

ABSTRAK

RSUP Dr. Hasan Sadikin masih menghadapi kendala dalam pengelolaan keluhan karena sistem helpdesk yang belum terpusat, sehingga menyebabkan lambatnya penanganan keluhan, sulitnya memantau progres laporan, dan minimnya data valid untuk pengambilan keputusan. Masukan sistem berupa laporan keluhan dari pengguna, dan keluarannya adalah sistem yang memfasilitasi pelacakan tiket secara *real-time*, otomatisasi pencatatan keluhan, serta laporan progres yang terstruktur. Sistem informasi helpdesk yang efektif sangat penting dalam lingkungan rumah sakit untuk menjamin pelayanan publik yang responsif dan efisien. Saat ini, belum ada sistem formal yang mampu menjawab kebutuhan pengguna secara terukur dan berkelanjutan, sehingga diperlukan solusi berbasis pendekatan iteratif dan validasi kebutuhan nyata pengguna. Solusi yang dikembangkan adalah *Minimum Viable Product* (MVP) dari sistem *helpdesk* berbasis *web* menggunakan metode *Lean Startup*. Pengembangan dilakukan melalui iterasi *Build-Measure-Learn*, dengan metode validasi berupa *usability testing*, *customer survey*, dan *interview*. Pengujian dilakukan bersama perwakilan dari humas, unit kerja, dan direksi RSUP Dr. Hasan Sadikin, serta melibatkan pengguna eksternal untuk menilai efektivitas sistem dari perspektif pengguna akhir. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem memenuhi kebutuhan internal dan mendapat *score System Usability Scale* (SUS) sebesar 96,25, tergolong kategori "*Excellent*". Sistem dinilai siap dilanjutkan ke tahap pengembangan penuh dan implementasi skala luas, serta berkontribusi sebagai model validasi ide berbasis MVP yang relevan di sektor layanan kesehatan.

Kata kunci: *mvp*, *lean startup*, sistem *helpdesk*, *usability testing*, validasi ide, rumah sakit.