

## PENINGKATAN *USER EXPERIENCE* MELALUI REKOMENDASI DESAIN *USER INTERFACE* PADA WEBSITE LAPOR HENDI

Dimas Irawan Ihya' Ulumuddin<sup>1</sup>, Abi Senoprabowo<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>*Desain Komunikasi Visual, Fakultas Ilmu Komputer*

*Universitas Dian Nuswantoro, Jl. Imam Bonjol 207 Semarang, Semarang 50131*

*dimas.dkv@gmail.com*

*Received: 26 November 2019*

*Revised: 19 Agustus 2020*

*Accepted: 20 Agustus 2020*

**Abstrak** : Laporan Hendi adalah layanan publik berbasis *online* untuk menyampaikan pengaduan, menyampaikan aspirasi, dan berkomunikasi langsung dengan Pemerintah Kota Semarang. Kendala yang dihadapi oleh masyarakat adalah kesulitan dalam melakukan pelaporan. Banyak menu pilihan yang mengarah kepada *website* pelaporan dari instansi lain. *Layout website* kurang rapi, serta keseluruhan warna yang tidak memiliki tema. Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif berupa *Focus Group Discussion* (FGD) digunakan untuk mengumpulkan data lebih dalam tentang pengalaman pengguna ketika menggunakan *website* Laporan Hendi. Metode FGD ini dilakukan dengan mengumpulkan responden yang hasilnya dianalisis dengan menggunakan analisis konten yang dikaitkan dengan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Rekomendasi yang diberikan berisi tentang fokus layanan pelaporan langsung Laporan Hendi, tampilan yang perlu diperbaiki agar menarik dan responsive, serta penggunaan navigasi agar lebih efektif.

**Kata kunci:** *focus group discussion, user interface, user experience, website* Laporan Hendi

**Abstract:** *Hendi's report is an online-based public service for submitting complaints, conveying aspirations, and communicating directly with the Semarang City Government. The obstacle faced by the community is the difficulty in reporting. Many menu choices lead to reporting websites from other agencies. The layout of the website is not neat, and the overall colors has no theme. The data collection method used a qualitative approach in the form of a Focus Group Discussion (FGD) which was used to collect deeper data about the user's experience when using the Hendi Report website. The FGD method was carried out by collecting respondents whose results we re analyzed using content analysis associated with the User Experience Questionnaire (UEQ). The recommendations given contain the focus of the Hendi Report direct reporting service, the display needs to be improved to be attractive and responsive, and the use of navigation needs to be more effective.*

**Keywords:** *focus group discussion, user interface, user experience, Lapor Hendi website*

## PENDAHULUAN

Kota Semarang adalah ibukota provinsi Jawa Tengah yang memiliki banyak penghargaan, diantaranya dari *European Society for Quality Research* pada kategori kota terbaik dalam inisiasi strategi manajemen organisasi (Nasrulkah, 2019) dan penghargaan dari *Public Relation (PR) Indonesia Award 2019* sebagai Pemerintah Kota terpopuler di media publik. Penghargaan tersebut hasil dari inovasi berupa konsep pembangunan Bergerak Bersama yang diwujudkan melalui berbagai layanan yang salah satunya adalah "Lapor Hendi" (Gewati, 2019). Walikota Semarang, Hendra Prihadi yang menjabat dua periode dari 2013-2021 juga menggagas sistem pelaporan *online* melalui "Lapor Hendi".

Lapor Hendi adalah layanan publik berbasis online untuk menyampaikan pengaduan, menyampaikan aspirasi, dan berkomunikasi langsung dengan Pemerintah Kota Semarang (Dzakiyati, Nugroho, Warsono, & Hendi, 2018) yang diluncurkan pada tahun 2014. Media yang digunakan untuk melapor melalui sistem ini dapat melalui media sosial Twitter, Instagram, Facebook, serta dapat melalui SMS dan aplikasi *chatting* seperti Whatsapp dan Telegram.



Gambar 1 Banner yang menampilkan beragam media Lapor Hendi

(Sumber: website Lapor Hendi)

Menurut Yuhefizar (2009) *website* adalah keseluruhan halaman - halaman yang terdapat dari sebuah domain atau alamat yang mengandung sebuah informasi. Dalam perjalanan penggunaan *website* Lapor Hendi, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh masyarakat Kota Semarang dalam mengakses *website* ini. Menurut Kristanto (2018), layanan Lapor Hendi masih kurang efektif sebagai media masyarakat Kota Semarang dalam menyalurkan aspirasi mereka. Syukron Salam sebagai Koordinator Komite Penyelidikan dan Pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KP2KKN) Jawa Tengah juga menilai *website* Lapor Hendi kurang efektif karena aplikasi ini hanya mentautkan *link* ke twitter milik Walikota Semarang tanpa ada menu laporan langsung melalui *website* (Saputra, 2017).

Kendala lain yang dihadapi oleh masyarakat Kota Semarang adalah kesulitan dalam menggunakan *website* tersebut untuk melakukan pelaporan. Mereka tidak memementingkan *User interface (UI)* sama sekali. Masyarakat merasa bingung karena ketika membuka *website* Lapor Hendi, mereka tidak dapat langsung melaporkan keluhan mereka. Mereka juga diberikan beberapa menu pilihan yang mengarah kepada *website* pelaporan dari instansi lain. Padahal yang mereka ingin laporkan adalah masalah yang ada di Kota Semarang.

