



Application Users Experiences on The Santosa Features of Bandung Patients During The Covid-19 Pandemic

Pengalaman Pengguna Aplikasi Pada Fitur Santosa Pasien Bandung Saat Pandemi Covid-19

Cindy Sovhie Aprilia^{1}, Gartika Rahmasari²*

^{1,2}Komunikasi dan Desain, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya Bandung

Abstract

During the Covid-19 pandemic, many people are worried about coming directly to the hospital with several purposes, one of which is for outpatient registration. But with the application of patients made to make it easier for the people of Bandung and outside the city of Bandung to register outpatient, know room information, doctor information, registration history, and the results of laboratory and radiology examinations. This study aims to find out and describe the response of users of the Santosa patient Bandung application in using the patient santosa application at the time of the Covid-19 pandemic. This research uses phenomenological studies which are viewpoints that focus on individual experiences. The theory used in this study is interactional view and uses qualitative approaches. The results of this study show that the experience of patients' Santosa application users assumes that the patient Santosa application is very helpful and makes it easier for patients during the Covid-19 pandemic to register for outpatient, know room information, doctor information, registration history, and the results of Laboratory and Radiology Examinations and features that are accessed very easily understood by some users. Although the features are sophisticated and complicated, some Santosa application users also assume that there are shortcomings that have, while some factors that become deficiencies or obstacles include: age, system errors, and lack of socialization about this Patient Santosa application.

Keywords: Santosa Patient Application; Experience; Features; Covid-19.

Abstrak

Pada masa pandemic Covid-19 ini banyak sekali masyarakat yang khawatir untuk datang langsung ke rumah sakit dengan beberapa tujuan, salah satunya untuk pendaftaran rawat jalan. Namun dengan adanya aplikasi santosa pasien yang di buat untuk mempermudah masyarakat Kota Bandung maupun luar Kota Bandung untuk mendaftar rawat jalan, mengetahui informasi kamar, informasi dokter, riwayat pend-

OPEN ACCESS

ISSN 2541-2841 (online)
ISSN 2302-6790 (print)

Edited by:

Poppy Febrianai

**Correspondence:*

Cindy Sovhie Aprilia
cindysoviea@gmail.com

Citation:

Aprilia, C., S. and Rahmasari, G.
(2022) Application Users
Experiences on The Santosa
Features of Bandung Patients
During The Covid-19 Pandemic,
Kanal, 10(1).

Doi:10.21070/kanal.v10i1.1580

aftaran, dan hasil pemeriksaan laboratorium dan Radiologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjabarkan tanggapan pengguna aplikasi Santosa Pasien Bandung dalam menggunakan aplikasi santosa pasien pada saat pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan studi fenomenologi yang merupakan sudut pandang yang focus terhadap pengalaman-pengalaman individu. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *interactional view* serta menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman para pengguna aplikasi Santosa pasien beranggapan bahwa aplikasi Santosa pasien sangat membantu dan mempermudah pasien pada masa pandemic Covid-19 untuk mendaftar rawat jalan, mengetahui informasi kamar, informasi dokter, riwayat pendaftaran, dan hasil Pemeriksaan Laboratorium dan Radiologi serta fitur-fitur yang di akses sangat mudah dipahami oleh sebagian penggunanya. Walaupun fitur-fitur sudah canggih dan memumpuni, sebagian pengguna aplikasi Santosa juga beranggapan bahwa terdapat kekurangan yang di miliki, adapun beberapa faktor yang menjadi kekurangan atau hambatan meliputi: usia, sistem yang terkadang *error*, serta kurangnya sosialisasi tentang aplikasi Santosa Pasien ini.

Kata Kunci: Aplikasi Santosa Pasien; Pengalaman; Fitur; Covid-19.

