BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang memberikan layanan kesehatan. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 menjelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan diagnostik, pengobatan, dan perawatan medis. Sebagai pelayanan publik, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat Republik Indonesia, (2009).

Setiap organisasi termasuk instansi rumah sakit negeri maupun swasta dituntut untuk memiliki SDM yang berkualitas dan memiliki daya saing yang tinggi sehingga mampu menjadi energi bagi organisasi kesehatan untuk bersaing dengan kompetitornya ditengah arus perubahan yang semakin dinamis. Kementerian Kesehatan RI, (2012) mengatakan bahwa tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Setiap tingkat pelayanan kesehatan yang ada di desa sampai kabupaten/kota harus memperhatikan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan M. Dewi, (2016).

Berdasarkan *World Health Organization* (WHO), akreditasi rumah sakit adalah standar yang dirancang untuk menjamin mutu dan keselamatan pelayanan kesehatan. Primaya Hospital Bekasi Timur telah mengikuti standar nasional dan internasional untuk memastikan fasilitas dan prosedur klinis yang aman bagi pasien, sehingga diakui dalam hal kualitas pelayanan medis yang unggul. Rusda Ananda DKK (2023) Pelayanan yang berkualitas membutuhkan kinerja sumber daya manusia yang baik dan kinerja merupakan tingkat keberhasilan atau *the*

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

degree of accomplishment yang mengacu pada evaluasi sejauh mana pelayanan kesehatan memenuhi tujuan dan standar yang ditetapkan. Hal ini mencakup berbagai aspek yang menggambarkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem kesehatan.

Bekasi merupakan salah satu kota besar yang terletak di Provinsi Jawa Barat dengan posisi strategis sebagai kawasan penyangga ibu kota Jakarta. Kota ini memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi, industri, dan urbanisasi di Indonesia. Sebagai pusat industri terbesar di Indonesia, Bekasi menjadi rumah bagi ratusan kawasan industri yang menarik tenaga kerja dari berbagai daerah, sehingga jumlah penduduknya terus meningkat secara signifikan. Dengan populasi yang padat dan tingkat urbanisasi yang pesat, kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan menjadi semakin tinggi. Hal ini mendorong pemerintah dan sektor swasta untuk terus berinvestasi dalam pengembangan infrastruktur kesehatan, termasuk rumah sakit, klinik, dan fasilitas medis lainnya.

Sejalan dengan pertumbuhan jumlah penduduk, fasilitas kesehatan di Bekasi mengalami perkembangan yang signifikan. Kota ini memiliki berbagai jenis rumah sakit, mulai dari rumah sakit umum milik pemerintah hingga rumah sakit swasta yang dilengkapi dengan teknologi medis modern dan spesialisasi layanan kesehatan yang beragam. Pertumbuhan rumah sakit ini tidak hanya melayani kebutuhan masyarakat lokal Bekasi, tetapi juga menjangkau warga dari wilayah sekitar, seperti Karawang, Cikarang, dan daerah lain di Jabodetabek. Rumah sakit di Bekasi hadir untuk memberikan layanan kesehatan yang lebih terjangkau dan mudah diakses, terutama mengingat jarak dan waktu tempuh ke rumah sakit besar di Jakarta sering menjadi kendala bagi masyarakat.

Selain jumlahnya yang terus bertambah, rumah sakit di Bekasi juga berfokus pada peningkatan kualitas layanan, baik melalui perbaikan fasilitas, penyediaan tenaga medis yang kompeten, maupun implementasi teknologi untuk mendukung pelayanan pasien. Dengan perkembangan ini, Bekasi semakin memperkokoh posisinya sebagai kota yang mampu memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di tengah laju urbanisasi yang cepat.

