

Analisis User Interface – User Experience Website Pemerintah Kota Semarang dengan Pendekatan Fitts Law

Toto Haryadi*, Erisa Adyati Rahmasari

Program Studi Desain Komunikasi Visual, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang, INDONESIA

*Penulis korespondensi

Article Info:

Submitted: September 04, 2024

Reviewed: December 05, 2025

Accepted: December 09, 2025

Corresponding Author:

Toto Haryadi

Program Studi Desain Komunikasi Visual, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro
Jalan Imam Bonjol No. 207
Semarang, INDONESIA
Email: toto.haryadi@dsn.dinus.ac.id

Abstrak

Semarang merupakan ibukota provinsi Jawa Tengah sekaligus salah satu kota pintar di Indonesia. Kriteria kota pintar yaitu pemanfaatan produk digital untuk mengelola wilayah, salah satunya penggunaan website sebagai media informasi untuk warga. Saat ini, masih muncul stereotip bahwa produk digital yang dimiliki pemerintah memiliki kualitas yang cenderung kurang baik dalam hal tampilan dan pengalaman penggunaan. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian sebelumnya yang menganalisis produk digital lain milik pemerintah kota Semarang. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna website pemerintah kota Semarang, menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, metode pengumpulan data observasi dan didukung dengan kuisioner serta menerapkan metode analisis isi dengan pendekatan Fitts Law. Pemilihan teori ini sesuai dengan karakteristik website yang menyajikan banyak konten khususnya tombol, tampilan, serta tata letak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website pemerintah kota Semarang memenuhi kriteria prinsip-prinsip teori Fitts Law, sehingga menjadi salah satu produk digital yang menyajikan antarmuka dan pengalaman pengguna yang baik.

Kata kunci: website, Semarang, antarmuka, pengalaman pengguna, Fitts Law.

Abstract

Semarang is the capital city of Central Java province and one of the smart cities in Indonesia. A criteria for a smart city is implementation of digital products to manage the region such as website. Website becomes as an information media for society. Currently, there is still a stereotype that digital products owned by the government tend to have poor quality in terms of appearance and user experience. This is reinforced by the results of previous studies that analyzed other digital products owned by the Semarang city government. This study was conducted to analyze the quality of the user interface and user experience of the Semarang city government website using qualitative descriptive research methods, observational data collection and study of literature methods which is supported by questionnaire and applying the content analysis method with the Fitts Law approach. The selection of this theory is in accordance with the characteristics of the website that presents a lot of content, especially buttons, displays, and layouts. The results of this study indicate that the Semarang city government website meets the criteria of the principles of the Fitts Law theory, making it one of the digital products that presents a good user interface and user experience.

Keywords: website, Semarang, interface, user experience, Fitts Law.

This is an open access article under the [CC BY](#) license.



Pendahuluan

Smart city atau kota pintar merupakan sebuah gerakan atau konsep pengelolaan potensi sebuah kota melalui pemanfaatan teknologi informasi guna memecahkan masalah menjadi solusi, dengan melibatkan peran serta masyarakat agar kota berdaya saing tinggi dan saling terintegrasi, yang terimplementasi ke dalam enam komponen utama yakni: *smart society*, *smart living*, *smart economy*, *smart environment*, *smart mobility*, serta *smart governance* (Umam et al., 2023:6-7). Program *Smart City* tidak terlepas dari tiga objek utama meliputi masyarakat, pemerintah serta infrastruktur, yang mana muara dari konsep program ini adalah peningkatan pelayanan publik (Susanto, 2021). Hal ini mempertegas posisi *smart governance* sebagai salah satu unsur terpenting dalam pengembangan *smart city*. *Smart governance* menitikberatkan pada pelayanan publik berbasis digital (*e-government*) agar berjalan efisien dan efektif, sebagai bentuk respon atas keluhan dan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Pada tahun 2017 muncul “Gerakan Menuju 100 Smart City”, yang diikuti beberapa kota kabupaten se-Indonesia salah satunya kota Semarang.

