

PERAN APLIKASI SANTOSA PASIEN DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS LAYANAN DI SANTOSA HOSPITAL BANDUNG CENTRAL TAHUN 2025

Conny Zulfida^{1*}, Yayang Ayu Nuraeni²

Politeknik Pikesi Ganeshha^{1,2}

*Corresponding Author : connyzulfida159@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital di bidang kesehatan mendorong rumah sakit untuk menghadirkan aplikasi berbasis *mobile*. Aplikasi Santosa Pasien merupakan inovasi digital *Santosa Hospital Bandung Central* yang menyediakan fitur pendaftaran rawat jalan, antrean digital, informasi ketersediaan kamar dan jadwal dokter, serta akses hasil laboratorium. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas aplikasi Santosa Pasien dalam mengoptimalkan aksesibilitas dan mutu layanan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Sampel sebanyak 58 partisipan ditentukan dengan teknik purposive sampling. Hasil analisis menunjukkan mayoritas partisipan (94,8%) menilai aplikasi berdampak positif dalam mengoptimalkan aksesibilitas layanan, terutama dari segi efisiensi waktu, transparansi informasi, dan kemudahan penggunaan. Uji *Chi-Square* menghasilkan nilai $p=0,003$ ($<0,05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara penggunaan aplikasi dengan peningkatan mutu layanan. Kendala yang ditemukan antara lain literasi digital rendah pada kelompok usia >40 tahun dan gangguan teknis aplikasi. Dengan demikian, aplikasi Santosa Pasien terbukti berdampak positif, namun perlu peningkatan sosialisasi dan perbaikan teknis agar manfaatnya dapat dirasakan merata.

Kata kunci : aksesibilitas layanan, aplikasi santosa, kepuasan pasien, pelayanan digital

ABSTRACT

The digital transformation in healthcare encourages hospitals to develop mobile-based applications. Santosa Patient Application is an innovation by Santosa Hospital Bandung Central that provides features such as outpatient registration, digital queues, room and doctor schedule information, and access to laboratory results. This study aims to analyze the effectiveness of the application in improving service accessibility and quality. A quantitative descriptive method with a cross-sectional design was employed. The sample consisted of 58 participants selected through purposive sampling. Results showed that most participants (94.8%) considered the application effective in improving service accessibility, particularly in terms of time efficiency, information transparency, and ease of use. The Chi-Square test yielded $p=0.003$ (<0.05), indicating a significant relationship between application usage and improved service quality. However, challenges remain, including low digital literacy among patients aged >40 years and technical issues. In conclusion, Santosa Patient Application is effective but requires further improvement in socialization and technical stability.

Keywords : santosa application, service accessibility, patient satisfaction, digital health

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi sangat berdampak signifikan dalam dunia kesehatan. Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang cepat, praktis, dan efisien melalui digitalisasi. Menurut Ventola (2014), aplikasi kesehatan berbasis mobile mampu mengoptimalkan akses informasi medis, menurunkan biaya, serta mempercepat layanan kepada pasien. DeLone dan McLean (2003) melalui model kesuksesan sistem informasi juga menegaskan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan digital berpengaruh langsung terhadap kepuasan serta efektivitas pelayanan. Selain itu, WHO (2021) mendorong penerapan digital health sebagai strategi global untuk memperluas jangkauan pelayanan kesehatan dan

mengoptimalkan kualitas layanan berbasis teknologi. *Santosa Hospital Bandung Central* menghadirkan Aplikasi Santosa Pasien (SanPas) sejak 2019 untuk mempermudah pasien dalam mengakses layanan tanpa harus antre secara manual. Aplikasi ini semakin relevan setelah pandemi Covid-19 yang memperkuat kebutuhan layanan kesehatan berbasis digital. Sejalan dengan penelitian Wulandari dkk. (2022), penggunaan aplikasi kesehatan digital terbukti mampu mengurangi antrean pasien secara signifikan dan meningkatkan efektivitas pelayanan.

