

## ABSTRAK

Dalam era digital, transformasi digital menjadi kunci keberhasilan bagi perusahaan, terutama di sektor layanan kesehatan yang mengedepankan efisiensi dan kepuasan pasien. PT. Laboratorium Klinik Sejahtera, dengan tiga cabang di Pasuruan, Kraksaan, dan Probolinggo, masih menghadapi tantangan signifikan karena operasionalnya yang didominasi sistem konvensional berbasis kertas (*paper-based*). Proses bisnis yang belum terdigitalisasi secara penuh, mulai dari administrasi, penjadwalan pemeriksaan, hingga penyebaran informasi dan pengelolaan data pasien, mengakibatkan hambatan aksesibilitas layanan, inefisiensi operasional, dan potensi peningkatan risiko kesalahan. Berdasarkan survei penggunaan aplikasi kesehatan paling tinggi tercatat di Tiongkok dan India, dengan persentase pengguna mencapai 65% dan 63% masing-masing dalam tahun terakhir. Di posisi berikutnya, Indonesia juga menunjukkan angka penggunaan yang signifikan, dengan 57% dari responden mengatakan telah menggunakan aplikasi kesehatan. Kondisi tersebut membuktikan bahwa Indonesia adalah negara yang telah mengadaptasikan teknologi digital untuk kesehatan. Untuk mengatasi kondisi tersebut, penelitian ini mengembangkan sebuah *website* layanan kesehatan terintegrasi sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Metodologi pengembangan yang digunakan adalah kerangka kerja *Scrum*, yang dipilih karena kemampuannya untuk menghasilkan sistem yang responsif dan fleksibel, serta mudah beradaptasi dengan perubahan kebutuhan selama proses pengembangan. Usabilitas *website* kliniksejahtera.site divalidasi menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) kepada tenaga kerja PT. Laboratorium Klinik Sejahtera Cabang Kota Pasuruan dan diperkuat wawancara mendalam dengan Kepala Laboratorium, Penanggung Jawab Umum, Penanggung Jawab Pemeriksaan Laboratorium, serta dua responden eksternal (*expert*). Hasil SUS menunjukkan *website* termasuk dalam *grade scale* B dengan persentil 81%, mengindikasikan peningkatan signifikan pada efisiensi operasional, aksesibilitas informasi, dan pengalaman pengguna, serta *website* dinyatakan layak digunakan dengan indikasi skor yang masuk pada kategori *acceptable* pada *acceptability ranges*. Wawancara mendalam juga mengkonfirmasi temuan ini, dengan para responden secara konsisten menyoroti peningkatan signifikan pada setiap aspek pengujian. Implementasinya diharapkan meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan operasional pelayanan kesehatan klinik yang sebelumnya bermedia kertas menjadi pelayanan dengan sistem digital. Selain itu terdapat beberapa saran pengembangan berikutnya yang diberikan oleh *expert* dalam berbagai area pengembangan *website* kedepannya.

**Kata kunci:** Digital, Layanan, *Website*, *Scrum*