Primaya Hospital Bekasi Timur adalah sebuah transformasi dan wujud baru dari RS Awal Bros Bekasi Timur yang berdiri sejak 8 Agustus 2008 di pusat Kota Bekasi, Perubahan nama Rumah Sakit Awal Bros Bekasi Timur menjadi Primaya Hospital Bekasi Timur merupakan bagian dari proses rebranding strategis yang dilakukan oleh manajemen rumah sakit. Langkah ini mencerminkan upaya pengembangan identitas korporasi yang lebih terpadu dan relevan dengan visi jangka panjang perusahaan dalam memberikan pelayanan kesehatan kelas dunia di Indonesia. Rebranding menjadi Primaya Hospital dilakukan pada tahun 2019, sebagai bagian dari transformasi yang bertujuan untuk meningkatkan nilai merek dan daya saing rumah sakit di tengah dinamika industri kesehatan. Pergantian nama ini tidak hanya bersifat kosmetik, tetapi juga mencerminkan filosofi pelayanan baru yang lebih modern dan berorientasi pada kebutuhan pasien. nama "Primaya" berasal dari kombinasi kata *prima* (mengacu pada kualitas unggul) dan *maya* (yang berarti harapan), sehingga menggambarkan komitmen rumah sakit untuk memberikan layanan kesehatan berkualitas tinggi yang menjawab harapan masyarakat.

Hingga saat ini, Primaya Hospital Bekasi Timur telah melayani banyak pasien, baik dari Kota Bekasi maupun dari daerah sekitarnya. Primaya Hospital Bekasi Timur merupakan rumah sakit terakreditasi nasional *(KARS*) dan sejak tahun 2014 hingga saat ini telah memperoleh akreditasi Internasional dari *Joint Commission International (JCI)*, Dedikasi Primaya Hospital Bekasi Timur dalam meningkatkan kesehatan pasien tercermin pada program pelayanan kesehatan yang komprehensif. Sebagai rumah sakit yang senantiasa mengedepankan keselamatan pasien serta mutu dan layanan berkualitas PRIMA.



Gambar 1. 1 Tingkat Kepuasan

Perubahan dari Rumah Sakit Awal Bros Bekasi Timur menjadi Primaya Hospital Bekasi Timur tidak hanya sebatas perubahan nama, tetapi juga mencakup pergeseran strategi, penguatan layanan, dan peningkatan mutu operasional. berikut adalah beberapa perbedaan utama yang dapat di identifikasi:

1) Identitas dan Citra Korporasi
    - RS Awal Bros Bekasi Timur: Beroperasi dengan nama yang identik dengan jaringan Awal Bros, berfokus pada layanan kesehatan yang profesional dan ramah.
    - Primaya Hospital Bekasi Timur: Menggunakan identitas merek baru dengan filosofi *Prima* (unggul) dan *Maya* (harapan), menekankan pelayanan kesehatan yang lebih modern, inovatif, dan berbasis global.
    - RS Awal Bros Bekasi Timur: Fokus pada layanan kesehatan umum dan spesialisasi dasar, Layanan berbasis manual masih dominan, meski mulai mengintegrasikan teknologi.
    - Primaya Hospital Bekasi Timur: Memperluas layanan dengan pendekatan berbasis teknologi, seperti aplikasi digital untuk registrasi, pembayaran, dan konsultasi online.
    - Menyediakan layanan unggulan khusus, seperti *center of excellence* untuk kardiologi, onkologi ibu dan anak, serta ortopedi.
2) Fasilitas dan Infrastruktur
    - RS Awal Bros Bekasi Timur: Memiliki fasilitas yang baik, sesuai dengan standar rumah sakit swasta menengah ke atas
    - Primaya Hospital Bekasi Timur: Penambahan layanan eksklusif seperti ruang perawatan premium untuk meningkatkan kenyamanan pasien.

Masalah sistem manual di rumah sakit, termasuk Primaya Hospital Bekasi Timur, dapat mengakibatkan berbagai tantangan yang mempengaruhi efisiensi dan kualitas layanan Kesehatan, Proses pendaftaran yang lambat, Sistem manual sering kali melibatkan pengisian formulir secara fisik, yang dapat menyebabkan antrean