Meskipun memberikan kemudahan, tidak semua pasien dapat menggunakan aplikasinya secara optimal. Faktor usia dan literasi digital menjadi kendala utama, khususnya bagi pasien berusia >40 tahun. Hal ini sejalan dengan temuan Putri & Santoso (2023) yang menunjukkan bahwa kelompok usia lanjut memiliki hambatan dalam mengakses aplikasi berbasis teknologi karena keterbatasan literasi digital. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Nugraha dkk. (2024) yang menegaskan adanya *digital divide* antara kelompok usia muda dan lanjut usia dalam pemanfaatan aplikasi kesehatan.

Adapun penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis efektivitas penggunaan Aplikasi Santosa Pasien dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan di *Santosa Hospital Bandung Central* Tahun 2025. Mengidentifikasi hambatan yang dialami pasien dalam penggunaan aplikasi, terutama pada kelompok usia ≥ 40 tahun

METODE

Studi ini dirancang dengan metode kuantitatif deskriptif menggunakan desain *cross sectional*. Rancangan tersebut dimaksudkan untuk memotret kondisi pada satu periode tertentu dengan memanfaatkan data numerik yang diperoleh melalui partisipasi responden. Penelitian dilakukan di *Santosa Hospital Bandung Central* pada bulan September 2025. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner standar yang mencakup informasi mengenai karakteristik demografis (seperti usia dan jenis kelamin), tingkat efektivitas aplikasi, dan penilaian mutu layanan rumah sakit. Kuesioner dibagikan langsung di ruang tunggu rawat jalan dengan bantuan petugas rekam medis, sementara responden diberikan waktu untuk mengisi setelah membaca dan memahami pertanyaan.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien pendaftaran rawat jalan yang menggunakan Aplikasi Santosa Pasien. Dari populasi tersebut ditetapkan 58 partisipan sebagai sampel melalui teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan partisipan yang sesuai dengan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Analisis univariat dipakai untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden dan persepsi mereka terhadap aplikasi. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji *Chi-Square* (tabel silang) untuk mengetahui hubungan antara efektivitas penggunaan aplikasi dengan peningkatan kualitas pelayanan, dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Presentase
< 40 tahun	35	60,3 %
≥ 40 tahun	23	39,7 %

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa dari 58 partisipan, mayoritas berusia <40 tahun sebanyak 35 orang (60,3%). Sementara itu, partisipan dengan usia ≥ 40 tahun berjumlah 23

orang (39,7%). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi lebih mudah digunakan oleh kelompok usia produktif, sedangkan kelompok usia ≥ 40 tahun masih menghadapi tantangan dalam hal literasi digital.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	20	34,5 %
Perempuan	38	65,5 %
Total	58	100 %

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa mayoritas partisipan adalah perempuan, yaitu 38 orang (65,5%). Hal ini selaras dengan data pasien rawat jalan di *Santosa Hospital Bandung Central* yang didominasi perempuan, khususnya ibu rumah tangga yang lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan untuk keluarga. Temuan ini menunjukkan bahwa perempuan relatif lebih aktif dalam memanfaatkan aplikasi Santosa Pasien dibandingkan laki-laki.

Efektivitas Penggunaan Aplikasi Santosa Pasien

Tabel 3. Persepsi Efektivitas Aplikasi

Penggunaan Aplikasi	Jumlah	Percentase
Efektif	55	94,8 %
Tidak Efektif	3	5,2 %
Total	58	100 %

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa mayoritas partisipan, yakni 55 orang (94,8%), menilai aplikasi Santosa Pasien berdampak positif dalam mengoptimalkan aksesibilitas layanan rumah sakit. Hanya 3 partisipan (5,2%) yang menyatakan aplikasi kurang berdampak positif. Hasil ini membuktikan bahwa aplikasi telah memenuhi mayoritas ekspektasi pasien, terutama dalam hal kemudahan pendaftaran, antrian digital, serta akses informasi yang lebih cepat.

Peningkatan Kualitas Layanan

Tabel 4. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan

Peningkatan Kualitas	Jumlah	Percentase
Baik	54	93,1 %
Tidak Baik	4	6,9 %
Total	58	100 %

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa 54 partisipan (93,1%) menyatakan mutu layanan meningkat setelah menggunakan aplikasi Santosa Pasien. Hanya 4 partisipan (6,9%) yang menilai belum ada perbaikan berarti. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi berperan signifikan dalam memperbaiki mutu layanan di *Santosa Hospital Bandung Central*, terutama pada aspek efisiensi waktu dan transparansi informasi.

Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa dari 55 partisipan yang menilai aplikasi berdampak positif, sebanyak 52 orang (89,6%) merasakan kualitas layanan baik. Sementara itu, partisipan yang menilai aplikasi tidak berdampak positif cenderung menilai mutu layanan juga tidak baik. Hasil dari uji Chi-Square menunjukkan $p=0,003 (<0,05)$, sehingga dapat

disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara efektivitas aplikasi dan peningkatan mutu layanan.

Tabel 5. Hubungan Efektivitas dengan Kualitas Pelayanan

Efektivitas	Kualitas Baik	Tidak Baik	Total	p-value
Efektif	52 (89,6%)	3 (5,2%)	55	
Tidak Efektif	2 (3,5%)	1 (1,7%)	3	
Total	54 (93,1%)	4 (6,9%)	58	0,003

Pemanfaatan Pendaftaran Rawat Jalan *Online* (Tahun 2023 – Agust 2025)

Tabel 6. Jumlah Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Layanan

Pendaftaran	Tahun 2023	Tahun 2024	Jan-Aust 2025
<i>Online</i>	38457	103638	112683
Petugas	170870	144041	64327
Total	209327	247679	177010

Tabel 7. Persentase Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Layanan

Pendaftaran	Tahun 2023	Tahun 2024	Jan-Aust 2025
<i>Online</i>	18%	42%	64%
Petugas	82%	58%	36%
Total	100%	100%	100%

Berdasarkan tabel 6 dan tabel 7, terlihat adanya perubahan signifikan dalam pola pendaftaran pasien di Santosa Hospital Bandung Central dari tahun 2023 hingga Agustus 2025. Pada tahun 2023, pendaftaran melalui SanPas (online) baru mencapai 18%, namun meningkat tajam menjadi 42% pada 2024 dan terus naik hingga 64% pada 2025. Sebaliknya, pendaftaran manual melalui petugas menunjukkan tren menurun, dari 82% pada 2023 menjadi 58% pada 2024, dan terus berkurang hingga 36% pada 2025. Pergeseran ini menunjukkan bahwa semakin banyak pasien beralih ke layanan digital karena kemudahan akses, efisiensi waktu, dan transparansi informasi yang ditawarkan aplikasi. Dengan tren peningkatan sekitar 20% per tahun, diperkirakan pada akhir tahun 2025 pengguna SanPas dapat mencapai lebih dari 70% dari total pendaftaran rawat jalan, sementara jalur manual hanya digunakan oleh sebagian kecil pasien, khususnya yang masih mengalami keterbatasan literasi digital.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijalankan, efektivitas aplikasi Santosa Pasien dalam mengoptimalkan mutu layanan di *Santosa Hospital Bandung Central* tercermin dari berbagai aspek. Aplikasi ini dirancang dengan tujuan utama memberikan kemudahan akses layanan bagi pasien, sehingga proses yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih lama kini dapat dijalankan hanya melalui perangkat digital. Sebagian besar partisipan menyatakan bahwa fitur registrasi online dan antrean digital sangat membantu dalam mengurangi kepadatan di loket pendaftaran serta menekan waktu tunggu pasien. Dengan adanya sistem ini, pasien tidak perlu lagi datang lebih awal untuk mengantre, melainkan cukup mendaftar melalui aplikasi dan hadir sesuai jadwal yang telah ditentukan. Selain itu, fitur informasi jadwal dokter dan ketersediaan kamar menjadi salah satu layanan yang paling diapresiasi oleh pasien. Pasien dapat mengetahui jadwal praktek dokter spesialis maupun ketersediaan kamar rawat inap secara *real-time*, sehingga perencanaan kunjungan maupun rawat inap dapat

dijalankan dengan lebih efisien. Hal ini berdampak pada peningkatan transparansi informasi rumah sakit, yang sebelumnya hanya dapat diperoleh dengan datang langsung atau melalui telepon.