*User interface* diartikan sebagai cara seorang pengguna berinteraksi dengan komputer, *tablet*, *smartphone* maupun perangkat elektronik lainnya (Ardiansyah & Ghazali, 2016). Hal yang mencakup *user interface* antara lain adalah *layout* dan *visual design*. *User experience* adalah persepsi seseorang dan bagaimana dia respon dari penggunaan sebuah produk, sistem, atau jasa (Wiryanan, 2011). *User experience* dirancang dengan fokus agar pengguna dapat menggunakan *website* tersebut dengan baik dan mudah, serta pengguna dapat merasakan bahwa tujuan yang dia harapkan dapat tercapai setelah mengguna *website* tersebut. *User experience* harus menjadi dasar dalam perancangan *website* yang baik.

Penelitian ini merupakan lanjutan dari prosiding yang sudah diterbitkan di Seminar Multimedia & Artificial Intelligence yang diadakan oleh Universitas Mercu Buana Yogyakarta pada tahun 2019 dengan judul “Analisis *User interface* pada *Website* Lapor Hendi”. Penelitian ini dilakukan karena penelitian sebelumnya belum ada yang fokus pada masalah *user interface* yang menyebabkan penggunaan *website* Lapor Hendi menjadi kurang efektif (Ulumuddin, 2019). Seperti pada penelitian dari Kristanto (2018), Dzakiyati dkk. (2018), serta Adypurnawati & Hariani (2019) yang hanya fokus pada pelayanan *website* Lapor Hendi saja tanpa memberikan solusi atas permasalahan. Dengan adanya rekomendasi desain *user interface* yang baik akan membuat tingkat kunjungan ke *website* lapor Hendi menjadi lebih baik lagi karena masyarakat merasa mudah menggunakannya dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

## **METODE PENELITIAN**

Fokus penelitian adalah evaluasi *user interface* pada *website* Lapor Hendi. Penelitian ini kami batasi pada persepsi, kesan atau sikap pengguna terhadap *website* Lapor Hendi yang dapat memberikan informasi seperti yang pengguna harapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa analisis konten kualitatif dan *Focus Group Discussion* (FGD). Metode ini digunakan untuk menggali lebih dalam tentang pengalaman pengguna ketika menggunakan *website* Lapor Hendi. Pendekatan penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk memahami fenomena dari sudut pandang partisipan, konteks sosial, dan institusional untuk menjelaskan suatu masalah secara general (Anggito & Setiawan, 2018).

Sedang penggunaan metode FGD yang memiliki arti sebagai suatu proses pengumpulan data dan informasi yang sistematis mengenai suatu permasalahan tertentu yang sangat spesifik melalui diskusi kelompok, dapat menghasilkan data

yang merupakan hasil pernyataan kolektif partisipan dari hasil klarifikasi dan identifikasi bersama (Irwanto, 2006). FGD dilakukan oleh 12 partisipan yang terdiri dari berbagai latar belakang yaitu dosen, ibu rumah tangga, mahasiswa, dan pekerja lepas. Pemilihan partisipan dilakukan dengan cara *purposive sampling* yaitu penentuan partisipan berdasarkan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Yusuf, 2017). Pada proses diskusi juga dipandu oleh moderator yang bertugas untuk berinteraksi dengan kelompok partisipan tersebut sebagai cara untuk menggali informasi tentang sebuah masalah secara spesifik (Masadeh, 2012).



Gambar 2 Pelaksanaan FGD Website Lapor Hendi

(Sumber : Ulumuddin, 2019)

Metode FGD ini dilakukan dengan mendiskusikan beberapa persepsi dan permasalahan yang dialami pengguna selama menggunakan *website* Lapor Hendi dengan mengacu pada konsep *User Experience* yang sesuai dengan *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ adalah sebuah evaluasi pengukuran untuk mengetahui pengalaman pengguna yang dibagi menjadi enam aspek (Schrepp, 2019). Menurut Izabal, Aknuranda, & Az-zahra (2018), keenam aspek yang dimaksud yaitu, *Attractiveness* mengenai seberapa menarik suatu produk secara persepsi keseluruhan. *Perspicity* mengenai seberapa mudah suatu produk digunakan. *Efficiency* mengenai seberapa cepat pengguna menyelesaikan tugas. *Dependability* mengenai apakah interaksinya dapat dikendalikan oleh pengguna. *Stimulation* mengenai seberapa baik suatu produk memotivasi pengguna. Terakhir *Novelty* mengenai seberapa inovatif suatu produk.

Untuk menganalisis hasil FGD, digunakan metode *koding* yang dihubungkan dengan keberadaan enam aspek UEQ. Kemudian hasilnya, seluruh permasalahan *user interface website* Lapor Hendi dipaparkan berdasarkan inti dari permasalahan yang mengacu pada persepsi negatif partisipan. Kemudian ditentukan pula rekomendasi perbaikan dari tiap permasalahan sesuai dengan *guidelines* desain *user interface* yang baik. Hasil analisis nantinya dapat digunakan untuk memperbaiki pengalaman menggunakan *website* Lapor Hendi di kemudian hari.

## HASIL DAN DISKUSI

### Hasil Analisis Kualitatif dan FGD

Dalam analisis desain *user interface website* Lapor Hendi, konsep dasar yang digunakan mengacu pada enam aspek UEQ. Hasil analisis FGD menggunakan metode *koding* yang dihubungkan dengan keenam aspek UEQ. Data dari partisipan berupa persepsi negatif yang kemudian digunakan sebagai rekomendasi perbaikan *user experience* yang diperlukan dalam *website* Lapor Hendi.