Kota Semarang menjadi kota pertama yang berhasil mengimplementasikan konsep *smart city*, yang diinisiasi pada tahun 2013 (Aldiansyah & Ahsany, 2021:21). Sejak tahun tersebut hingga saat ini pemerintah kota berupaya menguatkan pelaksanaan *smart city* untuk periode 2022 – 2025 sesuai SNI ISO 37122 : 2019 tentang Perkotaan dan Masyarakat Berkelanjutan, khususnya dalam inovasi pelayanan publik (Aminudin, 2022). Beragam upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah kota Semarang dalam implementasi *smart city* diantaranya meluncurkan produk digital berbasis teknologi informasi dalam bentuk *website*, aplikasi hingga konten media sosial seperti “Konter” (Konsultasi Dokter Online), Akun *official* instagram Dinkes Kota Semarang (*update* program dan informasi seputar kesehatan), “Lunpia” (aplikasi pemesanan tiket wisata di kota Semarang), “Wissemar” (aplikasi wisata Semarang), “LaporHendi” (forum aduan keluhan masyarakat Semarang), hingga yang utama yaitu *website official* pemerintah kota Semarang sebagai portal komunikasi antara warga dengan pemerintah.

Meskipun telah menghasilkan produk-produk layanan digital yang bervariasi, kota Semarang tidak terlepas dari permasalahan dalam mengimplementasikan *smart city* terutama pada penyediaan dan pengelolaan produk layanan digital. Beberapa contoh layanan yang disebutkan di atas, banyak yang tidak lagi beroperasi. Berdasarkan observasi penulis akhir 2023 hingga awal 2024, layanan digital seperti “Konter” dan “Wissemar” sudah tidak bisa ditemukan di *Playstore* dan *website* “LaporHendi” yang sudah tidak bisa diakses lagi sejak terjadi pergantian kepemimpinan walikota, yang sebelumnya juga memiliki permasalahan seputar tampilan dan fungsi yang belum sesuai dengan tujuan yang ada serta membingungkan warga sebagai pengguna (Ulumuddin & Senoprabowo, 2019). Permasalahan tersebut diperkuat dengan hasil evaluasi Gerakan Menuju 100 Smart City tahun 2020 yang menempatkan kota Semarang sebagai salah satu kota dengan angka peningkatan negatif yakni -0,06 (Rizkinaswara, 2022). Padahal, infrastruktur teknologi informasi yang kurang atau mengalami masalah bisa menjadi penghambat signifikan dalam mencapai tujuan *smart city* (Umam et al., 2023:16).

Website pemerintah kota Semarang menjadi salah satu produk layanan digital yang masih aktif dan *update*. *Website* merupakan kumpulan informasi atau halaman yang bisa diakses melalui internet dan tersaji dalam bentuk gambar, teks, suara, dan animasi (Ihsan et al., 2022:32). Secara garis besar *website* memiliki empat fungsi yakni fungsi komunikasi, informasi, *entertainment* dan transaksi (Habibi et al., 2020:152). Keberadaan *website* ini penting sebagai portal utama komunikasi antara warga dengan pemerintah, karena merupakan salah satu media *e-government* yang bertujuan meningkatkan pelayanan elektronik agar mempermudah masyarakat sebagai pengguna dalam mengakses informasi, layanan, dan lain sebagainya (Handayani, 2017:47). Observasi yang telah dilakukan penulis pada awal 2024 terhadap beberapa *website* pemerintah kota di Indonesia, menunjukkan jumlah pengunjung *website* pemerintah kota Semarang paling sedikit dibanding kota Surakarta, kota Tegal, kota Yogyakarta, kota Tangerang, hingga kota Jakarta Pusat. Tampilan *website* pemerintah kota Semarang sudah mengalami perubahan tampilan dan *up to date* agar semakin banyak masyarakat yang mengakses. Di sisi lain, *website* yang baik memiliki ciri-ciri *responsive*, tidak menampilkan banyak iklan, kecepatan *loading*, serta konten yang menarik (Ahuja, 2024). Selain itu, kriteria *website* yang baik juga dilihat dari aspek kegunaan, konten, desain, navigasi dan interaktif (Wulandari, 2018).

Dari berbagai aspek tersebut, desain menjadi perhatian penting dalam pengembangan *website* guna membuat pengguna merasa nyaman dan mudah dalam mengoperasikannya, yang dikenal dengan istilah *user interface* (Santoso, 2022:156). Seiring perkembangannya, desain tampilan *user interface website* tidak hanya fokus pada *layout* saja, tetapi juga fokus pada *user experience* yang memperhatikan kenyamanan, kepuasan serta kesenangan dan pengalaman pengguna (Mutiasanti et al., 2019:3601). Pengetahuan terkait kebutuhan, kemampuan, keterbatasan hingga kepuasan pengguna dalam mengakses produk digital perlu dipertimbangkan, karena menjadi salah satu *input* apakah aplikasi atau *website* ramah pengguna atau justru sebaliknya (Wiwesa, 2021:20). Hal ini tidak terlepas dari peran *user interface* dan *user experience* dalam pengembangan produk digital seperti *website* dan aplikasi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna, memperbaiki retensi, meningkatkan efisiensi penggunaan hingga mengoptimalkan interaksi pengguna (Huda et al., 2023:10-11).