PENDAHULUAN

Sejak bulan Maret 2020, pandemi Covid-19 membuat berjuta-juta umat manusia yang terkena virus yang tersebar di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia. Covid-19 adalah sebuah varian virus SARS, yaitu sejenis virus yang dapat menyebabkan flu dan dapat menyerang hewan serta manusia. Awalnya, virus yang awalnya berasal dari China pada saat itu, pemerintah Tiongkok dikritik oleh WHO karena bersikap lamban dalam menangani virus tersebut mengakibatkan lebih dari 850 orang meninggal di 27 negara. Wabah virus korona dari Wuhan dikaitkan dengan pasar yang menjual hewan untuk dikonsumsi, sehingga penyakit tersebut diduga berasal dari hewan. Hal ini menimbulkan kekhawatiran bahwa wabah virus korona baru akan mirip dengan wabah SARS. Kekhawatiran tersebut diperburuk oleh adanya perkiraan bahwa sejumlah besar wisatawan akan berlibur pada Tahun Baru Imlek, penyakit ini bermigrasi dari hewan (seperti : ular dan kelelawar) dan menyerang manusia melalui kegiatan mengkonsumsi makanan (Purwanto, 2020).

Gejala umum yang mirip dengan virus Covid-19 yaitu terpapar influenza, namun dapat berdampak sangat berbahaya berupa kematian jika terlalu lama di dalam tubuh akan cepat menyerang kekebalan tubuh manusia. Hingga bulan Maret, terdapat 141 juta kasus positif, diantaranya 80,4 juta orang sembuh dan 3,01 juta orang meninggal dunia akibat adanya serangan virus Covid-19 di tingkat keseluruhan secara nasional, sedangkan Kota Bandung dan Provinsi Jawa Barat termasuk dalam kategori zona ‘merah’, daerah dengan tingkat kasus positif dan kematian yang tinggi. Informasi inilah menggambarkan betapa beresikonya ancaman virus Covid-19.

Dampak yang terjadi akibat adanya virus Covid-19 ini tidak hanya berkaitan persoalan medis semata, melainkan be-

rsangkutan dengan persoalan yang lebih kompleks lagi seperti untuk pergi ke rumah sakit pun sangat sulit dan rumit terlebih pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan angka kunjungan pasien, hal ini terjadi karena terdapat alur proses pelayanan kesehatan yang berubah, pembatasan jumlah pasien sebagai upaya menghindari kerumunan, serta diterapkannya langkah pencegahan standar, identifikasi awal dan pengendalian sumber virus. Pembatasan jumlah pasien setiap harinya mengakibatkan pasien diduga berobat ke rumah sakit lain sehingga mengakibatkan penurunan jumlah pasien.

Pembatasan kegiatan yang dianjurkan oleh pemerintah orang-orang sangat sulit melakukan kegiatan yang mereka butuhkan serta kurangnya peralatan medis yang terbatas jumlahnya sedangkan pasien yang semakin banyak yang datang, lalu untuk mendapat obat-obatan pun semakin sulit karena banyaknya orang-orang yang membeli secara berlebihan dan sebagainya. Contoh lainya dalam hal pelayanan publik. Saat ini, pelayanan publik tidak seperti sebelum adanya Covid-19 yang masih serba manual dan masih banyak orang yang berkerumun seperti mengantri, bertukar barang, mengambil kebutuhan pasien, untuk melakukan pendaftaran, mengambil hasil pemeriksaan, dan sebagainya. Semua belum terorganisir secara baik masih secara manual dan seringnya hal itu terlewat karena tidak ada pemberitahuan lebih lanjut karena banyaknya pasien yang datang, jika adanya pemberitahuan pun akan sangat lama karena tidak adanya sistem yang mengingatkan jika ada kebutuhan atau keperluan pasien. Terlebih semua tenaga kesehatan belum mempunyai pengalaman menangani Covid-19.

Tenaga kesehatan harus menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi, mulai dari implementasi panduan penatalaksanaan Covid-19, panduan-panduan baru yang harus diimplementasikan, perubahan interaksi pasienperawat, peng-

gunaan Alat Pelindung Diri (APD), kecemasan tertular Covid-19 ataupun menularkan kepada keluarga. Kebiasaan baru ini diduga dapat berimbas kepada mutu pelayanan keperawatan. Setelah adanya Covid-19 ini semua sistem di rubah guna mencegah kerumunan yang ada di dalam pelayanan publik khususnya didalam rumah sakit yang berpotensi akan memperbanyak mata rantai kasus Covid-19 di Indonesia khususnya di Kota Bandung.