Tabel 1. Analisis *User interface Website* Lapor Hendi

Aspek UEQ	Hasil FGD	Rekomendasi
<i>Attractiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>website</i> ini tidak fokus pada hal pelaporan masalah masyarakat kepada Walikota Semarang</li> <li>b. tidak dapat direspon secara langsung</li> <li>c. terdapat banyak akun media sosial yang ditampilkan di menu media sosial yang isinya tidak ada hubungannya dengan Lapor Hendi</li> <li>d. font yang digunakan tidak sesuai, kurang dapat dibaca, dan penggunaan warna yang kadang hampir sama dengan <i>background</i> terutama di halaman hubungi kami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>website</i> ini seharusnya fokus pada hal pelaporan saja, tidak berfokus pada portal pelaporan lain dan informasi yang tidak berhubungan dengan layanan Lapor Hendi</li> <li>b. sebaiknya terdapat halaman yang dapat melihat respon terhadap laporan yang telah masyarakat adukan seperti di <i>mobile application</i> Lapor Hendi</li> <li>c. tampilkan akun yang berhubungan dengan laporan hendi saja dan disatukan dengan halaman hubungi kami saja.</li> <li>d. Gunakan font yang lebih mudah dibaca dan warna yang kontras dengan <i>background</i></li> </ul>
<i>Perspicuity</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>website</i> tidak fokus pada hal pelaporan masalah masyarakat</li> <li>b. tidak ada halaman <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ) sebagai petunjuk umum penggunaan</li> <li>c. <i>website</i> ini tidak responsif ketika dibuka dengan <i>Smartphone</i> sehingga tampilan <i>website</i> menjadi berantakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>website</i> ini seharusnya fokus pada hal pelaporan saja, tidak perlu berisi hal lain</li> <li>b. ditambahkan halaman <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ) agar pengguna dapat membaca dahulu apabila ada pertanyaan umum dan tidak harus menghubungi kontak</li> <li>c. <i>website</i> ini harus responsif ketika dibuka dalam <i>platform</i> apapun</li> </ul>

Aspek UEQ	Hasil FGD	Rekomendasi
<i>Efficiency</i>	a. terdapat banyak sekali tombol yang ada ditemukan secara berulang-ulang. b. terdapat banyak menu yang tidak ada hubungannya dengan layanan Lapor Hendi c. halaman ayo bantu yang berisi <i>banner</i> layanan lapor hendi tidak dibutuhkan	a. tombol <i>link</i> sebaiknya dikumpulkan menjadi satu di menu utama, tidak perlu diulang-ulang di dalam konten b. fokus pada hal pelaporan saja, tidak perlu berisi hal lain c. halaman ayo bantu yang berisi <i>banner</i> dari layanan lapor hendi sebaiknya ditaruh di halaman beranda sebagai <i>banner</i>
<i>Dependability</i>	a. <i>website</i> ini tidak fokus pada hal pelaporan masalah masyarakat kepada Walikota Semarang b. <i>website</i> kurang memperhatikan desain navigasi dan tombol sulit ditemukan c. halaman galeri menampilkan foto-foto yang tidak ada hubungannya dengan Lapor Hendi	a. <i>website</i> ini seharusnya fokus pada hal pelaporan saja, tidak perlu berisi hal lain yang tidak ada hubungannya dengan pelaporan b. semua tombol sebaiknya dikumpulkan menjadi satu di menu utama agar mudah melakukan navigasi dan ditemukan c. halaman galeri menampilkan foto -foto yang berhubungan dengan kegiatan lapor hendi atau halaman ini dihapus saja
<i>Stimulation</i>	a. <i>interface</i> yang digunakan terlalu banyak warna atau tidak konsisten dalam menggunakan tema warna b. halaman beranda atau <i>homepage</i> tidak menarik karena ilustrasi yang ditampilkan tidak senada dan terkesan hanya asal meletakkan saja di tengah. c. <i>Layout</i> secara keseluruhan masih terkesan monoton sehingga kurang menarik pengguna untuk menggunakannya	a. Pergunakan warna yang senada atau konstan b. Gunakan ilustrasi atau gambar yang menarik pengujung untuk menggunakan <i>website</i> ini dan gunakan ilustrasi yang sesuai c. Layout sebaiknya dibuat lebih menarik dengan tidak menggunakan <i>layout</i> yang terlalu konvensional.
<i>Novelty</i>	a. Layanan Lapor Hendi dapat diakses melalui berbagai platform seperti SMS, lapor.go.id, Twitter, Instagram, Whatsapp, dan Telegram b. Terdapat video tentang Lapor Hendi tetapi tidak berisi tentang tata cara pelaporan di Lapor Hendi yang lebih dibutuhkan pengguna	a. Karena <i>website</i> Lapor Hendi merupakan <i>website</i> utama dari layanan Lapor Hendi, seharusnya <i>website</i> ini dapat memberikan fitur berupa pengaduan langsung seperti pada <i>website</i> lapor.go.id, sapa.kemendagri.go.id, dan laporgub.jatengprov.go.id. b. Video yang ada sebaiknya menjelaskan tata cara melaporkan masalah melalui layanan Lapor Hendi