Manfaat lain yang dirasakan pasien adalah adanya akses terhadap hasil laboratorium dan radiologi secara digital. Sebelumnya, pasien harus kembali ke rumah sakit untuk mengambil hasil pemeriksaan. Kini, dengan aplikasi Santosa Pasien, hasil dapat langsung diunduh atau dilihat melalui ponsel, sehingga lebih praktis dan menghemat waktu. Fitur ini juga mendukung dokter dalam mengambil keputusan klinis lebih cepat karena data pemeriksaan sudah tersedia secara *daring*. Tidak hanya itu, fitur riwayat pendaftaran dan notifikasi jadwal kontrol turut memudahkan pasien dalam memantau aktivitas layanan kesehatan mereka. Banyak pasien yang merasa terbantu dengan adanya pengingat jadwal kontrol karena meminimalkan risiko keterlambatan maupun kelupaan jadwal kunjungan. Bagi pasien kronis yang membutuhkan kontrol rutin, fitur ini sangat membantu menjaga kepatuhan terhadap jadwal pengobatan.

Secara administratif, aplikasi ini juga memberikan manfaat besar bagi pihak rumah sakit. Data pasien yang masuk melalui aplikasi langsung terintegrasi dengan sistem administrasi, sehingga mempercepat proses pelayanan di loket dan mengurangi beban kerja petugas. Hal ini sesuai dengan konsep efisiensi sistem pelayanan kesehatan, di mana teknologi digital berfungsi untuk menekan birokrasi yang panjang dan memberikan layanan yang lebih sederhana. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Aprilia dan Rahmasari (2022) yang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Santosa Pasien selama pandemi berhasil menurunkan antrean fisik dan meningkatkan kepuasan pasien. Selanjutnya, penelitian Wulandari, Sari, dan Nugraha (2022) juga menemukan bahwa aplikasi digital kesehatan berpengaruh signifikan terhadap pengurangan antrean pasien dan peningkatan efektivitas pelayanan. Hal ini mendukung hasil penelitian ini, di mana fitur pendaftaran online dan antrean digital dianggap paling efektif oleh responden.

Selain itu, penelitian Putri dan Santoso (2023) melaporkan bahwa pemanfaatan aplikasi mobile health mampu meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan terutama pada dimensi akses informasi dan kecepatan pelayanan. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian ini yang menemukan bahwa fitur jadwal dokter, ketersediaan kamar, dan akses hasil laboratorium menjadi aspek yang sangat diapresiasi pasien. Namun, penelitian ini juga menemukan kendala pada pasien usia ≥ 40 tahun yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nugraha, Sari, dan Wibowo (2024) yang mengidentifikasi adanya *digital divide* di kalangan pengguna aplikasi kesehatan, di mana kelompok usia lanjut memiliki hambatan literasi digital lebih tinggi dibanding kelompok usia muda. Faktor ini berpengaruh pada keterbatasan pemanfaatan aplikasi secara optimal.

Selain dari literatur nasional, strategi global WHO (Tahun 2021) tentang *Global Strategy on Digital Health 2020 - 2025* juga menekankan pentingnya pengembangan aplikasi kesehatan digital yang inklusif, mudah digunakan, dan disertai edukasi bagi pasien. Hal ini sejalan dengan saran penelitian ini bahwa pengembangan aplikasi harus disertai dengan program peningkatan literasi digital, khususnya untuk pasien usia lanjut. Dengan demikian, efektivitas aplikasi Santosa Pasien bukan hanya dilihat dari kemudahan yang dirasakan pasien, tetapi juga dari kontribusinya terhadap peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit secara keseluruhan. Aplikasi ini mendukung prinsip pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, efisien, dan transparan, sebagaimana ditekankan dalam standar mutu pelayanan rumah sakit.