panjang dan waktu tunggu yang lama bagi pasien. hal ini tidak hanya mengganggu pengalaman pasien tetapi juga meningkatkan beban kerja staf administrasi. Kesalahan Data, Penginputan data secara manual meningkatkan risiko kesalahan, seperti kesalahan dalam pencatatan informasi pasien atau riwayat medis, kesalahan ini dapat berakibat fatal dalam diagnosis dan perawatan pasien. Pengelolaan sumber daya yang tidak optimal, sistem manual membuat pengelolaan sumber daya, seperti jadwal dokter dan penggunaan ruang perawatan, menjadi kurang efisien. Hal ini dapat menyebabkan pemborosan sumber daya dan penjadwalan yang tidak efektif. Pengelolaan sumber daya yang tidak optimal, sistem manual membuat pengelolaan sumber daya, seperti jadwal dokter dan penggunaan ruang perawatan, menjadi kurang efisien. Hal ini dapat menyebabkan pemborosan sumber daya dan penjadwalan yang tidak efektif.

Goyal et al, (2019) dalam penelitian tentang sistem informasi kesehatan menyebutkan bahwa sistem manual sering dianggap tidak efisien dalam menangani operasional rumah sakit, terutama dalam hal pengelolaan data pasien dan administrasi. ketidakefisienan ini berdampak pada waktu tunggu yang lebih lama dan beban kerja staf yang lebih tinggi. Mereka menekankan bahwa transformasi ke sistem digital sangat penting untuk mengurangi hambatan operasional ini. Kawamoto et al. (2018) sistem manual sering kali menyulitkan rumah sakit dalam menganalisis data secara *real-time* atau menghasilkan laporan akurat untuk manajemen strategis dan kebutuhan eksternal. Hal ini menghambat kemampuan rumah sakit untuk merespons situasi kritis atau mengevaluasi kinerja secara cepat.

Primaya Hospital Bekasi Timur sebagai salah satu rumah sakit yang terus berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang menyediakan fasilitas ruang tunggu pasien yang dirancang untuk memenuhi kenyamanan dan kebutuhan pasien serta pengunjung. Dalam upaya memenuhi kebutuhan tersebut, rumah sakit telah melengkapi ruang tunggu dengan berbagai fasilitas, termasuk tempat duduk yang memadai, informasi medis, kemudahan akses informasi, dan layanan kebersihan.

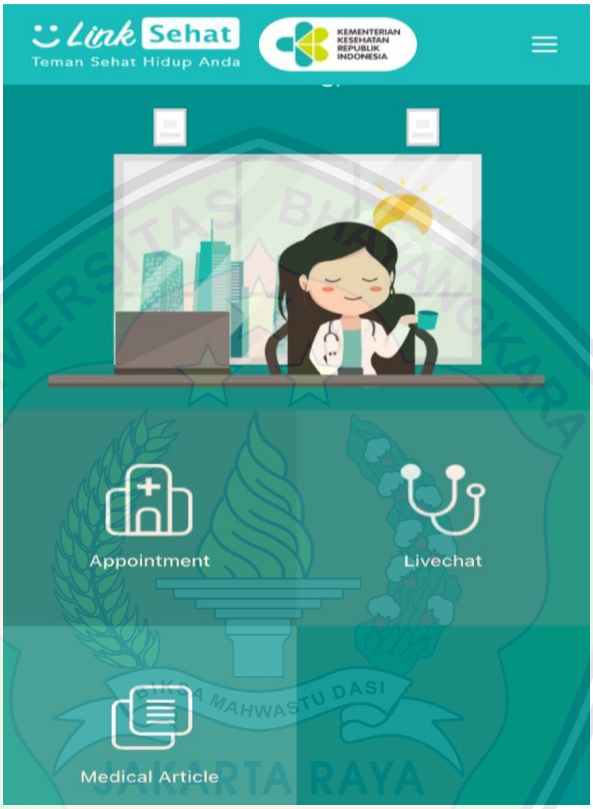
Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebagai amanah yang tertuang dalam Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang hal ini telah menjadi keharusan di setiap layanan kesehatan yang ada, untuk menjamin kualitas layanan prima sebagai hasil akhir dari produk kesehatan yang ditawarkan.

Permasalahan antrian pelayanan (*service queue*) merupakan hal klasik dalam insdustri jasa kesehatan. saat melihat antrean pasien di rumah sakit, seseorang dapat berasosiasi dengan hal positif (karena pasien menyukai pelayanan) atau berkonotasi negatif (karena lamanya pelayanan dan pasien terpaksa harus menunggu). Sejak diterapkan pelayanan BPJS kesehatan tahun 2014, kata "antre" merupakan diskursus yang selalu didiskusikan baik dalam kajian ilmiah maupun keluhan pasien Heryana & Puspitaloka, (2018).

