

ABSTRAK

Usability merupakan aspek penting dalam menilai kualitas sebuah *website* karena tingkat *usability* dapat mempengaruhi keberhasilan produk atau layanan serta kemudahan penggunaan antarmuka dari *website*. Rumah Sakit Mata Masyarakat (RSMM) Jawa Timur merupakan salah satu rumah sakit yang menggunakan *website* sebagai sarana yang efektif dalam memberikan informasi seputar layanan kesehatan dan memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran *online*. Namun, masih terdapat beberapa masalah dalam penggunaan *website* RSMM Jawa Timur yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dan kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh pegawai RSMM Jawa Timur ada beberapa masalah tersebut meliputi antarmuka yang kompleks. Hal ini disebabkan oleh tata letak yang rumit, navigasi yang tidak intuitif, sulitnya pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan, menu survei kepuasan yang tidak berfungsi dengan baik. Pendekatan *User Centered Design* (UCD) digunakan sebagai metodologi utama, fokus pada kebutuhan dan kepuasan pengguna dalam merancang produk. Peneliti ini menggunakan metode *Mixed Method*. Metode *Mixed Method* pada penelitian ini tersusun menjadi beberapa tahapan, terdiri dari kualitatif pada tahap wawancara, observasi, studi literatur mengenai *User Centered Design* (UCD), lalu kuantitatif pada tahap pengukuran menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS). Penelitian melibatkan identifikasi objek pengguna, wawancara, permintaan desain pengguna, dan evaluasi menggunakan metode kuisisioner *System Usability Scale* (SUS). Adapun skor SUS yang didapatkan pada saat mengukur *website* RSMM Jawa Timur yaitu sebesar 40,06% yang mana masuk dalam kategori *poor*, setelah dilakukan *redesign* menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) menghasilkan skor sebesar 86,57% sehingga masuk kedalam kategori *Excellent* dan *Acceptable*. Tahap selanjutnya setelah *redesign* adalah implementasi *frontend* dengan menggunakan *framework* laravel menghasilkan skor akhir sebesar 85,13% . Metode *User Centered Design* (UCD) dipilih untuk menghasilkan *user interface* yang baik oleh pengguna dan memberikan kenyamanan pengguna.

Kata Kunci: *System Usability Scale, User Centered Design, User Experience, User Interface, Website RSMM Jawa Timur*

ABSTRACT

Usability is an important aspect in assessing the quality of a website because the level of usability can influence the success of the product or service as well as the ease of use of the website interface. East Java Community Eye Hospital (RSMM) is one of the hospitals that uses websites as an effective means of providing information about health services and making it easier for patients to register online. However, there are still several problems in using the RSMM East Java website which can affect the user experience and the quality of the services provided. Based on interviews given by RSMM East Java employees, there are several problems including a complex interface. This is caused by a complicated layout, unintuitive navigation, difficulty for users to find the information they need, satisfaction survey menus that do not function properly. The User Centered Design (UCD) approach is used as the main methodology, focusing on user needs and satisfaction in designing products. This researcher used the Mixed Method method. The Mixed Method method in this research is structured into several stages, consisting of qualitative at the interview stage, observation, literature study regarding User Centered Design (UCD), then quantitative at the measurement stage using the System Usability Scale (SUS) questionnaire. The research involved identification of user objects, interviews, user design requests, and evaluation using the System Usability Scale (SUS) questionnaire method. The SUS score obtained when measuring the RSMM East Java website was 40.06% which was in the poor category. After redesigning using the User Centered Design (UCD) method the score was 86.57% so it was included in the Excellent and Acceptable category. . The next stage after the redesign was the implementation of the frontend using the Laravel framework resulting in a final score of 85.13%. The User Centered Design (UCD) method was chosen to produce a good user interface for the user and provide user comfort..

Keywords: System Usability Scale, User Centered Design, User Experience, User Interface, Website RSMM Jawa Timur