Penelitian tentang *user interface* dan *user experience website* pemerintah kota Semarang sejauh ini belum pernah dilakukan, yang ada yakni dua penelitian sejenis. Penelitian sejenis pertama yakni analisis *website* “LaporHendi”,

berfokus pada kajian *user interface* menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan hasil *user interface* kurang menarik dan navigasi yang membingungkan (Ulumuddin & Senoprabowo, 2019). Penelitian sejenis kedua yaitu analisis *website* museum Ranggawarsita Jawa Tengah, berfokus pada kajian *interaction design* menggunakan sembilan kriteria *website* yang baik dengan hasil *interaction design* sudah sesuai dan memenuhi teori tersebut (Rahmasari & Haryadi, 2022). Kedua penelitian sejenis tersebut menjadi masukan yang positif dalam improvisasi produk digital, sehingga penelitian analisis *user interface* – *user experience website* pemerintah kota Semarang dengan pendekatan Fitts Law ini perlu dilakukan guna mengetahui kualitas tampilan, tata letak, serta ketepatan navigasi dan tombol *website*. Pendekatan Fitts Law masih jarang digunakan dalam penelitian *user interface* – *user experience*, khususnya mengeksplorasi sejauh mana produk digital memiliki ketepatan dan kemudahan mengakses tombol-tombol dan menggunakan fitur-fitur yang ada.

Metode Penelitian

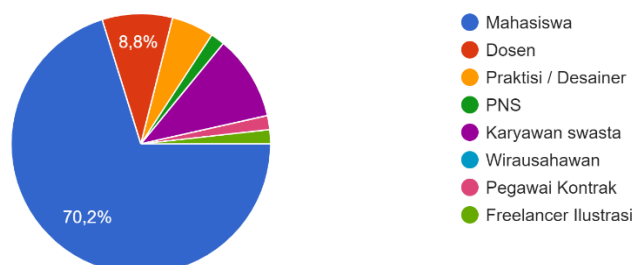
Penelitian *analisis user interface* – *user experience website* pemerintah kota Semarang menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang fokus pada permasalahan sosial, fenomena, atau kondisi realitas-aktual berkaitan dengan objek penelitian. Dalam hal ini, penelitian difokuskan pada *website*, yang diawali dengan pengumpulan data, analisis hingga interpretasi yang disajikan secara deskriptif (Anggito & Setiawan, 2018). Metode ini didukung dengan pengumpulan data melalui observasi pada *website* yang diteliti sejak Januari 2024 hingga April 2024, studi pustaka melalui publikasi yang relevan tentang kajian *user interface* – *user experience* produk digital, serta angket *online* sebagai pendukung tahap analisis dan interpretasi topik.

Website dianalisis menggunakan metode analisis isi, yakni menganalisis konten dalam bentuk teks, gambar, audio, video, atau bentuk lain sesuai dengan karakteristik objek penelitian guna memperoleh analisis yang mendalam, yang ditujukan kepada khalayak (Yusuf, 2017:33). Melalui metode ini, peneliti akan mengidentifikasi objek penelitian (*website* Pemerintah Kota Semarang) secara sistematis dan obyektif (Eriyanto, 2015:15). Analisis isi menerapkan pendekatan Fitts Law yang dipopulerkan oleh Paul Fitts tentang waktu yang diperlukan untuk bergerak cepat ke area target adalah fungsi dari perbandingan jarak ke target dan ukuran lebar target (Yablonski, 2020). Secara lebih detail, teori ini fokus pada tiga hal yakni: ukuran target sentuh dan perbedaan karakteristiknya, *space* (ruang) antar target sentuh, serta penempatan target sentuh (Nurtsani & Sarvia, 2022:31). Target di sini mengarah pada *user interface* – *user experience* berupa tombol atau navigasi yang ada dalam produk digital seperti aplikasi dan *website*.

Pembahasan

Analisis *user interface* – *user experience website* Pemerintah Kota Semarang berdasarkan teori Fitts Law mendorong peneliti mengkategorikan 2 (dua) hal utama untuk mempermudah proses, yakni: perihal tombol dan perihal tata letak. Perihal tombol secara lebih detail mengarah pada: ukuran tombol, jarak antar tombol, penempatan tombol, daya tarik tombol, serta kualitas tampilan tombol. Perihal tata letak secara lebih spesifik mencakup: menu prioritas, kualitas tampilan dan tata letak, kontras tampilan, serta kualitas warna tampilan keseluruhan. Semua poin-poin tersebut dikaji dengan melibatkan 57 (lima puluh tujuh) responden untuk mendapatkan gambaran secara luas tidak hanya dari sudut pandang peneliti. Berikut hasil dan pembahasan analisis *user interface* – *user experience website* pemerintah kota Semarang.

