RINGKASAN

Aplikasi KNOW (*Kariadi Now*) merupakan aplikasi yang digunakan untuk menyediakan berbagai layanan dan informasi bagi pasien di RSUP Dr. Kariadi Semarang. Sebagai aplikasi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan, kemudahan penggunaan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan agar pengguna dapat memahami dan menggunakan layanan yang tersedia dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi *usability* aplikasi KNOW menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Responden penelitian berjumlah 95 orang yang terdiri atas pasien atau anggota keluarga pasien rawat jalan Instalasi Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang yang pernah menggunakan aplikasi KNOW secara langsung untuk memperoleh layanan atau informasi yang tersedia pada aplikasi. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan *purposive sampling*, sedangkan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner SUS yang terdiri atas 10 pernyataan dengan skala penilaian 1–5. Kuesioner diberikan dalam bentuk lembar cetak dan Google Form. Data yang diperoleh kemudian dihitung menggunakan metode SUS untuk memperoleh skor *usability* aplikasi KNOW. Selama proses pengumpulan data, responden lebih banyak mengisi kuesioner dalam bentuk lembar cetak, yaitu sebanyak 73 responden, sedangkan 22 responden menggunakan Google Form. Selain itu, beberapa responden memberikan masukan dan keluhan secara spontan pada bagian belakang lembar kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi KNOW memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 70,92, dengan skor minimum 20 dan skor maksimum 100. Berdasarkan klasifikasi interpretasi yang digunakan dalam penelitian ini, skor tersebut termasuk dalam kategori *Acceptable*, memperoleh *Grade C*, dan memiliki *Adjective Rating Good*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *usability* aplikasi KNOW berada pada kategori yang dapat diterima dan secara deskriptif termasuk kategori baik. Berdasarkan distribusi jawaban pada item SUS, masih terdapat penilaian kurang positif pada P4 dan P10, yaitu terkait kebutuhan bantuan orang

lain dalam menggunakan aplikasi dan kebutuhan untuk membiasakan diri sebelum menggunakan aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian, pengembangan aplikasi KNOW dapat diarahkan pada peningkatan kemudahan penggunaan dan pemahaman pengguna. Rekomendasi yang diberikan meliputi optimalisasi menu *Bantuan & FAQ*, penyediaan panduan penggunaan secara langsung di dalam aplikasi, tutorial awal (*onboarding*) bagi pengguna baru, serta penggunaan petunjuk yang lebih sederhana dan jelas. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola aplikasi dalam mengembangkan fitur dan informasi pendukung agar pengguna dapat memahami serta memanfaatkan layanan yang tersedia pada aplikasi KNOW secara lebih mudah dan mandiri.