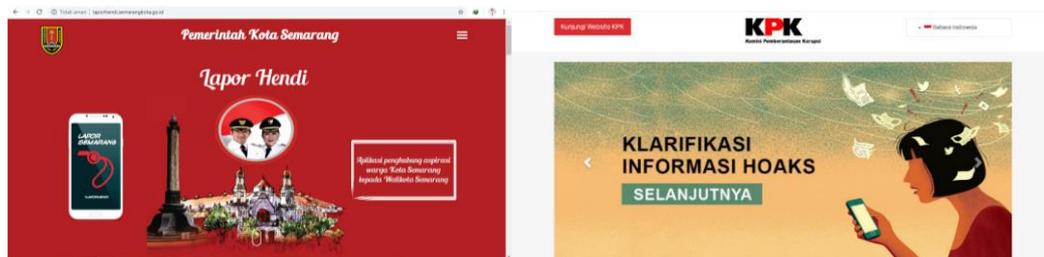
Sumber: Ulumuddin, 2020

### Rekomendasi Perbaikan Desain *User interface*

Untuk memberikan rekomendasi perbaikan desain *User interface website* Lapor Hendi, perlu diberikan rujukan *website* sejenis yang memiliki desain *User interface* yang baik. Rujukan untuk *website* pelaporan pemerintah dengan *User interface* yang baik ada pada beberapa *website* pelaporan ditingkat atasnya seperti lapor.go.id, kpk.go.id, dan laporgub.jatengprov.go.id. Ketiga *website* ini dipilih karena merupakan rujukan pelaporan pada tingkat di atasnya dan memiliki desain *User interface* yang baik. Selain itu juga digunakan dua *website* pemerintahan yaitu bekraf.go.id dan bumh.go.id yang merupakan *website* resmi

kedua institusi tersebut. Kedua *website* tersebut dipilih karena memiliki kesan formal sebagai *website* resmi pemerintah tetapi tetap dengan desain *User interface* yang baik dan tidak kaku.

Pertama, Rekomendasi perbaikan *Homepage/Halaman Beranda*. Berdasarkan tabel 1 hasil analisis UI di atas, beberapa rekomendasi perbaikan pada unsur *attractiveness*, *dependability*, dan *stimulation* yaitu perlu digunakan ilustrasi atau gambar yang menarik pengunjung untuk menggunakan *website* ini dan gunakan ilustrasi yang sesuai, gunakan font yang lebih mudah dibaca, dan perbaiki *layout* secara keseluruhan masih terkesan tidak monoton sehingga menarik pengguna untuk menggunakannya.



Gambar 2 Halaman beranda pada *website* Lapor Hendi dan KPK

(Sumber: Website Resmi KPK)

Pada halaman beranda *website* [kpk.go.id](http://kpk.go.id) menggunakan ilustrasi atau gambar yang menarik pengunjung ketika pertama kali membuka *website* ini. Selain itu, *website* juga menggunakan ilustrasi yang sesuai dengan apa yang ingin. *Layout* yang digunakan juga sederhana sehingga nyaman ketika dilihat dan tidak terkesan monoton karena ilustrasi yang ada tidak hanya ditempel menjadi satu, tetapi diatur menggunakan *photo slide show* sehingga ilustrasi dapat ditampilkan dengan ukuran yang sesuai dan dapat bergeser sendiri apabila didiamkan selama beberapa detik.



Gambar 3 Halaman beranda pada *website* Lapor

(Sumber : <http://www.lapor.go.id/>)

Halaman beranda jika didesain dengan gaya tanpa ilustrasi yang dominan tetapi dengan menggunakan gaya yang fokus pada *font* atau tulisan saja, maka halaman beranda *website* lapor.go.id dapat digunakan sebagai referensi. Pada *website* ini digunakan *font* yang memiliki tingkat keterbacaan yang baik dan dipadukan dengan ilustrasi *background* yang sederhana tetapi menarik dan tidak mengganggu tulisan yang ada di depannya. *Font* yang digunakan berjenis sans serif dengan bentuk yang sederhana tetapi memiliki kesan formal. Penataan *layout* tulisan juga sangat baik dengan menempatkan *tagline website* di bagian tengah. Hal ini dapat diadaptasi *website* Lapor Hendi yang menempatkan *tagline website* di bagian tengah samping kanan dan berukuran kecil.

Kedua, rekomendasi perbaikan Halaman Menu Navigasi. Berdasarkan tabel 1 hasil analisis UI di atas, beberapa rekomendasi perbaikan pada unsur *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, dan *dependability* yaitu tombol *link* ke *website* lain sebaiknya dikumpulkan menjadi satu di menu khusus, tidak perlu diulang-ulang di dalam konten, fokuskan pada hal pelaporan pada Walikota Semarang saja sehingga tidak perlu mencantumkan hal lain yang tidak ada hubungannya dengan pelaporan.



