

ABSTRAK

Depok single window merupakan bentuk keinginan pemerintah Kota Depok kearah *smart city* dengan pelayanan satu pintu berbasis *website* yang dikembangkan oleh Diskominfo Kota Depok untuk melayani kebutuhan administrasi masyarakat. Berdasarkan wawancara dan observasi kepada pengguna *website* Depok single window, terdapat beberapa keluhan masalah *usability* diantaranya tata letak yang kurang beraturan, icon yang tidak familiar dan tidak ada peringatan kesalahan sebagai feedback ke kepengguna. Permasalahan *usability* yang ditemukan termasuk ke dalam kriteria masalah *efficiency, learnability* dan *safety*. Metode yang membahas permasalahan terkait kriteria yang ditemukan pada *website* Depok single window adalah heuristic evaluation. Heuristic evaluation digunakan untuk mengevaluasi aspek *usability website* dengan 10 prinsip *usability guidelines nielsen* dan severity rating untuk mengetahui besarnya masalah *usability* pada *website* Depok single window. Dengan heuristic evaluation dan severity rating sebagai elisitasi kebutuhan kuisisioner untuk mengukur *usability website* Depok single window didapatkan permasalahan pada *website* Depok single window berupa 30 permasalahan dengan 3 kategori severity rating 20 Major, 6 Medium dan 4 Minor. Untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan *usability* dibuat rancangan desain *high fidelity prototype* sebagai rekomendasi perbaikan terkait temuan permasalahan yang didapat. Hasil dari *prototype* yang telah dibuat dilakukan evaluasi dengan *system usability scale* menunjukkan bahwa nilai *prototype* perbaikan yang dibuat mendapat *acceptable* senilai 73 yang artinya rekomendasi perbaikan yang dibuat mendapat nilai yang layak.

Kata Kunci : Depok Single window, *Heuristic Evaluation*, Evaluasi, Usability