Pekerjaan / Profesi
57 jawaban



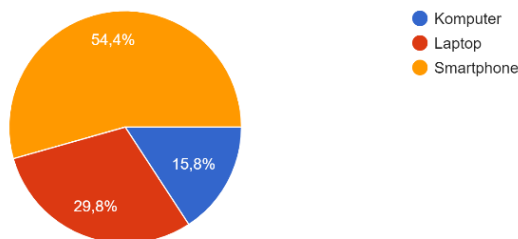
Gambar 1. Profil profesi responden
Sumber: Penulis

Lima puluh tujuh responden yang berpartisipasi dalam analisis *user interface* – *user experience* memiliki profil yang beragam, dengan mayoritas pengisi adalah mahasiswa yakni mencapai 70,2%, diikuti karyawan swasta 10,5%, dosen 8,8%, praktisi 5,3% hingga paling sedikit yaitu *freelance* ilustrasi yakni 1,8%. Responden mengisi *e-form* yang telah disediakan secara *online*, dengan cara mengakses *website* pemerintah kota Semarang terlebih dahulu melalui link yang

dicantumkan dalam *e-form*, lalu menjawab pertanyaan yang telah disediakan. Responden memiliki pengetahuan mendasar tentang *website* dan cara mengakses *website*, sehingga partisipasinya sangat penting untuk menentukan kualitas objek penelitian. Hal ini tidak terlepas dari kebiasaan menggunakan perangkat digital yang menjadi kebutuhan sehari-hari untuk aktifitas belajar maupun bekerja.

Perangkat apa yang Anda gunakan untuk mengakses laman website Pemerintah Kota Semarang?

57 jawaban



Gambar 2. Perangkat untuk mengakses *website*
Sumber: Penulis

Perangkat yang digunakan responden untuk mengakses website terdiri dari *smartphone* dengan persentase terbesar, yakni 54,4%, diikuti laptop 29,8% dan komputer 15,8%. Responden lebih terbiasa mengakses website melalui perangkat *smartphone* karena bersifat *mobile* dan praktis dibanding dua perangkat lainnya. Hal ini menentukan karakteristik sebuah *website* apakah bersifat adaptif dan responsif atau justru sebaliknya. *Website* Pemerintah Kota Semarang telah memenuhi kriteria *website* adaptif dan responsif, yakni menampilkan halaman dan tata letak menu-menu utama sesuai dengan karakteristik orientasi layar perangkat beserta ukurannya.

Perihal Tombol *Website* Pemerintah Kota Semarang

Default tampilan *website* Pemerintah Kota Semarang jika diakses menggunakan perangkat laptop maupun komputer sebagaimana tampak pada gambar 3. Layar laptop yang berorientasi horizontal menciptakan tata letak *landscape* sebagaimana *website* pada umumnya. Secara *layout* dari atas hingga bawah, tampilan *website* terdiri dari menu utama yang berisi Beranda, Sambutan, Berita, Peta Situs, Kontak dan ikon Pencarian. Menu utama ini bersifat *permanent placed*, tidak bergeser posisi ketika pengguna melakukan *scrolling* menggunakan *mouse*. Di bawah menu utama terdapat *banner web* atau *header* berisi foto-foto Walikota Semarang, berikutnya menu-menu penting lain terkait pelayanan kota, hingga *footer*. *Website* ditampilkan dalam ukuran penuh selebar ukuran layar laptop maupun komputer, sehingga pengguna bisa menjelajahi berbagai menu dan submenu sesuai kategori masing-masing tanpa kesulitan.



Gambar 3. Tampilan *website default* yang diakses melalui laptop atau komputer
Sumber: Penulis

Perubahan terjadi ketika *website* diakses menggunakan perangkat *smartphone*. Orientasi layar vertikal mengubah tampilan *website* menjadi *portrait*, yang mana terjadi peringkasan tata letak, misalnya menu utama yang terdiri dari Beranda, Sambutan, hingga ikon Pencarian disembunyikan dan bisa diakses dengan menekan tombol 3 baris pada bagian kanan atas. Menu-menu lain yang awalnya tersusun secara horisontal kini menjadi vertikal dan ringkas, sehingga tampilan *website* menjadi memanjang ketika diakses pengguna dengan cara *swap* layar sebagaimana tampak pada gambar 4.

