TRANSFORMASI KOMUNIKASI DIGITAL MELALUI FITUR *LIVE CHAT* APLIKASI LINK SEHAT PADA PASIEN PRIMAYA HOSPITAL BEKASI TIMUR

SKRIPSI

Oleh:

Ristom Prayogi

202110415302

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

TRANSFORMASI KOMUNIKASI DIGITAL MELALUI FITUR *LIVE CHAT* APLIKASI LINK SEHAT PADA PASIEN PRIMAYA HOSPITAL BEKASI TIMUR

SKRIPSI

Oleh:

Ristom Prayogi

202110415302

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Transformasi Komunikasi Digital Melalui Fitur *Live Chat* aplikasi Link Sehat Pada Pasien Primaya Hospital Bekasi Timur
Nama Mahasiswa	: Ristom Prayogi
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415302
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 22 Juli 2025

Jakarta, 29 Juli 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Dr. Diah Ayu Permatasari, ST, S.IP.,S.H., M.IR

NIDN. 0312077903

Transformasi Komunikasi.., Ristom Prayogi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Transformasi Komunikasi Digital Melalui Fitur Live Chat Aplikasi Link Sehat Pada Pasien Primaya Hospital Bekasi Timur
Nama Mahasiswa	: Ristom Prayogi
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415302
Program Studi/Fakultas	: Komunikasi/IlmuKomunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 22 Juli 2025

Jakarta, 29 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji	: Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos.,M.I.Kom NIDN. 0303077002	.....
Penguji	: Dr. Diah Ayu Permatasari, S.T.,S.IP.,M.IR NIDN.0312077903	.....
Sekretaris Penguji	: Pagi Muhamad S.I.Kom.,M.I.Kom NIDN. 0310038403	.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Transformasi komunikasi digital melalui fitur *live chat* aplikasi link sehat pada pasien primaya bekasi timur" ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagi referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerma sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difoto copy melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 29 Juli 2025

Yang menyatakan.



Ristom Prayogi

202110415302

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Ristom Prayogi. 202110415302. **Transformasi Komunikasi Digital Melalui Fitur *Live Chat* Aplikasi LinkSehat Pada Pasien Primaya Hospital Bekasi Timur** (dibimbing oleh Dr. Diah Ayu Permatasari S.T., S.IP., M.IR)

Transformasi digital dalam layanan kesehatan telah menjadi aspek penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi fitur *Live Chat* dalam aplikasi LinkSehat di Primaya Hospital Bekasi Timur sebagai bentuk transformasi komunikasi digital. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur *Live Chat* memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses informasi layanan kesehatan, menjadwalkan konsultasi medis, serta mengurangi waktu tunggu di rumah sakit. Selain itu, fitur ini juga membantu tenaga medis dalam mengoptimalkan komunikasi dan koordinasi dengan pasien. Namun, terdapat tantangan dalam implementasi, seperti kesiapan sumber daya manusia dan kendala teknis dalam penggunaan teknologi.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa adopsi fitur *Live Chat* dalam aplikasi LinkSehat memberikan dampak positif terhadap efektivitas komunikasi rumah sakit dan kepuasan pasien. Rekomendasi utama dari penelitian ini adalah peningkatan infrastruktur teknologi dan pelatihan bagi tenaga medis serta pasien untuk memaksimalkan pemanfaatan fitur *Live Chat.*

Kata Kunci**:** Transformasi Digital, Komunikasi Digital, *Live Chat*, Primaya Hospital, LinkSehat.

ABSTRACT

Ristom Prayogi. 202110415302. *Digital Communication Transformation Through the Live Chat Feature of the LinkSehat Application for Patients at Primaya Hospital Bekasi Timur (guided by* **Dr. Diah Ayu Permatasari S.T., S.IP., M.IR)**

Digital transformation in healthcare services has become a crucial aspect of improving efficiency and service quality for patients. This study aims to analyze the implementation of the Live Chat feature in the LinkSehat application at Primaya Hospital Bekasi Timur as a form of digital communication transformation. The research employs a qualitative descriptive approach with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation.

The findings indicate that the Live Chat feature facilitates patients in accessing healthcare information, scheduling medical consultations, and reducing waiting times at the hospital. Additionally, this feature aids medical staff in optimizing communication and coordination with patients. However, challenges arise in implementation, such as human resource readiness and technical difficulties in utilizing the technology.

This study concludes that adopting the Live Chat feature in the LinkSehat application positively impacts hospital communication effectiveness and patient satisfaction. The main recommendations of this study include enhancing technological infrastructure and providing training for both medical staff and patients to maximize the benefits of the Live Chat feature.