Gambar 4 Menu navigasi pada *website* Lapor Hendi dan Lapor

(Sumber : <http://www.lapor.go.id/>)

Pada Menu Navigasi *website* [kpk.go.id](http://kpk.go.id) yang jelas terlihat berbeda adalah bentuknya yang tidak dibuat menjadi halaman sendiri. Menu Navigasi diletakkan di atas kiri samping yang diletakkan di sebelah logo Laporan!. Penggunaan Menu Navigasi yang dipisah akan menyusahakan pengunjung karena pengunjung akan mencari dahulu tombol navigasi yang kadang tidak terlihat dengan jelas. Hal yang terlihat berbeda dan yang perlu diperbaiki adalah Menu Navigasi yang ditampilkan adalah halaman-halaman yang ada di *website* saja. Menu Navigasi tidak menampilkan halaman *website* lain. Hal ini juga membuat pengunjung tidak bingung karena pengunjung *website* sudah sewajarnya ingin mengetahui apa saja yang ada di *website* tersebut, bukan diberikan menu ke *website* lain.



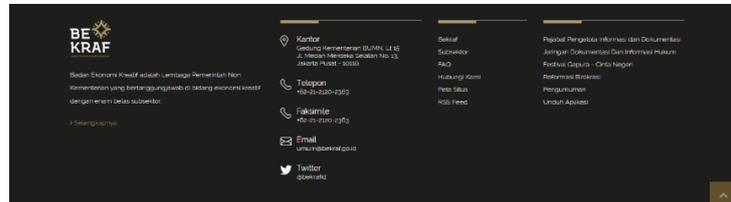
Gambar 5 Menu navigasi pada *website* KPK

(Sumber : <http://www.kpk.go.id/>)

Apabila Menu Navigasi ingin dirancang dengan gaya yang lebih menarik, Menu Navigasi dapat didesain dengan perpaduan gambar/*icon*. Pemanfaatan *icon* juga dapat menarik perhatian pengunjung untuk menggunakannya. Desain *layout* juga dapat disisipi dengan animasi *roll over* seperti di *website* [kpk.go.id](http://kpk.go.id) ini. Menu Navigasi dapat diberikan animasi *roll over* yaitu ketika *cursor* diletakkan di atas *icon* tersebut maka akan muncul *sub-menu* yang ada di *menu* tersebut. Hal yang perlu diperhatikan adalah ketika menggunakan gaya desain seperti ini, peletakan *icon* jangan diletakkan di atas tetapi sebaiknya diletakkan di bagian bawah halaman beranda.

Ketiga, rekomendasi perbaikan Halaman Portal. Berdasarkan tabel 1 hasil analisis UI di atas, beberapa rekomendasi perbaikan pada unsur *stimulation*, *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, dan *dependability* yaitu penggunaan warna yang senada atau konstan, *layout* sebaiknya dibuat lebih menarik dengan tidak menggunakan *layout* yang terlalu konvensional, *website* ini seharusnya fokus pada

hal pelaporan saja, tidak perlu berisi hal lain yang tidak ada hubungannya dengan pelaporan, dan gunakan *font* yang lebih mudah dibaca.



Gambar 6 Halaman portal pada *website* BEKRAF  
(Sumber : Website resmi Bekraf)

Menu portal *website* lain sebenarnya adalah menu tambahan untuk pengunjung apabila membutuhkan akses ke *website* lain yang masih ada hubungannya dengan *website* yang sedang diakses. Apabila masih diperlukan sebagai bentuk informasi kepada masyarakat, maka desain yang dapat digunakan sebagai referensi perbaikan adalah menu portal di *website* bekraf.go.id. Pada *website* tersebut, akses ke *website* lain ditampilkan dengan menu yang sangat sederhana dengan hanya berbentuk *font* yang diatur dengan baik. Karena menu portal ke *website* lain adalah menu tambahan, maka sebaiknya tidak diperlihatkan dengan mencolok yang terlihat seolah-olah menjadi menu utama dan penting. *Website* yang ingin direkomendasikan dapat dituliskan dengan memanjang ke bawah dengan *layout* rata kanan.



Gambar 7 Halaman portal pada *website* Lapor dan BUMN  
(Sumber : <http://www.lapor.go.id/> dan <http://www.bumn.go.id/>)

Halaman Portal dapat dirancang dengan perpaduan *icon* seperti pada *website* lapor.go.id dan bumn.go.id. Penggunaan *icon* dapat membantu pengunjung untuk memahami isi dari menu tersebut. Pemanfaatan *icon* juga dapat menarik perhatian pengunjung untuk menggunakannya. Hal yang perlu

diperhatikan adalah ketika menggunakan gaya desain seperti ini, peletakan *icon* tidak perlu diatur dengan gaya Mondrian yaitu setiap *icon* dipisah dengan kotak-kotak.



Gambar 8 Tema warna pada *website* Lapor yang hanya menggunakan dua warna  
(Sumber : <http://www.lapor.go.id/>)

Hal yang penting dan perlu diperhatikan dalam pembuatan Halaman Portal adalah peletakan halaman ini sebaiknya diletakan di ujung bawah. Hal ini untuk menunjukkan halaman ini hanya halaman tambahan. Selain itu tema warna yang digunakan tidak boleh berbeda dengan tema warna utama. Penggunaan warna lain maksimal dua warna saja. Jika pada *website* Lapor Hendi dominan menggunakan warna merah, lebih cocok jika dipadukan dengan warna putih seperti pada *website* [lapor.go.id](http://www.lapor.go.id). Dapat juga ditambahkan warna lain yang sesuai seperti warna emas atau kuning.

Keempat, rekomendasi perbaikan Halaman Ayo Bantu. Dalam tabel 1 hasil analisis UI, beberapa rekomendasi perbaikan pada unsur *novelty* dan *efficiency* yaitu *website* ini dapat memberikan fitur berupa pengaduan langsung dan halaman ayo bantu yang berisi *banner* dari layanan Lapor Hendi sebaiknya ditaruh di halaman beranda sebagai *banner*.