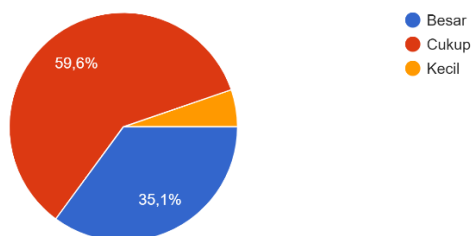
Perbedaan tata letak tampilan menu-menu dalam website yang diakses melalui laptop dan *smartphone* ternyata tidak mengubah dimensi tombol. Hal ini menjadi kelebihan ketika pengguna mengakses melalui perangkat laptop maupun *smartphone* tidak ada kesulitan berarti. Hasil kuisioner menunjukkan sebanyak 59,6% responden menyatakan, bahwa

tombol menu-menu yang tersedia memiliki ukuran yang cukup atau sesuai. Tombol menu dinyatakan berukuran besar oleh 35,1% responden. Sedangkan sisanya yakni 5,3% responden menyatakan bahwa ukuran tombol menu kecil.



Gambar 4. Tampilan website di *smartphone*
Sumber: Penulis

PERIHAL TOMBOL Bagaimana ukuran tombol menu-menu (baik yang berupa teks maupun ikon) dalam website?
57 jawaban



Gambar 5. Persepsi ukuran tombol menu-menu
Sumber: Penulis

Ukuran tombol menjadi salah satu poin penting dalam teori Fitts Law. Dimensi tombol yang tepat mendorong pengguna mudah melihatnya dan tidak mengalami kesulitan untuk mengaksesnya. Sedangkan jika ukuran tombol lebih besar, maka jarak antar tombol menjadi tidak ideal sehingga memungkinkan terjadi kesalahan klik. Sebaliknya, jika ukuran tombol lebih kecil dari semestinya, maka pengguna mengalami kesulitan klik dan jarak antar tombol terlalu lebar sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama untuk mengaksesnya. Ukuran tombol yang baik bisa bervariasi antara 42 pixel hingga 72 pixel sehingga ramah klik baik menggunakan mouse pada laptop maupun jari pada *smartphone* (Ahuja, 2024). Salah satu tombol menu dalam website pemerintah kota semarang yaitu menu SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang memiliki ukuran 72 pixel. Hal ini masih berada dalam *range* ukuran tombol yang baik, yang mana juga mempertimbangkan pengguna dari kelompok usia dewasa yang lebih nyaman dengan ukuran tombol yang besar namun masih dalam ukuran yang ideal.

Ukuran tombol menu yang baik berkaitan erat dengan waktu yang diperlukan untuk pindah dari satu tombol ke tombol lain, khususnya pada menu yang sama. Berdasarkan paparan sebelumnya, ukuran tombol menu website pemerintah kota Semarang tergolong baik, karena masih masuk dalam *range* ukuran ideal. Hal ini sesuai dengan hasil kuisioner tentang waktu yang diperlukan untuk pindah dari satu tombol/menu ke tombol/menu lainnya. Sebanyak 57,9% atau lebih dari setengah total responden menjawab “Cukup” terkait waktu yang diperlukan untuk pindah dari satu tombol/menu ke tombol/menu lainnya. Sisanya yakni 31,6% menyatakan waktu yang diperlukan lebih cepat, sedangkan 10,5% menyatakan waktu yang diperlukan lambat. Jika ditotal, maka sebanyak 68,4% responden tidak memiliki kendala terkait waktu untuk mengakses menu-menu yang ada.



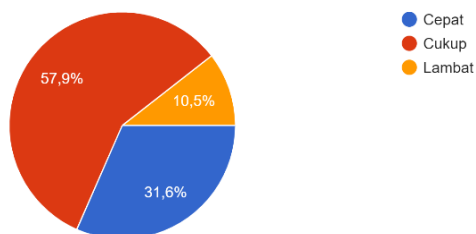
Gambar 6. Tombol menu SPBE

Sumber: Penulis

Jarak antar tombol/menu juga menjadi poin penting dalam teori Fitts Law. Secara prinsip, antar tombol/menu harus memiliki jarak yang cukup. Jarak yang tepat akan mempercepat gerak pengguna dalam mengoperasikan website serta membimbing pengguna agar fokus pada menu-menu yang tersaji di dalamnya, sehingga menu-menu yang tersaji berpotensi untuk diakses. Jika dikaitkan dengan ukuran tombol, ukuran tombol yang pas disertai jarak antar tombol yang tepat memberikan kecepatan akses yang lebih baik dibanding ukuran tombol yang kecil disertai jarak yang lebar atau ukuran tombol yang besar disertai jarak yang kecil. Hasil pengisian kuisioner menunjukkan 61,4% responden menyatakan jarak antar tombol menu dalam website cukup, tidak terlalu rapat dan tidak terlalu renggang.

Bagaimana waktu yang diperlukan untuk pindah dari satu tombol/menu ke tombol/menu lainnya?

57 jawaban

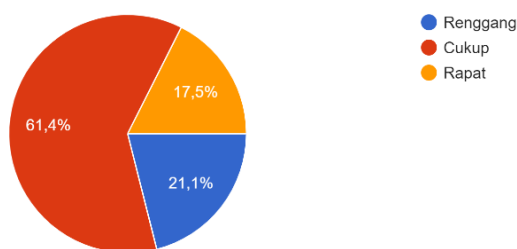


Gambar 7. Persepsi waktu untuk mengakses berbagai tombol/menu

Sumber: Penulis

Bagaimana jarak antar tombol menu (baik yang berupa teks maupun ikon) dalam website?

57 jawaban



Gambar 8. Jarak antar tombol menu dalam website

Sumber: Penulis



Gambar 9. Jarak tombol besar dalam website pemerintah kota Semarang

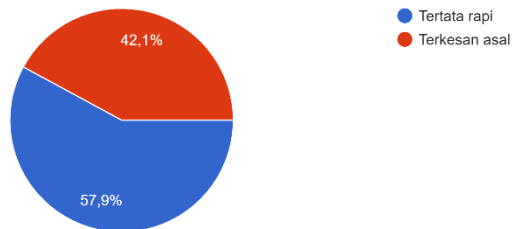
Sumber: Penulis

Jarak antar tombol yang ideal dan optimal berada dalam rentang 3-13 mm, yang secara spesifik dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu: tombol berukuran kecil (42 pixel) maka jarak idealnya 10-13 mm, tombol berukuran sedang (60 pixel)

jarak ideal 6-10 mm, dan tombol berukuran besar (72 pixel) jarak idealnya 3-6 mm (Anthony, 2019). Jarak antar tombol pada salah satu menu di *website* Pemerintah Kota Semarang yaitu sebesar 4,50 mm, dengan ukuran tombol 72 pixel. Jarak ini masuk dalam kategori ideal yang berada dalam range 3-6 mm. Dengan jarak yang tidak begitu renggang dan tidak begitu rapat, pengguna bisa leluasa memilih tombol dalam waktu yang cukup serta tidak menimbulkan kekhawatiran salah klik tombol lainnya.

Bagaimana penempatan tombol-tombol menu (baik yang berupa teks maupun ikon) dalam *website*?

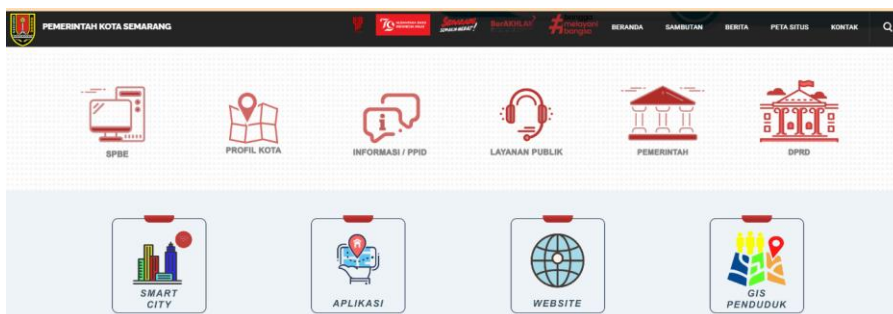
57 jawaban



Gambar 10. Persepsi penempatan tombol menu *website*

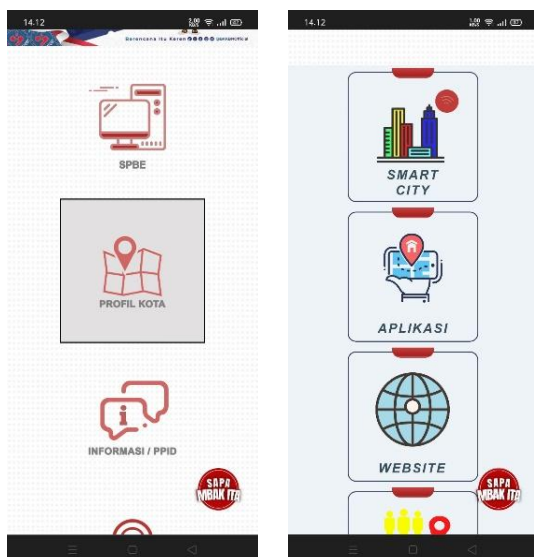
Sumber: Penulis

Jarak tombol yang konsisten akan menciptakan tampilan *website* yang estetik. Pada gambar 10 tampak, bahwa 57,9% responden menyatakan penempatan tombol-tombol menu dalam *website* masuk dalam kategori tertata rapi atau konsisten. Konsistensi ini menjadi salah satu cara agar pengguna bisa mengakses *website* dengan nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa *website* Pemerintah Kota Semarang tidak didesain ala kadarnya sekadar jadi, namun benar-benar mempertimbangkan ukuran, jarak, dan konsistensi tombol. Penempatan tombol bersifat responsif mengikuti karakteristik *website* Pemerintah Kota Semarang yang adaptif dan responsif. Pengguna yang mengakses *website* melalui laptop akan melihat penempatan tombol secara horizontal, sedangkan untuk pengguna yang mengakses *website* melalui *smartphone* akan melihat penempatan tombol tersusun secara vertikal. Penempatan yang bersifat dinamis namun rapi dan presisi menjadi kelebihan *website* ini.



Gambar 11. Penempatan tombol menu ketika diakses melalui laptop

Sumber: Penulis



Gambar 12. Penempatan tombol menu ketika diakses melalui *smartphone*

Sumber: Penulis

Perbedaan orientasi penempatan tombol *website* yang diakses melalui laptop maupun *smartphone* sebagaimana tampak pada gambar 11 dan 12. Gambar di atas terlihat tidak hanya penempatan tombol yang rapi menyesuaikan orientasi layar *landscape* atau *portrait*, tetapi juga dimensi dan urutan tombol dipertahankan. Hal ini menjadi poin penting dalam teori Fitts Law dengan prinsip tombol atau aset harus ditempatkan pada area yang memungkinkan pengguna dapat melihatnya dengan jelas. Tampilan mode laptop maupun *smartphone* keduanya sama-sama terlihat dengan jelas untuk memudahkan akses, yang didukung dengan ukuran dan jarak tombol yang tepat sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya.

Tombol-tombol menu yang tersaji dalam website pemerintah kota Semarang berjumlah hingga 93 buah mencakup tombol berupa teks, ikon, gambar hingga link. Salah satu tombol yang menarik perhatian yakni *floating action button* (FAB) “Sapa Mba Ita”. *Floating action button* atau tombol tindakan mengambang merupakan tombol khusus dalam *website* atau aplikasi yang ditampilkan seperti melayang dan berada di tempat yang tetap (*permanent placed*) meskipun pengguna melakukan *scroll* atau *swap* layar. Bentuk FAB biasanya berupa lingkaran dengan ikon pada bagian tengah. Tombol “Sapa Mba Ita” ditempatkan pada sisi kanan bawah layar baik laptop maupun *smartphone*. Berdasarkan hasil kuisioner, tombol ini merupakan tombol yang menjadi *point of interest* (pusat perhatian) yang pertama kali ingin diklik responden dibanding tombol lainnya. Berikut tombol-tombol yang paling banyak dipilih responden sebagai *point of interest*. Jika dilihat pada pemetaan menu-menu dalam *website* Pemerintah Kota Semarang, lima tombol yang paling banyak dipilih terletak pada sisi atas *website*.

Tabel 1. Tombol paling banyak dipilih

No	Tombol	Jumlah
1	Sapa Mba Ita	9
2	Profil Kota	8
3	Menu utama (Beranda, Sambutan, dll)	7
4	Smart City	4
5	DPRD	3



Gambar 13. Lokasi lima tombol yang paling banyak dipilih

Sumber: Penulis

Berdasarkan paparan di atas mulai dari ukuran tombol menu-menu, waktu untuk mengakses antar tombol menu, jarak antar tombol menu, penempatan tombol menu, serta tombol yang menjadi *point of interest*, maka bisa disimpulkan, bahwa tombol-tombol menu *website* Pemerintah Kota Semarang telah menerapkan prinsip-prinsip teori Fitts Law. Ukuran tombol menu dalam website masuk dalam kategori ideal yakni antara 42 pixel hingga 72 pixel, sesuai dengan prinsip Fitts Law, bahwa ukuran tombol yang ideal akan mempermudah pengguna dalam mengklik. Waktu yang diperlukan untuk mengakses tombol menu-menu juga cukup dan cepat, sehingga sesuai dengan prinsip Fitts Law perihal waktu yang dibutuhkan untuk berpindah ke tombol menu lainnya juga cepat. Jarak antar tombol dalam menu masuk dalam ukuran ideal yakni 4,5 mm untuk tombol ukuran besar, yang masih masuk *range* 3 – 13 mm. Penempatan tombol menu rapi dan konsisten, hal ini berdampak pada prinsip waktu akses tombol. Tombol *point of interest*, dalam *website* terdapat *floating action button* “Sapa Mba Ita”, yang menjadi tombol *call to action* dan sesuai prinsip Fitts Law.

