BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital melalui penerapan fitur *Live Chat* dalam aplikasi Link Sehat di Primaya Hospital Bekasi Timur berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi layanan kesehatan. Berdasarkan penelitian ini, fitur tersebut memberikan kemudahan akses bagi pasien untuk memperoleh informasi medis, melakukan pendaftaran, serta berkonsultasi awal dengan tenaga medis tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Dalam Teori Adopsi Teknologi (*Technology Adoption Model/TAM*), penerimaan pasien terhadap fitur ini dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Pasien yang merasakan manfaat nyata dari fitur ini cenderung lebih menerima dan menggunakannya secara rutin, terutama karena kemudahan akses dan efisiensi waktu yang ditawarkan.

Transformasi digital melalui Fitur *Live Chat* terbukti meningkatkan efisiensi kerja staf dan tenaga medis dengan mengurangi beban kerja dalam menangani pertanyaan rutin pasien. namun penelitian ini juga menyoroti pentingnya pengembangan lebih lanjut agar fitur ini dapat lebih optimal dalam memberikan layanan yang lebih personal dan responsif. Secara keseluruhan, *Live Chat* merupakan inovasi yang sejalan dengan upaya digitalisasi layanan kesehatan, namun tetap memerlukan perbaikan agar dapat semakin meningkatkan pengalaman pasien dan efektivitas komunikasi antara rumah sakit dan pasien

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan rekomendasi untuk pengembangan fitur *Live Chat* dalam aplikasi Link Sehat di Primaya Hospital Bekasi Timur:

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

1. Peningkatan Responsivitas: Layanan Rumah sakit perlu meningkatkan kecepatan tanggapan dalam fitur *Live Chat*, terutama pada jam-jam sibuk. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menambah jumlah tenaga medis atau admin yang bertugas dalam menangani pertanyaan pasien secara *real-time* .
2. Peningkatan Sistem Keamanan dan Privasi: Meskipun sebagian besar pasien merasa aman dalam menggunakan layanan ini, masih ada kekhawatiran terkait perlindungan data pribadi mereka. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperjelas kebijakan privasi, serta melakukan sosialisasi kepada pasien mengenai bagaimana data mereka dikelola dan dilindungi dalam sistem *Live Chat*.
3. Evaluasi dan Pengembangan Berkelanjutan: Rumah sakit disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap fitur ini dengan mengumpulkan feedback dari pasien dan tenaga medis. Hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan yang masih ada serta mengembangkan fitur baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasien.