

ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor kesehatan telah mendorong rumah sakit untuk menyediakan layanan berbasis aplikasi guna meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi bagi pasien. Salah satu aplikasi yang dikembangkan dalam konteks ini adalah *PantiRapihKU*, sebuah aplikasi mobile dari Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta yang memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran dan pemantauan layanan rawat jalan secara daring. Namun, berdasarkan hasil evaluasi menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ), ditemukan bahwa pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi ini masih kurang optimal. Seluruh aspek dalam UEQ, termasuk daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan, memperoleh skor rendah, yang menunjukkan bahwa desain antarmuka pengguna (*User Interface - UI*) dan pengalaman pengguna (*User Experience - UX*) perlu ditingkatkan agar lebih intuitif, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan UI/UX yang ada serta memberikan rekomendasi perbaikan dengan menerapkan metode *User Centered Design* (UCD). UCD merupakan pendekatan desain yang berfokus pada kebutuhan dan karakteristik pengguna, memastikan bahwa solusi yang dikembangkan dapat meningkatkan kepuasan serta kemudahan penggunaan aplikasi. Metode ini diterapkan melalui empat tahapan utama, yaitu *Understand and Specify Context of Use* (memahami dan menentukan konteks penggunaan), *Specify User and Organisational Requirement* (menentukan kebutuhan pengguna dan organisasi), *Product Design Solutions* (mengembangkan solusi desain), dan *Evaluate Design Against Requirement* (mengevaluasi desain berdasarkan kebutuhan pengguna). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner UEQ kepada pengguna aplikasi serta wawancara untuk mendapatkan wawasan lebih mendalam mengenai kendala yang mereka hadapi dalam penggunaan aplikasi. Berdasarkan hasil analisis, dilakukan perancangan ulang UI/UX aplikasi *PantiRapihKU* dengan pengembangan wireframe dan mockup yang lebih sesuai dengan preferensi serta kebutuhan pengguna. Evaluasi terhadap desain yang diperbarui menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam skor UEQ pada semua aspek, mengindikasikan peningkatan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan desain yang lebih intuitif dan fungsional, pengguna dapat dengan mudah mengakses layanan kesehatan yang tersedia dalam aplikasi tanpa mengalami kesulitan navigasi maupun hambatan teknis lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan metode UCD secara efektif dapat meningkatkan kualitas UI/UX pada aplikasi layanan kesehatan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan serta kenyamanan pasien dalam mengakses layanan digital rumah sakit. Rekomendasi desain yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembang sistem serupa dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta memastikan pengalaman digital yang lebih baik dalam pelayanan kesehatan.

Kata kunci: *User Experience, User Interface, User Centered Design, User Experience Questionnaire*, aplikasi layanan kesehatan.

ABSTRACT

Digital transformation in the healthcare sector has driven hospitals to provide application-based services to enhance accessibility and efficiency for patients. One such application developed in this context is *PantiRapihKU*, a mobile application from Panti Rapih Hospital Yogyakarta that allows patients to register and monitor outpatient services online. However, based on evaluations using the *User Experience Questionnaire* (UEQ), it was found that the user experience of this application remains suboptimal. All aspects measured by UEQ, including attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty, received low scores, indicating that the *User Interface* (UI) and *User Experience* (UX) design need improvement to be more intuitive, effective, and aligned with patient needs. This study aims to analyze existing UI/UX issues and provide recommendations for improvement using the *User Centered Design* (UCD) method. UCD is a design approach that focuses on user needs and characteristics, ensuring that the developed solution enhances user satisfaction and ease of use. This method is applied through four main stages: *Understand and Specify Context of Use*, *Specify User and Organizational Requirements*, *Product Design Solutions*, and *Evaluate Design Against Requirements*. Data collection was carried out by distributing UEQ questionnaires to application users and conducting interviews to gain deeper insights into the challenges they face while using the application.

Based on the analysis results, a UI/UX redesign of the *PantiRapihKU* application was conducted by developing wireframes and mockups that better match user preferences and needs. The evaluation of the revised design showed a significant improvement in UEQ scores across all aspects, indicating an overall enhancement in user experience. With a more intuitive and functional design, users can easily access the available healthcare services within the application without navigation difficulties or technical obstacles. The findings of this study demonstrate that implementing the UCD method effectively improves the UI/UX quality of healthcare applications, ultimately contributing to service efficiency and patient convenience in accessing digital hospital services. The proposed design recommendations are expected to serve as a reference for developers of similar systems in enhancing user satisfaction and ensuring a better digital experience in healthcare services.

Keywords: *User Experience, User Interface, User Centered Design, User Experience Questionnaire, healthcare application.*