Gambar 9 Slideshow banner pada *website* KPK  
(Sumber : <http://www.kpk.go.id/>)

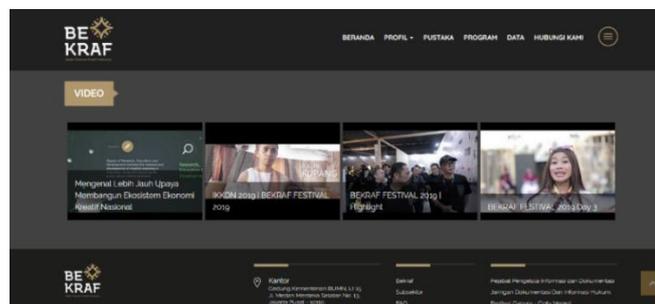
Halaman Ayo Bantu lebih baik ditiadakan dan penempatan *banner* Ayo Bantu diletakan di *Slide Show Banner* yang ada di halaman beranda seperti yang ada di *website* [kpk.go.id](http://kpk.go.id). Desain *interface* seperti ini akan menyederhanakan *website* Lapor Hendi dan terkesan tidak berantakan.



Gambar 10 Halaman pelaporan pada *website* Lapor Hendi dan Lapor Gubernur Jateng  
(Sumber : Website Lapor Hendi dan Lapor Gubernur Jateng)

Menu Ayo Bantu jika masih dipertahankan, sebaiknya dapat diganti dengan Menu Pelaporan seperti pada *website* [laporgub.jatengprov.go.id](http://laporgub.jatengprov.go.id). Halaman pelaporan langsung merupakan menu yang penting karena sesuai dengan rekomendasi yang ada, *website* ini harusnya mencontoh *website* pelaporan lainnya seperti [lapor.go.id](http://lapor.go.id), [sapa.kemendagri.go.id](http://sapa.kemendagri.go.id), dan [laporgub.jatengprov.go.id](http://laporgub.jatengprov.go.id) yang menjadikan pelaporan menjadi menu utama. Halaman pelaporan pada *website* [laporgub.jatengprov.go.id](http://laporgub.jatengprov.go.id) merupakan *website* yang terbaik karena sangat jelas apa saja yang diperlukan untuk melakukan pelaporan sehingga tidak membuat bingung pihak yang akan memberikan laporan. Halaman pelaporan ini memiliki keunggulan yaitu dapat diakses tanpa perlu mendaftarkan akun terlebih dahulu sehingga lebih sederhana penggunaannya. Selain itu juga diberikan kode pengaman agar tidak terjadi *spam* pelaporan. Halaman ini juga memiliki menu lampiran file pendukung laporan, menu informasi apa yang harus diisi, serta daerah atau wilayah pelaporan.

Kelima, rekomendasi perbaikan Halaman Video yang berdasarkan tabel 1 hasil analisis UI di atas, terdapat pada unsur *stimulation*, *novelty* dan *attractiveness*. Halaman Video sebaiknya menjelaskan tata cara melaporkan masalah melalui layanan Lapori Hendi ini, *layout* sebaiknya dibuat lebih menarik dengan tidak menggunakan *layout* yang terlalu konvensional, dan terdapat halaman yang dapat melihat respon terhadap laporan yang telah masyarakat adukan.



Gambar 11 Halaman video pada *website* BEKRAF

(Sumber : Website resmi BEKRAF)

Halaman Video pada *website* Lapori Hendi adalah sebuah inovasi yang menarik. Halaman Video dapat diisi dengan video-video lain yang dapat berhubungan dengan layanan lapori hendid seperti video testimoni warga yang sudah berhasil melakukan pelaporan melalui *website* Lapori Hendi, video tempat pelaporan yang sudah berhasil ditangani, video infografis data pelaporan, dan video kegiatan lain tentang lapori hendid seperti seminar, kunjungan, pameran, dan lain sebagainya. Untuk *layout* pada Halaman Video ini dapat diatur seperti pada halaman video yang ada di *website* bekraf.go.id. Video dibuat *thumbnail* atau video kecil, bukan ditampilkan langsung secara *full screen*. Video *thumbnail* juga diberikan judul dibawahnya agar pengunjung mengerti video yang akan dibuka berisi apa. Pada pojok kiri atas, sebaiknya juga diberikan judul dari halaman tersebut yaitu Halaman Video.

Keenam, rekomendasi perbaikan Halaman Galeri yang dalam tabel 1, terdapat pada unsur *dependability*, *attractiveness*, dan *stimulation*. Halaman

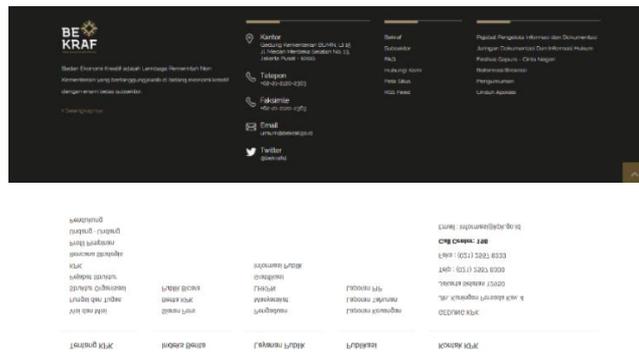
Galeri menampilkan foto-foto yang berhubungan dengan kegiatan lapor hendi atau halaman ini dihapus saja, sebaiknya terdapat halaman yang dapat melihat respon terhadap laporan yang telah masyarakat adukan seperti di aplikasi mobile Lapor Hendi, pergunakan warna yang senada atau konstan, dan gunakan ilustrasi atau gambar yang menarik pengunjung.



