

ABSTRAK

Sistem pengelolaan pengaduan di RSUP Dr. Hasan Sadikin belum dimanfaatkan secara optimal, meskipun sistem helpdesk telah tersedia. Banyak pengguna masih menyampaikan keluhan secara manual, yang berdampak pada keterlambatan penanganan dan kurangnya dokumentasi. Permasalahan ini penting karena keterlambatan dalam merespons keluhan memengaruhi kualitas layanan publik dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang antarmuka sistem helpdesk menggunakan pendekatan Lean UX secara iteratif melalui empat tahap MVP. Pengujian dilakukan pada masing-masing iterasi menggunakan demonstrasi sistem dan kuesioner, dengan membandingkan dua alat bantu, yaitu OutSystems dan Figma. OutSystems digunakan untuk merancang versi fungsional dengan pendekatan low-code, sedangkan Figma digunakan untuk mendesain prototipe visual dengan fleksibilitas tinggi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pendekatan Lean UX mampu mempercepat proses desain dan menghasilkan sistem yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. A/B Testing menunjukkan bahwa desain Figma lebih disukai secara visual, sementara OutSystems lebih unggul dari sisi interaktivitas sistem. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam bentuk model pendekatan perancangan antarmuka berbasis iterasi cepat yang sesuai untuk layanan publik digital.

Kata Kunci: Lean UX, A/B testing, sistem helpdesk, UI/UX, low-code, Figma.