluhan langsung kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi digital dan pemahaman masyarakat terhadap layanan kesehatan digital.

Kedua, pada aspek digital policy, perlu dilakukan penguatan koordinasi dan evaluasi kebijakan secara berkala agar pelaksanaan layanan digital tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Evaluasi dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat, monitoring kinerja layanan, serta penyempurnaan prosedur operasional yang mendukung efektivitas pelayanan kesehatan berbasis digital.

Ketiga, pada aspek digital standards, RSUD Cibinong perlu meningkatkan kualitas sistem aplikasi, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, dan kejelasan informasi layanan. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan dan

penguatan kapasitas sumber daya manusia secara rutin agar standar pelayanan dapat diterapkan secara konsisten dan kualitas layanan tetap terjaga.

Keempat, dalam rangka meningkatkan aksesibilitas layanan dan pemerataan pemanfaatan layanan digital, perlu diupayakan integrasi pembiayaan layanan dalam Aplikasi Cageur dengan skema BPJS Kesehatan, khususnya pada layanan telemedicine dan Home Care yang memungkinkan untuk dicover sesuai ketentuan yang berlaku. Dukungan pembiayaan melalui BPJS dapat mengurangi beban biaya yang dirasakan masyarakat serta mendorong peningkatan pemanfaatan layanan digital, terutama bagi masyarakat dengan keterbatasan ekonomi. Selain itu, kerja sama dan koordinasi antara pihak rumah sakit, pemerintah daerah, dan BPJS Kesehatan perlu diperkuat agar mekanisme klaim, prosedur pelayanan, dan standar layanan dapat berjalan secara jelas, terintegrasi, dan berkelanjutan.