ABSTRAK

Website RSU Santo Yusup Boro telah digunakan sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat, namun belum menyediakan layanan pendaftaran *online* bagi pasien umum dan non-BPJS. Akibatnya, pasien masih harus datang langsung ke rumah sakit untuk melakukan pendaftaran serta belum dapat memperoleh informasi kondisi antrean secara *real-time* sebelum datang ke rumah sakit. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya layanan pendaftaran *online* yang mampu mendukung proses pendaftaran pasien secara mandiri serta memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi jadwal praktik dokter dan antrean. Selain itu, belum terdapat pemodelan proses bisnis yang menggambarkan integrasi layanan pendaftaran *online* dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai acuan implementasi sistem.

Penelitian ini bertujuan merancang *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) layanan pendaftaran *online* pada *website* RSU Santo Yusup Boro menggunakan metode *User Centered Design* (UCD), mengevaluasi rancangan menggunakan *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS), serta menyusun rekomendasi proses bisnis menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN). Tahapan UCD yang diterapkan meliputi *Specify the Context of Use*, *Specify User and Organization Requirements*, *Produce Design Solution*, dan *Evaluate Design Against User Requirements*. Evaluasi dilakukan melalui dua kali pengujian terhadap tujuh partisipan menggunakan lima aspek *usability*, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *prototype* yang dirancang mengalami peningkatan pada seluruh aspek *usability*, yaitu *learnability* meningkat dari 93,9% menjadi 97,96%, *efficiency* meningkat dari 0,0561 menjadi 0,1332 *goals/sec*, *memorability* meningkat dari 3,79 menjadi 4,39, serta *error rate* menurun dari 0,12 menjadi 0,0408. Selain itu, skor *System Usability Scale* (SUS) meningkat dari 65 menjadi 83,21 yang termasuk kategori *Acceptable*, *Adjective Rating Excellent*, dan *Grade* A. Penelitian ini juga menghasilkan rekomendasi proses bisnis menggunakan BPMN sebagai acuan implementasi layanan pendaftaran *online* yang terintegrasi dengan SIMRS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan metode UCD mampu menghasilkan rancangan antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memiliki tingkat *usability* yang baik.

Kata Kunci: *User Interface*, *User Experience*, *User Centered Design*, *Usability Testing*, *System Usability Scale*, BPMN, pendaftaran *online*, SIMRS.