

ABSTRAK

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan usability dan pengalaman pengguna (UX) dari aplikasi RSA UGM Online yang digunakan untuk mendukung layanan rumah sakit bagi pasien. Penelitian ini menyoroti permasalahan utama dari sisi pengguna, seperti proses registrasi yang rumit, kurangnya informasi yang relevan, serta desain antarmuka yang tidak ramah pengguna.

Perancangan/metode/pendekatan: Penelitian ini menggunakan pendekatan Design Thinking yang terdiri dari lima tahap: empathize, define, ideate, prototype, dan test. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner. Evaluasi usability awal dilakukan menggunakan System Usability Scale (SUS), kemudian dilakukan proses redesign berdasarkan hasil temuan. Prototipe dikembangkan menggunakan Figma dan diuji menggunakan platform Maze serta kuesioner SUS.

Hasil: Skor SUS awal dari aplikasi RSA UGM Online sebesar 57,63, yang berada di bawah ambang batas penerimaan. Setelah dilakukan perancangan ulang UI/UX berdasarkan masukan pengguna, skor SUS akhir mengalami peningkatan signifikan, menunjukkan adanya perbaikan dalam hal kegunaan, kepuasan pengguna, dan efektivitas sistem secara keseluruhan.

Keaslian/state of the art: Penelitian ini memberikan kontribusi dalam penerapan pendekatan Design Thinking pada layanan digital kesehatan di Indonesia dan menunjukkan efektivitasnya dalam mengatasi tantangan usability nyata. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti bagaimana metode lean seperti Maze dan SUS dapat diintegrasikan dalam evaluasi produk tahap awal untuk menghasilkan keputusan desain yang lebih terfokus pada kebutuhan pengguna.

Kata kunci: *UI/UX, Design Thinking, Usability Testing, SUS, RSA UGM Online*

ABSTRACT

Purpose: This study aims to improve the usability and user experience (UX) of the RSA UGM Online application, which facilitates hospital services for patients. The research addresses key usability problems identified by users, such as complex registration processes, lack of informative content, and poor interface design.

Design/methodology/approach: The research adopts the Design Thinking methodology, which consists of five stages: empathize, define, ideate, prototype, and test. Data collection was carried out through user interviews, observations, and surveys. Initial usability was evaluated using the System Usability Scale (SUS), followed by a redesign process based on the insights gained. Prototypes were developed using Figma, and usability testing was conducted through Maze and SUS questionnaires.

Findings/result: The initial SUS score of the RSA UGM Online application was 57.63, which falls below the acceptable threshold. After implementing the UI/UX redesign based on user feedback, the final SUS score significantly increased, indicating improved usability, user satisfaction, and overall effectiveness of the system.

Originality/value/state of the art: This study contributes to the field by applying the Design Thinking framework to healthcare digital services in Indonesia, demonstrating its effectiveness in addressing real-world usability challenges. The project also highlights how lean methods like Maze and SUS can be integrated into early-stage product evaluations to inform design decisions and maximize user-centered outcomes.

Keywords: UI/UX, Design Thinking, Usability Testing, SUS, RSA UGM Online