Sebelumnya semua akses melalui manual, dari akses yang manual banyak pekerjaan yang terganggu sehingga membuat kinerja menjadi lambat dan terhambat akan tetapi di era teknologi yang maju ini semua pekerjaan dibuat mudah dan praktis. Di era teknologi saat ini semua jauh lebih mudah dan dapat diakses semua orang secara online dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja seperti untuk melakukan pendaftaran, melihat hasil pemeriksaan, memeriksa ketersediaan kamar, dan memeriksa jadwal dokter menggunakan aplikasi yang di sediakan oleh rumah sakit yang dapat di jangkau oleh berbagai kalangan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada dan disediakan oleh rumah sakit Santosa. Sehubungan dengan penggunaan teknologi, pada era modern ini semua kebutuhan manusia bisa diakses melalui aplikasi yang ada dalam Handphone atau smartphone yang biasa kita gunakan sehari-hari, seperti berbelanja, membayar biaya kesehatan, berkomunikasi, mengirim uang, berkirin foto, mengirimkan file yang dibutuhkan, bahkan sampai melakukan pendaftaran/registrasi ke rumah sakit.

Pada masa pandemi Covid-19 ini kegiatan di luar ruangan sangatlah terbatas dan membuat orang-orang cemas untuk melakukan kegiatan di luar rumah, tetapi seiring berjalanya waktu dari zaman ke zaman teknologi semakin maju dan semakin canggih sehingga orang-orang dapat memanfaatkannya dengan lebih baik dan orang-orang tidak perlu khawatir untuk melakukan kegiatannya dirumah karena teknologi yang sudah memadai dan membantu kebutuhan penggunaannya. Seperti saat pandemi ini kemajuan teknologi dapat di manfaatkan oleh berbagai kalangan seperti rumah sakit Santosa Bandung memanfaatkan teknologi dengan membuat sebuah aplikasi yaitu aplikasi Santosa Pasien, aplikasi Santosa Pasien merupakan sebuah aplikasi yang dirancang untuk membantu penggunaannya dalam mengakses fitur-fitur.

Masa pandemi Covid-19 mengharuskan orang-orang tidak melakukan aktivitas di luar rumah maka aplikasi Santosa Pasien sangatlah cocok karena kita bisa mengakses aplikasi ini tanpa perlu keluar rumah dan hanya memanfaatkan smartphone dan jaringan internet. Penelitian ini akan melihat bagaimana pengalaman pengguna aplikasi Santosa Pasien Bandung pada saat pandemi Covid-19. Untuk mengkaji penelitian ini, peneliti menggunakan teori interactional view, dimana teori interactional view merupakan teori yang menekankan pada hubungan yang berlangsung yang dibentuk dari pertukaran kata - kata pada interaksi yang spesifik (Littlejohn & Foss, 2009). Di masa pandemi Covid-19 ini banyak rumah sakit yang memanfaatkan

an teknologi dan mereka membuat aplikasi sehingga memudahkan penggunaannya dapat mengakses rumah sakit yang dituju dengan lebih mudah dan tanpa mengantri panjang dan menunggu berlama-lama. Namun memang keberadaan aplikasi ini belum sepenuhnya sempurna karena kita pun masih baru dalam menghadapi pandemi seperti ini, maka sistem yang adapun masih terbilang belum sepenuhnya baik dan masih banyak memiliki kekurangan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Kebutuhan pelayanan kesehatan mempunyai tiga cirri utama yang terjadi sekaligus dan unik yaitu: *unicertainty*, *asymetri of information* dan *externality*. Ketiga cirri utama tersebut menyebabkan pelayanan kesehatan sangat unik dibandingkan dengan produk atau jasa lainnya.

Pelayanan publik yang disediakan oleh rumah sakit Santosa ini dapat terlaksana dengan lebih efisien dan efektif, dalam Kemenpan No 63/ KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang di lakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 2002). Maka dapat dikatakan pelayanan adalah sebuah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan yang berlaku dengan menggunakan teknologi yang ada yang dibutuhkan di masa pandemi saat ini guna mengurangi penyebaran Covid-19.

Penelitian ini menarik karena terdapat perbedaan pada penelitian sebelumnya yang menemukan adanya pendaftaran rawat jalan di Santosa Hospital Bandung perancangan informasi berbasis web. Sehingga temuan tersebut dijadikan landasan penelitian lanjutan yang dilakukan pada penelitian ini. Namun, terdapat perbedaan dalam penelitian ini yaitu dari objek penelitian, tujuan penelitian, pendekatan dan studinya. Sehingga terdapat kebaruan dalam penelitian ini yaitu dari aplikasinya yang sudah lebih membantu dan mempermudah masyarakat yang akan mendaftar rawat jalan maupun dengan tujuan yang lain dibandingkan dengan penggunaan berbasis Web, serta penelitian ini juga mengetahui pengalaman-pengalaman para penggunaannya. Salah satunya rumah sakit yang memanfaatkan teknologi berbasis aplikasi adalah rumah

sakit Santosa Bandung. Rumah sakit Santosa adalah rumah sakit swasta berstandar internasional yang berada di Jalan Kebon Jati No.38, Kebon Jeruk, Kecamatan. Andir, Kota Bandung, Jawa Barat. Rumah sakit Santosa memiliki sebuah aplikasi yang bernama Santosa Pasien. Santosa Pasien merupakan aplikasi khusus untuk pasien rumah sakit Santosa yang akan melakukan berbagai macam kebutuhan penggunaannya dan mempermudah penggunaannya melakukan rawat jalan maupun rawat inap yang berbasis Android sejak 2019 (Hospital, 2006). Bukan hanya itu, fitur lainnya yang ada di aplikasi Santosa Pasien tersebut meliputi informasi kamar, penerimaan pasien dengan menggunakan BPJS, informasi dokter, dan juga hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi. Semua ada dalam satu aplikasi yang memudahkan penggunaannya, dengan adanya aplikasi Santosa Pasien pengguna aplikasi tersebut dapat mengakses layanan dan informasi kesehatan rumah sakit dengan lebih mudah dan cepat tanpa harus mengantri dan berkerumun yang menyebabkan semakin banyak virus-virus yang menyebar di rumah sakit dan mengurangi semakin banyaknya penyebaran virus Covid-19 di Indonesia. Meski begitu aplikasi yang bias dibilang sudah mempunyai ini masih mempunyai kekurangan dan sudah pastinya setiap aplikasi mempunyai kekurangan. (Hospital, 2019).

Penelitian ini menggunakan metode fenomenologi. Penelitian fenomenologi adalah peneliti dalam studi fenomenologi tidak tertarik mengkaji aspek-aspek kausalitas dalam suatu peristiwa, tetapi berupaya menggeledah tentang bagaimana orang melakukan sesuatu pengalaman beserta makna pengalaman itu bagi dirinya (Watt & Sjef, 1995). Hal ini dikarenakan adanya pandemi COVID-19 yang mana artinya penelitian ini cukup actual (Wijayanengtiyas & Claretta, 2020). Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji pengalaman-pengalaman pengguna aplikasi yang dibuat oleh rumah sakit Santosa Bandung. Dengan menggunakan studi fenomenologi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan pengguna aplikasi Santosa Pasien Bandung dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi pada saat pandemi Covid-19.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk menguasai fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya (Moleong, 2011). Teori yang digunakan sebagai pisau analisa adalah teori interactional view yang dikemukakan oleh Paul Watzlawick yang menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh satu individu berpengaruh dalam komunikasi yang dilakukan oleh individu lain (Griffin, 2012). Teori Komunikasi ini tidak dijelaskan sebagai proses internal yang muncul dari subjek, tetapi sebagai hasil dari pertukaran informasi yang berasal dari suatu hubungan. Jadi, dari perspektif ini, yang penting bukanlah cara berkomunikasi atau apakah ini disadari atau t-

idak, tetapi bagaimana kita berkomunikasi di sini dan sekarang dan dengan cara apa kita saling memengaruhi. Mari kita lihat prinsip dasar mana yang menjadi dasar teori komunikasi manusia dan pelajaran apa yang bisa dipelajari darinya (Watzlawick, 1967). Beberapa aksioma dari pola komunikasi ini antara lain : (1) Manusia tidak mungkin untuk tidak berkomunikasi, (2) Manusia berkomunikasi secara analogik dan digital, (3) memberi makna menurut orang tersebut, (4) Komunikasi simetris dan komplementer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Presepsi Pengguna Menggunakan Aplikasi Santosa Pasien

Rumah Sakit Santosa Bandung menggunakan sebuah media digital seperti yang dikatakan oleh Arshano dalam Sahar (2014) bahwa new media merupakan kehadiran media yang semuanya serba digital dan dipengaruhi oleh internet akibat teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang untuk membantu penggunaannya memakai fitur yang ada di sebuah aplikasi, yang digunakan dalam penelitian ini adalah aplikasi Santosa Pasien. Peneliti menggunakan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mukarom & Laksana, 2016).

