

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis usability terhadap aplikasi *mobile e-government*. Aplikasi yang ideal harus memenuhi aspek dari *usability* nya. e-TUKU merupakan aplikasi *e-govermmt* yang dikembangkan oleh TPID (Tim Pengendali Inflasi Daerah) Kota Cirebon. e-TUKU dapat diakses melalui aplikasi mobile dan website. Teori *heuristic evaluation* digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan analisis *usability*. Evaluasi yang dilakukan mengacu pada 10 prinsip *heuristic* Nielsen yaitu: *visibility of system status, match between system and the real world, user control and freedom, consistency and standards, error prevention, recognition rather than recall, flexibility and efficiency of use, aesthetic and minimal design, help user recognize, diagnose, and recover from errors dan help and documentation*. *Heuristic evaluation* memiliki kinerja lebih baik dalam mendeteksi masalah yang berkaitan ketidakpuasan pengguna. Penelitian dilakukan dengan membuat kuisisioner yang disusun berdasarkan 10 prinsip *heuristic* menurut Nielsen yang di sebar melalui google form kepada 100 responden, data yang didapatkan akan diolah kedalam skala likert untuk menjadi data kuantitatif yang dapat dianalisis, dan untuk mengetahui hasil yang didapatkan maka dilakukan uji validitas, uji reliabilitas. Tujuan dilakukannya uji *usability* adalah untuk mengetahui tingkat *usability* aplikasi *mobile e-government* (e-TUKU) serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis *usability* yang telah dilakukan. Hasil analisis *usability* pada aplikasi mobile e-TUKU didapatkan bahwa sistem berada pada tingkat usability kategori baik dengan nilai presentase sebesar 73%. Indikator dengan nilai terendah terdapat pada prinsip H8 (*aesthetic and minimal design*) dengan nilai presentase sebesar 53% dan 59%. Berdasar nilai tersebut maka direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan pada *user interface* design aplikasi agar meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Teknologi informasi, *usability, heuristic evaluation, e-government, aplikasi mobile*