

ABSTRAK

RSAS Mobile merupakan aplikasi layanan kesehatan digital milik RSU Asy-Syifa Sambi yang dirancang untuk mempermudah pasien dalam mengakses berbagai informasi medis serta layanan rumah sakit secara daring, seperti pendaftaran rawat jalan, informasi jadwal dokter, dan rekam medis. Meskipun telah diunduh oleh lebih dari 10.000 pengguna di *Google Play Store*, aplikasi ini hanya memperoleh rating 2,4 dari 5. Berdasarkan ulasan pengguna, permasalahan utama yang sering muncul adalah kesulitan dalam proses pendaftaran serta seringnya terjadi *error* pada sistem. Hal ini turut diperkuat melalui wawancara awal kepada lima pengguna aktif RSAS Mobile, yang menyatakan bahwa pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi masih kurang memuaskan dan berharap adanya pengembangan lanjutan dari pihak pengembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kegunaan (*usability*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) RSAS Mobile dengan menggunakan dua metode evaluasi, yaitu *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Sebanyak 101 responden dilibatkan dalam pengumpulan data. Hasil pengukuran menggunakan metode SUS menunjukkan skor rata-rata sebesar 49,67, yang termasuk dalam kategori *Not Acceptable*, dengan *grade scale* F, dan *adjective rating* “OK”. Sementara itu, hasil evaluasi menggunakan metode UEQ menunjukkan skor *attractiveness* sebesar 0,358, *perspicuity* 0,448, *efficiency* 0,470, *dependability* 0,609, *stimulation* 0,573, dan *novelty* - 0,017. Temuan ini menunjukkan bahwa baik dari aspek *usability* maupun *user experience*, RSAS Mobile masih belum mampu memberikan performa yang optimal. Nilai *novelty* yang negatif juga menandakan kurangnya inovasi dalam fitur atau tampilan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas desain antarmuka, kemudahan penggunaan, serta stabilitas sistem agar aplikasi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara lebih baik.

.

ABSTRACT

RSAS Mobile is a digital healthcare application developed by RSU Asy-Syifa Sambu, designed to facilitate patients in accessing medical information and hospital services online, such as outpatient registration, doctor schedules, and medical records. Despite being downloaded by over 10,000 users on the Google Play Store, the application has received a relatively low rating of 2.4 out of 5. User reviews frequently highlight issues related to difficulties in the registration process and recurring system errors. These problems are further supported by preliminary interviews with five active users, who expressed dissatisfaction with the application's performance and voiced expectations for improvements. This study aims to evaluate the usability and user experience of RSAS Mobile using two standardized evaluation methods: the System Usability Scale (SUS) and the User Experience Questionnaire (UEQ). A total of 101 respondents participated in this study. The SUS results yielded an average score of 49.67, which falls into the "Not Acceptable" category, with a grade scale of F and an adjective rating of "OK." Meanwhile, the UEQ results showed the following scores: attractiveness 0.358, perspicuity 0.448, efficiency 0.470, dependability 0.609, stimulation 0.573, and novelty -0.017. These findings indicate that RSAS Mobile still fails to deliver optimal usability and user experience. The negative value on the novelty scale also reflects a lack of innovation in the app's features or visual design. Therefore, further development is necessary, particularly in improving interface design, ease of use, and system reliability, in order to better meet user needs and expectations.