Pelayanan publik memuat berbagai bentuk pelayanan yang dimanfaatkan oleh berbagai rumah sakit khususnya rumah sakit Santosa Bandung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menggunakan sebuah aplikasi yang dapat memudahkan dan memenuhi kebutuhan para penggunaannya yang memfokuskan ke pelayanan kesehatan menggunakan sebuah aplikasi yaitu aplikasi Santosa Pasien karena aplikasi Santosa Pasien merupakan sebuah platform baru yang dapat diunduh di Play Store atau Google Play oleh pengguna baru. Santosa Pasien ini sangat membantu para pengguna baru dalam melakukan dan mengakses kegiatan rumah sakit. Seperti yang diungkapkan program yang memiliki aktifitas pemrosesan perintah yang diperlukan untuk melaksanakan permintaan pengguna dengan tujuan tertentu (Supriyanto, 2005). Sama seperti yang diungkapkan oleh informan memaparkan bahwa:

“Aplikasi Santosa Pasien merupakan sebuah aplikasi yang memudahkan pasien dalam mengakses hasil pemeriksaan yang telah dilakukan dan memudahkan pasien dalam melihat jadwal praktek dokter.” (Mega Mutia Maeskina, pada tanggal 18/05/2021 di Rumah Sakit Santosa Bandung).

Dalam melihat hasil pemeriksaan informan tidak perlu langsung datang ke Rumah Sakit, terlebih sekarang sedang terjadinya pandemi Covid-19 yang membuat informan khawatir jika datang langsung ke Rumah Sakit hanya untuk melihat hasil pemeriksaan dan hanya untuk memberikan berkas-berkas yang diperlukan. Kemudian informanpun dapat

mendaftar secara online dari aplikasi tersebut tidak perlu untuk mengantri dan menunggu secara langsung di Rumah Sakit dan secara langsung dapat melihat dan mengetahui informasi kamar hingga jadwal dokter.

Adapun kelemahan dalam aplikasi ini ialah pengguna yang belum sepenuhnya paham terhadap aplikasi ini. Pengguna yang berusia lanjut dan kurang mengikuti perkembangan teknologi di zaman sekarang. Terlebih jika pengguna tidak memiliki jaringan yang kuat atau telepon genggam yang mendukung maka akan sulit (Kartika & Hidayat, 2021), apabila tinggal diluar kota Bandung akan merepotkan seperti yang di paparkan oleh salah satu informan.

“Sayangnya Santosa Pasien ini masih kurang dalam mensosialisasikan kepada publik sehingga bagi pemula seperti saya sangat kesulitah dan kurang paham cara pengoprasiannya.” (Endah Hadianti, Pada tanggal 20/5/2021, melalui Percakapan online whatsapp).

Dengan pernyataan demikian tidak semua informan merasa aplikasi Santosa Pasien masih kurang membantu karena kurangnya sosialisasi antara rumah sakit dan pengguna atau pasiennya. Dibalik Sebuah aplikasi yang canggih pasti memiliki kekurangan seperti yang dikatakan di atas bahwa keterbatasan sinyal, sistem yang menyebabkan error. Error adalah penyimpangan yang bersifat sistematis, penyimpangan yang terjadi berulang-ulang dan sang pembelajar tidak menyadari bahwa yang ia lakukan itu merupakan penyimpangan atau tidak berjalan dengan benar sebuah system yang sangat amat dapat mengganggu aktifitas dalam pengoprasiannya (Meisa, 2014).

Lalu kendala lainnya muncul dari salah satu informan yang memakai aplikasi Santosa Pasien, kendala yang dialami oleh informan ini adalah usia yang sudah sulit untuk memahami sebuah sistem yang ada.