Keywords: *Digital Transformation, Digital Communication, Live Chat, Primaya Hospital, LinkSehat.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul" Transformasi Komunikasi Digital Melalui Fitur *Live Chat* Aplikasi Link Sehat Pada Pasien Primaya Hospital Bekasi Timur" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak, terutama kepada orang tua saya, mamah dan ayah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

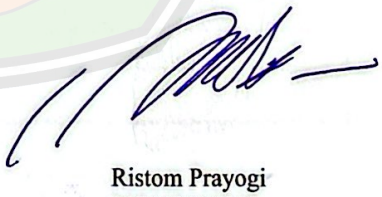
1. Bapak Irjen. Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., M.M., Ph.D., D.Crim (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Diah Ayu Permatasari, ST. S.IP., M.IR, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Bapak Yudhistira Ardi Poetra, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Dosen Fakultas Ilmu Komuniksi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh Staff Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah berperan penting dalam membantu penelitian menulis Skripsi ini.
7. Saya juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada keluarga tercinta, terutama kedua orang tua, yang selalu memberikan dukungan tanpa batas, baik dalam bentuk doa, motivasi, maupun kasih sayang.

Dipindai dengan CamScanner

8. Bapak/Ibu HRD Primaya Hospital Bekasi Timur, yang sudah membantu melakukan penelitian.
9. Wiwit Niti Rahayu selaku kakak saya tercinta yang memberikan asupan dana serta *coffee* untuk kelancaran penulisan Penelitian ini
10. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada teman-teman Burjo, yang sebetulnya tidak pernah membantu saya dalam mengerjakan penelitian ini tetapi membantu keadaan saya yang selama ini saya rasakan dan tidak pernah saya ceritakan oleh keluarga saya.
11. Dengan penuh rasa syukur saya ingin menyampaikan terima kasih kepada temen-teman se pembingingan dan angkatan 21 dalam mensupport dan memberi semangat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi pembaca. Akhir kata, penulis berharap agar karya ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta praktik di lapangan.

Jakarta, 29 Juli 2025
Penulis



Ristom Prayogi
202110415302

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR BAGAN ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Fokus Penelitian 12
1.3 Pertanyaan Penelitian 12
1.4 Tujuan Penelitian 12
1.5 Manfaat Penelitian 12
1.5.1 Manfaat Teoritis 13
1.5.2 Manfaat Praktis 13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **14**
2.1 Penelitian Terdahulu 14
2.2 Tinjauan Konseptual 20
2.2.1 Komunikasi Dalam Layanan Kasehatan 20
2.2.2 Transformasi Digital 23
2.2.3 Digitalisasi Komunikasi dalam Rumah Sakit 25
2.2.4 Live Chat 28
2.2.5 Pelayanan Rumah Sakit 30
2.3 Tinjauan Teoritis 31

Transformasi Komunikasi.., Ristom Prayogi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

2.3.1 Teori Adopsi Teknologi (Technology Adoption Model) 31
2.4 Kerangka Pemikiran.....36
BAB III METODE PENELITIAN.....37
3.1 Pendekatan Penelitian 37
3.2 Desain Penelitian.....38
3.3 Subjek Dan Objek Penelitian 39
3.4 Teknik Pengumpulan Data 40
3.5 Teknik Analisis Data 43
3.6 Keabsahan Data.....44
3.6.1 Triangulasi Data 44
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 46
4.1 Gambaran Umum.....46
4.1.1 Profil Informan.....46
4.2 Profil Primaya Hospital Bekasi Timur.....48
4.2.1 Aplikasi Link Sehat Primaya Hospital 55
4.2.2 Fitur Live Chat Aplikasi Link Sehat 60
4.2.3 Transformasi Komunikasi Digital Primaya Hospital.....73
4.2.4 Live Chat Jadwal Dokter.....74
BAB V PENUTUP.....91
5.1 Kesimpulan.....91
5.2 Saran 91
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Transformasi Komunikasi.., Ristom Prayogi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 13
Tabel 3. 1 Kriteria Informan 40
Tabel 3. 2 Waktu Penelitian 45
Tabel 4. 1 Profil Informan 46
Tabel 4. 2 Perkembangan Primaya Hospital 53
Tabel 4. 3 Transformasi Komunikasi 77

Transformasi Komunikasi.., Ristom Prayogi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Kepuasan 3
Gambar 1. 2 Lobby Live Chat 7
Gambar 1. 3 Live Chat 8
Gambar 4. 1 Logo Primaya Hospital 49
Gambar 4. 2 Peta Lokasi Primaya Hospital Bekasi Timur 49
Gambar 4. 3 Observasi Lokasi 49
Gambar 4. 4 Primaya Hospital Bekasi timur 50
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Primaya Hospital 51
Gambar 4. 6 Jadwal Dokter Primaya Hospital 52
Gambar 4. 7 Aplikasi Link Sehat 55
Gambar 4. 8 Login Aplikasi Link Sehat 57
Gambar 4. 9 Edukasi Kasehatan 59
Gambar 4. 10 Jadwal Dokter 60
Gambar 4. 11 Pilihan Dokter Untuk Live Chat 61
Gambar 4. 12 Live Chat 64
Gambar 4. 13 Proses Pendaftaran Live Chat 69

Transformasi Komunikasi.., Ristom Prayogi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir 36

Transformasi Komunikasi.., Ristom Prayogi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa

Lampiran 2 : Transkrip Wawancara

Lampiran 3 : Hasil Reduksi Data

Lampiran 4 : Hasil Observasi

Lampiran 5 : Form Perbaikan Sidang Skripsi

Lampiran 6 : Kartu Konsultasi Skripsi

Transformasi Komunikasi.., Ristom Prayogi, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025