Transformasi komunikasi digital di bidang kesehatan telah menjadi salah satu inovasi kunci dalam menghadirkan layanan medis yang lebih efisien, responsif, dan terintegrasi. Salah satu wujud nyata dari transformasi ini adalah penggunaan teknologi melalui aplikasi LinkSehat, yang memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh. dengan kemampuannya menghubungkan pasien, rumah sakit, dan tenaga medis dalam satu platform digital, aplikasi ini menghadirkan kemudahan akses yang sebelumnya sulit dicapai melalui sistem konvensional, sebagai salah satu platform digital yang dirancang untuk mendukung akses pasien ke layanan kesehatan. LinkSehat tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga merevolusi pola komunikasi antara pasien dan penyedia layanan. Melalui fitur-fitur seperti penjadwalan *Live Chat*, aplikasi ini memungkinkan pasien untuk mengatur janji temu dengan dokter secara lebih cepat, fleksibel, dan transparan. Implementasi *Live Chat* di Primaya Hospital Bekasi Timur menjadi salah satu contoh sukses bagaimana teknologi digital dapat diintegrasikan untuk memberikan solusi praktis terhadap tantangan layanan kesehatan modern, seperti waktu tunggu yang panjang dan kesulitan dalam mengoordinasikan jadwal.

Selain itu, LinkSehat tidak hanya mendukung kebutuhan pasien secara individual, tetapi juga memperkuat sistem komunikasi internal rumah sakit. Dengan

memanfaatkan teknologi informasi, aplikasi ini membantu mengotomatisasi proses penjadwalan dan administrasi, sehingga staf medis dapat lebih fokus pada pelayanan kesehatan yang bersifat klinis. Dalam jangka panjang transformasi ini berkontribusi pada peningkatan produktivitas rumah sakit, dan pencapaian standar pelayanan kesehatan yang lebih tinggi.



Gambar 1. 2 *Lobby Live Chat*

Di era digitalisasi yang memberikan dampak pada perubahan perilaku masyarakat yang menginginkan sesuatu yang praktis dan instan, fitur *Live Chat* dikembangkan setelah melakukan identifikasi secara detail dan menyeluruh terhadap proses layanan rawat jalan dan kebutuhan pelanggan LinkSehat. Menemukan *pain point* bahwa para pelanggan cenderung mengalami waktu tunggu yang lama dan antrean panjang saat melakukan pendaftaran rawat jalan hingga kekhawatiran akan ketersediaan dokter yang dibutuhkan saat tiba di rumah sakit. Oeh karena itu, fitur *Live Chat* dihadirkan sebagai jawaban dalam memberikan

kemudahan bagi para pelanggan Primaya Hospital Bekasi Timur guna mendaftarkan jadwal konsultasi di rumah sakit.

Gambar 1. 3 *Live Chat*



Fitur *Live Chat* pada aplikasi LinkSehat dirancang untuk memberikan kemudahan komunikasi antara pasien dan rumah sakit secara digital. Fitur ini memungkinkan interaksi *real-time* yang efisien dan terorganisir, membantu pasien mendapatkan akses cepat ke layanan yang mereka butuhkan. Berikut beberapa fitur unggulan *Live Chat* dalam aplikasi tersebut.

1. Konsultasi Kesehatan dengan Dokter: Dengan menggunakan fitur ini, pasien dapat mendaftar untuk konsultasi tanpa harus antre secara fisik. Pasien dapat langsung berkomunikasi dengan Staf medis melalui fitur *live chat* untuk membahas gejala ringan, kondisi kesehatan, atau pertanyaan medis lainnya.
2. Informasi Jadwal dan Ketersediaan Dokter: Pasien memiliki akses langsung untuk menanyakan jadwal dokter dan spesialisasi yang tersedia melalui *live chat.* Staf rumah sakit memberikan pembaruan *real-time* mengenai jadwal

layanan, membantu pasien merencanakan kunjungan mereka dengan lebih baik.