Gambar 12 Halaman galeri pada *website* Lapor Hendi dan Lapor Gubernur Jateng  
(Sumber : Website Lapor Hendi & Lapor Gubernur Jateng)

Rekomendasi yang diberikan adalah halaman ini sebaiknya dihilangkan saja. Akan tetapi apabila dipertahankan, sebaiknya dijadikan halaman galeri yang berisi tentang foto-foto hasil dari pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat seperti pada *website* [laporgub.jatengprov.go.id](http://laporgub.jatengprov.go.id).

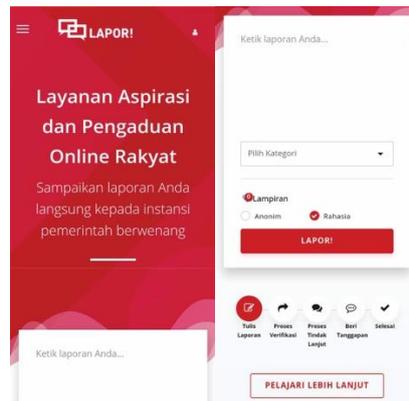
Ketujuh, rekomendasi perbaikan Halaman Hubungi Kami dan Halaman Sosial Media yang berdasarkan tabel 1, terdapat pada unsur *attractiveness* dan *stimulation*. Halaman Hubungi Kami sebaiknya menampilkan akun yang berhubungan dengan lapor hendi saja dan disatukan dengan halaman hubungi kami saja, *layout* sebaiknya dibuat lebih menarik dengan tidak menggunakan *layout* yang terlalu konvensional, dan gunakan *font* yang lebih mudah dibaca dan warna yang kontras dengan *background*.



Gambar 13. Halaman hubungi kami pada *website* BEKRAF dan KPK  
(Sumber : Website Bekraf & KPK)

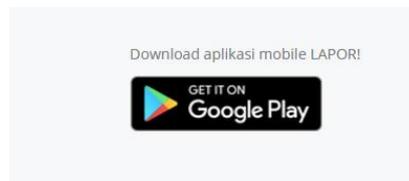
Halaman Hubungi Kami dan Halaman Sosial Media rekomendasi yang diberikan adalah sebaiknya disatukan saja dalam satu halaman Hubungi Kami. Cukup akun media sosial yang berhubungan dengan pelaporan saja yang dicantumkan. Desain *layout* yang baik adalah desain halaman hubungi kami seperti pada *website* [bekraf.go.id](http://bekraf.go.id) dan [kpk.go.id](http://kpk.go.id). Penggunaan ikon akan membuat desain menjadi lebih sederhana. Teks juga diatur dengan bentuk perkolom dan rata kiri. Setiap kolom dapat dibedakan penggunaannya seperti hubungi kami, sosial media, dan *website* terkait. Sebaiknya gunakan *font* San Serif dengan bentuk sederhana seperti Arial dan Helvetica serta gunakan warna yang kontras seperti putih dengan abu-abu tua.

Terakhir, rekomendasi perbaikan lain yang berdasarkan tabel 1 hasil analisis UI di atas, terdapat pada unsur *perspicuity* dan *novelty*. Rekomendasi perbaikan lain yaitu *website* ini harus responsif ketika dibuka dalam *platform* apapun, perintah untuk *download mobile application* Laporan Hendi, dan perlu ditambahkan halaman *Frequently Asked Questions (FAQ)* agar pengguna dapat membaca dahulu apabila ada pertanyaan umum tanpa harus menghubungi kontak pengelola.



Gambar 14. Halaman *website* lapor.go.id yang responsif ketika dibuka di Handphone  
(Sumber : Website Lapor)

*Website* yang baik sekarang ini, diharuskan agar mudah diakses di komputer atau laptop, tetapi harus juga mudah dibuka di berbagai media seperti *handphone* dan *tablet*. Pada era sekarang ini, frekuensi masyarakat dalam membuka *website* melalui *handphone* dan *tablet* juga cukup tinggi. Oleh karena itu, *website* Lapor Hendi juga harus responsif juga seperti pada *website* lapor.go.id.



Gambar 15. Tampilan menu download aplikasi mobile Lapor! di Google Play  
(Sumber : Playstore)

Rekomendasi lain yang diberikan adalah adanya menu *download mobile application* Lapor Hendi. Hal ini sebaiknya diadakan karena layanan Lapor Hendi juga dapat diakses melalui aplikasi Android. Layanan ini merupakan kemajuan dan memudahkan masyarakat untuk melaporkan jika mengalami permasalahan. Desain menu *download mobile application* Lapor Hendi dapat dibuat seperti pada *website* lapor.go.id yang memiliki desain sederhana dan mudah untuk dilihat oleh pengunjung.



