

ABSTRAK

Layanan digital di institusi kesehatan seperti RSUP Hasan Sadikin menuntut antarmuka pengguna yang efisien dan mudah diakses. Sistem layanan *helpdesk* yang ada saat ini tidak responsif dan tidak ramah pengguna, sehingga tidak dapat memberikan pengalaman yang optimal pada berbagai perangkat yang digunakan oleh staf maupun pasien. Hal ini menimbulkan masalah aksesibilitas dan efisiensi dalam penanganan keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi masalah tersebut dengan merancang dan membangun antarmuka pengguna web yang modern, intuitif, dan responsif. Solusi yang diimplementasikan adalah dengan menerapkan teknik *Responsive Web Design* (RWD) menggunakan kerangka kerja Bootstrap untuk memastikan adaptabilitas tampilan pada berbagai ukuran layar. Proses pengembangan berdasar pada prototipe dari *UI/UX Designer* dan diuji dengan *Cross-Device Testing* menggunakan *Responsively App*. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah antarmuka pengguna yang terbukti berhasil menyesuaikan tata letak komponennya secara efektif pada perangkat *desktop*, *laptop*, *tablet*, dan *smartphone*. Hasil pengujian dengan pihak peran pasien menunjukkan bahwa tampilan bersifat responsif dan ramah pengguna dan pengujian RSUP Hasan Sadikin menunjukkan kepuasan terhadap hasil tampilan, karena tampilan baru telah memenuhi kebutuhan pihak RSUP Hasan Sadikin yang menyatakan kepuasannya terhadap fungsionalitas dan tampilan baru, sehingga berhasil menjawab kebutuhan akan sistem yang responsif dan ramah pengguna.

Kata Kunci: *responsive web design*, antarmuka pengguna, *helpdesk*, bootstrap, *cross-device testing*, rumah sakit hasan sadikin.