3. Edukasi dan Konseling Kesehatan: *live chat* juga berfungsi sebagai sarana edukasi. Pasien dapat memperoleh informasi kesehatan, panduan pencegahan penyakit, atau instruksi perawatan *pasca* medis. Hal ini membantu pasien memahami kondisi kesehatan mereka dan meningkatkan kesadaran tentang pentingnya gaya hidup sehat
4. Akses Informasi *Real-time* : Fitur ini memungkinkan tenaga medis untuk memiliki akses cepat terhadap informasi pasien, sehingga memudahkan pengambilan keputusan dan perencanaan perawatan.

Live Chat pada aplikasi LinkSehat tidak hanya menjadi jembatan komunikasi yang cepat dan efisien antara pasien dan rumah sakit, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pengalaman pasien secara menyeluruh. Dengan menghadirkan kemudahan akses informasi, fleksibilitas penjadwalan, dan tanggapan yang *real-time*, fitur ini membantu menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan profesional antara pasien dan layanan kesehatan.

Lebih dari sekadar alat komunikasi, *Live Chat* mencerminkan komitmen Primaya Hospital Bekasi Timur untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dalam menghadirkan layanan kesehatan yang modern, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan individu pasien. Integrasi fitur ini menunjukkan langkah progresif rumah sakit dalam memberikan pengalaman yang personal, ramah pengguna, dan mendukung efisiensi operasional secara keseluruhan. Dengan demikian, *Live Chat* tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memperkuat citra rumah sakit sebagai institusi kesehatan yang inovatif dan berdaya saing di era digital.

Kowitlawakul et al. (2020), penggunaan teknologi informasi dalam sistem kesehatan dapat mempercepat alur komunikasi antara pasien dan tenaga medis, yang secara langsung mengurangi waktu tunggu pasien untuk menerima layanan. Dengan menggunakan sistem digital untuk penjadwalan dan pengelolaan data

pasien, rumah sakit dapat memastikan bahwa pasien mendapatkan waktu yang tepat untuk konsultasi tanpa harus menunggu lama.

Sittig dan Singh (2010) juga berpendapat bahwa transformasi digital dalam komunikasi kesehatan mengurangi keterlambatan komunikasi dan memungkinkan waktu pelayanan yang lebih cepat karena informasi tersedia secara *real-time* .

Transformasi digital melalui fitur *Live Chat* secara signifikan mengubah pola komunikasi dalam layanan kesehatan dari yang sebelumnya manual dan memakan waktu menjadi otomatis dan efisien. dengan sistem ini, pasien tidak perlu lagi menunggu lama untuk mendapatkan jadwal konsultasi karena proses pendaftaran dan penjadwalan dilakukan secara *real-time* melalui aplikasi. Perubahan ini menciptakan komunikasi yang lebih cepat, transparan, dan akurat antara pasien, staf dan rumah sakit, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pasien. Hal ini menarik untuk diteliti karena menunjukkan bagaimana digitalisasi dapat mengeliminasi hambatan komunikasi manual dalam layanan kesehatan.

Penelitian terdahulu oleh Bayu Setyo Nugroho (2017) berjudul "Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun" Menyoroti pentingnya waktu tunggu sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan rumah sakit. Melalui pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu yang melebihi standar pelayanan yang ditetapkan berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Nugroho menemukan bahwa mayoritas pasien merasa kurang puas jika waktu tunggu pelayanan terlalu lama, sehingga menekankan perlunya efisiensi operasional di unit rawat jalan untuk meningkatkan pengalaman pasien.

Penelitian ini menjadi referensi awal yang relevan bagi penelitian saat ini yang berjudul "Transformasi Komunikasi Digital melalui Fitur *Live Chat* Pada Pasien Primaya Hospital Bekasi Timur." Jika penelitian Nugroho berfokus pada pengaruh waktu tunggu secara manual terhadap kepuasan pasien, penelitian saat ini mengambil pendekatan yang lebih komprehensif dengan memanfaatkan teknologi

digital sebagai solusi untuk mengatasi masalah waktu tunggu. Sistem *Live Chat* menjadi inovasi yang menawarkan kemudahan bagi pasien untuk menjadwalkan layanan secara mandiri, dengan tujuan utama mengurangi waktu tunggu, mempercepat akses pelayanan, dan meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit.