Gambar 16. Tampilan Frequently Asked Questions (FAQ) pada *website* BEKRAF  
(Sumber : Website Resmi Bekraf)

## KESIMPULAN

*Website* Lapor Hendi merupakan *website* pelaporan yang patut diapresiasi keberadaannya oleh para pengguna. Layanan Lapor Hendi memiliki kegunaan bagi Masyarakat Kota Semarang pada saat berinteraksi dengan Walikota Semarang. Namun beberapa pengguna mengeluhkan *website* ini hanya berupa informasi tentang layanan Lapor Hendi. Bukan *website* yang berisi tentang pelaporan secara langsung. Secara tampilan *website* ini juga memiliki *interface* yang tidak menarik dan terlihat asal saja. Navigasi dari *website* ini juga membingungkan karena terdapat banyak tombol yang diulang-ulang dan tidak ada hubungannya dengan layanan Lapor Hendi.

Rekomendasi perbaikan yang diberikan mencakup semua unsur yang ada pada teori konsep *user experience* yang sesuai dengan *User Experience Questionnaire* (ESQ) yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Rekomendasi yang utama adalah perbaikan pada fungsi utama *website* ini yaitu fokus pada hal pelaporan saja, dan dapat memberikan fitur berupa pengaduan langsung. Selain itu rekomendasi perbaikan juga pada tombol link sebaiknya dikumpulkan menjadi satu di menu utama dan tidak perlu diulang-ulang di dalam konten. Rekomendasi juga pada tampilan visual yaitu pada penggunaan warna yang senada atau konstan, ilustrasi yang menarik, dan Layout yang lebih menarik. Rekomendasi lain yang perlu ditambahkan adalah jika nantinya

*website* ini terdapat fitur pelaporan langsung, maka perlu dibuatkan Video yang menjelaskan tata cara melaporkan masalah melalui *website* Lapor Hendi ini.

Penelitian ini hanya sampai pada bentuk rekomendasi perbaikan *user interface* yang baik pada *website* Lapor Hendi. Penelitian selanjutnya yang dapat dilakukan adalah dengan membuat perbaikan pada *website* Lapor Hendi dengan memperhatikan *user interface* yang baik. Selain itu, pihak Pemerintah Kota Semarang juga dapat menambahkan beberapa fitur seperti pelaporan langsung pada *website* Lapor Hendi ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

2016. *Pemerintah Kota Semarang: Lapor Hendi* [Online]. Pemerintah Kota Semarang. Available: <https://laporhendi.semarangkota.go.id> [Accessed].
2017. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Available: <http://www.laporgub.jatengprov.go.id/> [Accessed].
2019. Komisi Pemberantasan Korupsi. Available: <https://www.kpk.go.id/id/> [Accessed].
2020. *Beranda* [Online]. Kementerian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia. Available: <http://www.bumn.go.id/> [Accessed].

Adypurnawati, M., & Hariani, D. (2019). Inovasi Lapor Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 16–31.

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: Jejak.

Ardiansyah, & Ghazali, M. I. (2016). Pengujian *Usability User interface* dan *User Experience* Aplikasi E-Reader Skripsi *Berbasis Hypertext*. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 2(3), 213–220.

Dzakiyati, F., Nugroho, R. W., Warsono, H., & Hendi, L. (2018). Lapor Hendi : Jembatan Pengaduan Yang Setengah Hati. *Gema Publica : Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 3(1), 64–75.

- Gewati, M. (2019, April 1). Bappenas Tetapkan Semarang Masuk 10 Kota dengan Pembangunan Terbaik. Kompas.com. Retrieved from <https://regional.kompas.com/read/2019/04/01/20002341/bappenas-tetapkan-semarang-masuk-10-kota-dengan-pembangunan-terbaik>
- Irwanto. (2006). *Focused Group Discussion (FGD): Sebuah Pengantar Praktis*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Izabal, S. V., Aknuranda, I., & Az-zahra, H. M. (2018). Evaluasi dan Perbaikan User Experience Menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Focus Group Discussion (FGD)* pada Situs Web FILKOM Apps Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(9), 3224–3232.
- Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government ( Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi ). *Jurnal of Public Admnistration and Local Government*, 2(1), 1–11.
- Masadeh, M. A. (2012). *Focus Group : Reviews and Practices. International Journal of Applied Science and Technology*, 2(10), 63–68.
- Nasrullah, A. (2019). Kota Semarang Raih 3 Penghargaan, Walkot Hendi: Mari Kita Pertahankan! *Detik.com*.
- Saputra, I. Y. (2017). KP2KN Jateng Anggap Lapor Hendi dan Lapor Gub Tidak Efektif. *Solopos.com*.
- Schrepp, M. (2019). *User Experience Questionnaire Handbook*.
- Stone, D., Jarrett, C., Woodroffe, M., & Minocha, S. (2005). *User interface Design and Evaluation*. Oxford: Elsevier.
- Ulumuddin, Dimas Irawan Ihya, Abi Senoprabowo.(2019). Analisis *User Interface* pada Website Lapor Hendi. Yogyakarta: SMAI Fakultas Teknologi Informasi UMBY.
- Wiryawan, M. B. (2011). User Experience (Ux) sebagai Bagian dari Pemikiran Desain dalam Pendidikan Tinggi Desain Komunikasi Visual. *Humaniora*, 2(2), 1158–1166. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i2.3166>
- Yuhfizar. (2009). Cara Mudah Membangun *Website* Interaktif. Jakarta: Elex

Media Komputindo.

Yusuf, A. M. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian  
Gabungan. Jakarta: Kencana.