“Umur saya yang terbilang sudah tidak muda lagi, saya sangat sulit mengaksesnya Terkadang saya harus datang ke rumah sakit untuk mendaftar secara manual dan banyak membawa berkas, aplikasi terkadang keluar sendiri” (Li Herlina & Mala, pada tanggal 18/05/2021, di Rumah Sakit Santosa Bandung).

Banyaknya perbedaan sebelum dan setelah pemakaian aplikasi Santosa Pasien berbasis android di masa pandemi Covid-19 untuk melakukan aktifitas serta kebiasaan-kebiasaan baru yang sebelumnya jarang kita lakukan. Sebelum memakai aplikasi Santosa Pasien banyak pasien harus datang pagi-pagi sekali untuk melakukan berbagai macam aktifitas yang ada di dalam rumah sakit, namun setelah menggunakan aplikasi Santosa Pasien banyak yang merasa terbantu karena dan tidak membuang banyak waktu untuk di dalam rumah sakit.

“Sebelum adanya aplikasi ini saya harus ke RS untuk mendaftar apalagi ditambah saya harus meng-

antri dari pagi sekali agar dapat mendaftar. Untuk melihat jadwal dokter biasanya saya bisa liat di google, namun terkadang juga saya telfon langsung ke pihak RS untuk menanyakan jadwal dokter yang akan saya kunjungi.” (Endah Hadianti, pada tanggal 18/05/2021, melalui percakapan online aplikasi whatsapp).

Tanggapan lain juga menyatakan bahwa banyaknya perubahan yang terjadi sebelum dan setelah adanya aplikasi ini. Dari pengalaman informan yang berbeda-beda, pasti banyak juga pendapat berbeda-beda dan yang dirasakan pun akan berbeda. Sama halnya dengan perbedaan sebelum dan setelah adanya pandemi Covid-19 ini sangat terlihat jelas.

“Setelah menggunakan aplikasi Santosa Pasien sangat amat memudahkan dan membantu. Apalagi sekarang masih di masa pandemi Covid-19. Saya merasa takut untuk datang langsung ke Rumah Sakit.”

Dari tahapan ini pula peneliti menemukan bahwa panduan dalam aplikasi Santosa Pasien tidak semua penggunaannya mengerti dan masih merasa kebingungan, padahal arti sesungguhnya panduan dalam aplikasi ialah seperangkat intruksi khusus dalam komputer agar kita menyelesaikan tugas-tugas tertentu (Shelly, 2009).

“Panduanya kadang membuat saya bingung, karena keterbatasan usia yang tidaklah muda lagi, jadi membuat saya harus mau tidak mau belajar kembali dan harus mengerti.” (Muthiya pada tanggal 20/05/2021, melalui pesan whatsapp)

Karena aplikasi yang masih terbilang baru dan kurangnya sosialisasi dari pihak rumah sakit sehingga banyaknya pengguna lama atau pengguna baru yang merasa kebingungan. Terlebih pengguna baru yang baru akan mendaftar sebagai pengguna pasti tidak mengetahui mengenai aplikasi ini, jika untuk pengguna yang berusia muda pasti tidak terlalu kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini namun permasalahannya jika pengguna ini sudah berusia lanjut maka akan sama kebingungannya dengan informan yang tadi memberikan pernyataan. Meski tidak semua informan merasa kebingungan tetapi banyak juga yang merasa sangat terbantu oleh adanya panduan di dalam aplikasi Santosa Pasien. “Sudah cukup hanya tinggal di lengkapi lagi dan lebih simpel lagi dengan fitur-fitur yang lebih baik. Lalu panduannya sangat amat membantu walaupun terkadang suka lama untuk membuka bantuannya” (Novianti, pada tanggal 18/05/2021, di Rumah Sakit Santosa Bandung)

Jika di kaitkan dengan teori Interactional view, dengan adanya aplikasi santosa pasien ini membantu masyarakat yang ingin berobat untuk dapat berkomunikasi dan mendapatkan informasi secara dua arah dengan pihak rumah sakit. Artinya masyarakat yang mendaftar rawat jalan, mengetahui informasi kamar, informasi dokter, riwayat pendaftaran, dan hasil Pemeriksaan Laboratorium dan Radiologi dengan cara menggunakan aplikasi santosa pasien yang sudah disediakan

oleh pihak rumah sakit untuk mempermudah dan membantu masyarakat dalam berbagai kebutuhan. Sehingga dengan adanya aplikasi sentosa pasien dapat membuat masyarakat lebih tenang karena tidak harus datang langsung ke rumah sakit dengan berbagai kebutuhan dan tujuan.