KESIMPULAN

Aplikasi Santosa Pasien terbukti efektif meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan di *Santosa Hospital Bandung Central*. Mayoritas responden menyatakan aplikasi

mempermudah pendaftaran daring, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan transparansi informasi pelayanan. Hambatan tetap ditemukan, terutama pada pasien usia ≥ 40 tahun yang mengalami keterbatasan literasi digital serta kendala teknis aplikasi, sehingga pemanfaatan belum optimal pada semua kelompok pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak Santosa Hospital Bandung Central yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian ini. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Pembimbing dan Politeknik Pikes Ganesha Bandung, khususnya Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, atas dukungan, arahan, dan bimbingan yang telah diberikan selama proses penelitian berlangsung. Tidak lupa, penulis menyampaikan apresiasi kepada seluruh responden dan petugas rekam medis yang telah berpartisipasi dan memberikan data serta informasi yang diperlukan, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada keluarga tercinta dan teman-teman cepik atas doa, dukungan moral, dan semangat yang tiada henti selama penyusunan penelitian ini. Dukungan dan pengertian dari keluarga menjadi sumber motivasi yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Khalifa, H. S., & Al-Salman, A. S. (2017). *E-health systems in Saudi Arabia: An overview*. *Informatics in Medicine Unlocked*, 9, 17–23. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2017.05.001>.
- Aprilia, C. S., & Rahmasari, G. (2022). *Application users' experiences on the Santosa features of Bandung patients during the Covid-19 pandemic*. *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 39–44. <https://doi.org/10.21070/kanal.v10i1.1580>.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update*. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Gajanayake, R., Iannella, R., & Sahama, T. (2014). *An eHealth architecture for improving consumer participation in healthcare*. *International Journal of E-Health and Medical Communications*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.4018/ijehmc.2014010101>.
- Hospital, S. (2019). Santosa Pasien. Santosa Hospital Bandung Central. <https://www.santosa-hospital.com/v1/hospital/SHBC>.
- Nasution, M. N. (2001). Manajemen mutu terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugraha, D., Sari, R., & Wibowo, A. (2024). *Digital health apps and patient satisfaction: A case study in Indonesian hospitals*. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 12(1), 15–25.
- Putri, A., & Santoso, H. (2023). *The impact of mobile health applications on patient satisfaction in outpatient services*. *Indonesian Journal of Health Information*, 5(2), 88–96.
- Salsabila, J., Juliadrianti, M., Luqyana, K., Kadri, H. Al, & Setiawati, M. (2024). Urgensi Komunikasi Efektif Dalam Public Relations. *Jurnal Common*, 7(2), 189–199. <https://doi.org/10.34010/common.v7i2.11492>
- Sanjaya, W. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02), 215–225. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i02.906>

- Sari, P. I., Kesehatan, T., & Pasien, K. (2023). Peningkatan Kemampuan Komunikasi Efektif Bagi Tenaga Kesehatan Di RSIA Cempaka Az – Zahra. 4(2), 4271–4275.
- Sari, R. S., Tasri, Y. D., & Apriliani, M. (2022). Identifikasi Pengetahuan Dan Pemahaman Profesional Perekam Medis Terhadap Kompetensi Perekam Medis. Jurnal Inovasi Penelitian, 2(8), 2639–2646.
- Setiawan, T., & Putro, F. H. A. (2021). Komunikasi Efektif dalam Membina Keterampilan Berwirausaha di PC Ipnu Kabupaten Boyolali. Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora, 2(08), 100–107. <https://www.jurnalintelektiva.com>
- Situmorang, M., Mulyana, M., & Natasha, N. (2025). Komunikasi Efektif Petugas Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit. JCES | FKIP UMMat, 8(1), 80. <https://doi.org/10.31764/jces.v8i1.28432>
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- Suwartono. (n.d.). Dasar-Dasar Metodologi Penelitian.
- Tribun Jabar. (2021, May 25). Aplikasi Santosa Pasien berikan kemudahan layanan dan perawatan bagi masyarakat. Tribun News. <https://jabar.tribunnews.com/2021/05/25/aplikasi-santosa-pasien-berikan-kemudahan-layanan-dan-perawatan-bagi-masyarakat>.
- Ventola, C. L. (2014). *Mobile devices and apps for health care professionals: Uses and benefits. P & T*, 39(5), 356–364.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication*. New York, NY: W. W. Norton & Company.
- WHO. (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/344249>.
- Wulandari, R., Sari, P., & Nugraha, D. (2022). *Digital health application and its impact on patient queue reduction*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 18(3), 220–229.