Selain itu, penelitian ini tidak hanya membahas waktu tunggu, tetapi juga mengeksplorasi dimensi komunikasi yang terintegrasi dalam sistem digital. Transformasi komunikasi digital melalui *Live Chat* menciptakan pola interaksi baru yang lebih cepat, efisien, dan transparan antara pasien, dan staf medis. hal ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien tetapi juga memperkuat koordinasi internal rumah sakit, meningkatkan produktivitas, dan mendukung aksesibilitas yang lebih luas untuk pasien dari berbagai kalangan, penelitian ini memberikan nilai tambah dengan menggabungkan pendekatan waktu tunggu dan inovasi digital untuk mengevaluasi dampaknya terhadap pelayanan kesehatan. Dalam konteks transformasi digital di rumah sakit modern, penelitian ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan tentang sejauh mana teknologi dapat mengatasi permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian sebelumnya, seperti waktu tunggu yang lama, dan sekaligus memperbaiki pola komunikasi yang mendukung kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Dengan demikian, penelitian ini memperluas cakupan penelitian terdahulu dan memberikan perspektif baru yang relevan di era digitalisasi pelayanan kesehatan. Hal ini sekaligus menjadikan penelitian ini sebagai landasan strategis bagi rumah sakit yang ingin meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan melalui penerapan teknologi.

Sistem *Live Chat* memengaruhi pola komunikasi dengan menciptakan interaksi yang lebih cepat, efisien, dan transparan antara pasien, dan staf dengan otomatisasi proses, Komunikasi menjadi lebih terarah, mengurangi potensi miskomunikasi, dan meningkatkan pengalaman pasien serta produktivitas rumah sakit. selain itu, pola komunikasi yang baru ini juga mendukung kolaborasi internal di rumah sakit dan aksesibilitas yang lebih luas bagi pasien. Penerapan *Live Chat*

tidak hanya sekadar menawarkan kemudahan dalam penjadwalan layanan kesehatan, tetapi juga membawa perubahan mendasar pada pola komunikasi antara pasien, dan staf medis. Melalui otomatis proses, sistem ini menciptakan interaksi yang lebih cepat, efisien, dan transparan, yang secara langsung mengurangi potensi miskomunikasi. Hal ini memberikan dampak signifikan pada peningkatan pengalaman pasien, karena mereka dapat merasa lebih dihargai dan terfasilitasi selama proses pelayanan medis.

Selain manfaat eksternal bagi pasien, perubahan pola komunikasi ini juga mendukung kolaborasi internal di rumah sakit, seperti koordinasi antara staf administrasi dan tenaga medis, yang menjadi lebih terarah dan terstruktur. Dengan aksesibilitas yang lebih luas, pasien dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai jadwal dokter, prosedur pendaftaran, hingga layanan yang tersedia. Semua ini tidak hanya meningkatkan produktivitas rumah sakit, tetapi juga memperkuat citra institusi kesehatan sebagai penyedia layanan modern dan berkualitas.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian ini mengarah pada "Tranformasi Komunikasi Digital Dalam Sistem *Live Chat*"

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan Judul Penilitan ini Maka Pertanyanya "Mengidentifikasi Bagaimana Transformasi Komunikasi digital *Live Chat* Pada Primaya Hospital Bekasi Timur"

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk Menilai dampak transformasi digital melalui *Live Chat* pada pengalaman pasien dalam proses pendaftaran dan layanan medis.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan Tujuan Penelitian di atas maka manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara umum, Menambah wawasan dan pemahaman dalam bidang transformasi komunikasi digital dalam sektor kesehatan, khususnya terkait dengan penggunaan teknologi dalam meningkatkan komunikasi antara rumah sakit dan pasien.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara Khusus. Penelitian ini memberikan umpan balik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan melalui fitur *Live Chat*, berdasarkan pengguna pasien terhadap perubahan komunikasi digital.