KESIMPULAN

Aplikasi Santosa Pasien Bandung penting untuk membantu masyarakat dalam mempermudah kebutuhan atau keperluan-keperluan pasien yang masuk ke Rumah Sakit Santosa Bandung dan bisa membantu rumah sakit Santosa Bandung menghindari kerumunan atau antrian yang sangat panjang di masa pandemi Covid-19 ini. Di masa pandemi Covid-19 ini masyarakat harus cerdas menggunakan teknologi yang semakin sini semakin maju dan berkembang serta memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran lewat sebuah aplikasi dan memudahkan masyarakat untuk lebih efisien mengetahui hasil pengecekan oleh Rumah Sakit Santosa Bandung. Meski aplikasi ini sudah terbilang sangat canggih dan mencukupi kebutuhan para penggunanya tetapi aplikasi ini pun memiliki sebuah kendala atau kekurangan pada sistem dan fitur-fiturnya seperti sistem yang terkadang error atau tidak berjalan dengan benar. Bukan hanya kendala dalam sistem namun usia pengguna menjadi salah satu kendala karena tidak ada pendampingan pada tiap pasien yang akan menggunakan aplikasi tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada semua pihak yang terlibat, termasuk para informan-informan pengguna Aplikasi Santosa Pasien yang telah membantu penelitian ini. Terimakasih untuk ibu Gartika Rahmasari yang selalu sabar membantu dan membimbing penulis. Penulis sangat berterimakasih kepada keluarga penulis yang selalu mendukung penulis dalam keadaan apapun. Penulis ingin berterima kasih kepada semua rekan-rekan penulis yang selalu mendukung dan membantu penulis.

REFERENSI

- Parwanto M. (2020) Virus Corona (2019-nCoV) penyebab COVID-19. *J Biomedika Kesehatan* 3(1):1-2.
- Griffin. (2012). A first look at communication theory. New York: McGraw-Hill Companies., 182.
- Hospital, S. (2006). Santosa Hospital Bandung Central. <https://www.santosa-hospital.com/v1/hospital/SHBC>. Diakses pada 20 Januari 2022.
- Hospital, S. (2019). Santosa Pasien. <https://www.santosa-hospital.com/v1/hospital/SHBC>. Diakses pada 20 Januari 2022.
- Kartika, N. E., & Hidayat, D. (2021). West Java Regional Cultural Management UPTD in Designing Virtual Art Performances During the COVID-19 Pandemic. *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(3), 108–112. <https://doi.org/10.21070/kanal.v9i3.1570>
- Littlejohn, S. W., & Karen, A. F. (2009). *Teori Komunikasi* (Terj.). Jakarta: Salemba Humanika.
- Meisa, W. (2014). Analisis Kesalahan Penggunaan Keigo Pada Pembelajaran Bahasa Jepang : Studi Deskriptif pada Mahasiswa Tingkat III Jurusan Pendidikan Bahasa Jepang Universitas Pendidikan Indonesia Tahun Ajaran 2012/2013. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Moenir, H. A. . (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy, J. (2011). *Metode penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sahar, A. (2014). *Fenomena New Media*. Jakarta :Universitas Indonesia.
- Shelly, Chasman, V. (2009). *Discovering Computers*. Jakarta : Salemba Empat.
- Supriyanto, A. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Watt, J. H., & Sjeff, A. V. den B. (1995). *Research Methods for Communication Science*. Boston: Allyn and Bacon.
- Watzlawick, P. (1967). *Pragmatics of Human Communication*. New York: W. W. Norton & Company, Inc.
- Wijayanengtiang, M., & Claretta, D. (2020). Student Perceptions of Online Learning During the Covid-19 Pandemic. *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 16–21. <https://doi.org/10.21070/kanal.v9i1.685>

Conflict of Interest Statement: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2022 Aprilia and Rahmasari. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.