Perihal Tampilan dan Tata Letak *Website* Pemerintah Kota Semarang

Tampilan dan tata letak *website* Pemerintah Kota Semarang berbeda ketika diakses melalui perangkat laptop dan *smartphone*. Untuk mempermudah analisis tampilan dan tata letak *website* berdasarkan teori Fitts Law, maka peneliti menggunakan tampilan *default website*. Hal ini juga bertujuan untuk mempermudah identifikasi beragam kelompok menu yang ada. Dari beragam menu yang tersaji, peneliti melakukan pengelompokan tampilan website menjadi 6 (enam) menu. Untuk lebih jelasnya, pengelompokan menu bisa dilihat pada gambar 14.

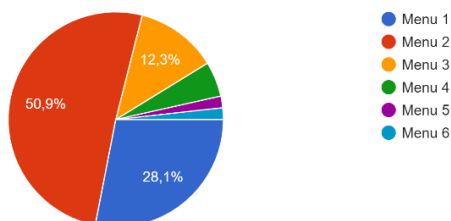
Tampilan dan tata letak *website* Pemerintah Kota Semarang menggunakan model Mondrian yang tertata teratur dalam geometri *thumbnail* dan *bar*. Dalam teori Fitts Law terdapat prinsip “Gutenberg Diagram”, yaitu diagram pola pergerakan

mata dalam melihat objek homogen pada sebuah bidang. Prinsip ini diadaptasi dari kebiasaan orang barat dalam membaca dari kiri ke kanan dan atas ke bawah. Jika digabungkan, maka Gutenberg Diagram memiliki pola seperti huruf 'Z' yaitu dari kiri atas ke kanan atas, turun menyalang ke kiri bawah lalu ke kanan bawah. Prinsip ini tidak hanya berlaku dalam aktivitas membaca buku, tetapi juga mengakses media lain salah satunya website. Prinsip Gutenberg Diagram juga berkaitan dengan prioritas penataan elemen-elemen *website* sesuai pergerakan mata.



Gambar 14. Tampilan keseluruhan website pemerintah kota Semarang
Sumber: Penulis

PERIHAL TAMPILAN / TATA LETAK Berdasarkan pemetaan tampilan website pemerintah Kota Semarang, bisa dibagi menjadi 6 (enam) menu seb...Menu mana yang pertama kali Anda lihat / akses?
57 jawaban



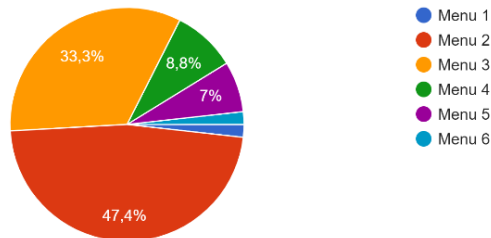
Gambar 15. Persepsi responden terkait Menu yang pertama dilihat
Sumber: Penulis

Berdasarkan hasil kuisioner perihal menu yang pertama kali dilihat, Menu 2 memiliki persentase yang paling tinggi diikuti Menu 1, dan Menu 3. Secara hierarki, Menu 1 terletak paling atas di sisi sebelah kanan. Menu 2 terletak di bawah *banner web* dan di atas Menu 3. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun Menu 1 letaknya di atas, yang mana semestinya terlihat pertama kali oleh pengguna, nyatanya justru Menu 2 yang dipilih responden. Hal ini berkaitan dengan poin lain dalam Fitts Law yang perlu diperhatikan, yaitu tombol menu yang disajikan harus terlihat besar dan mudah dilihat pengguna. Tombol-tombol Menu 1 berukuran kecil dengan warna putih yang kurang mencolok akibat adanya *background* semi

transparan. Berbeda dengan Menu 2 dengan ukuran tombol yang besar dan ideal dengan penempatan yang tepat yakni membentang dari sisi kiri ke kanan layar.

Masih berdasarkan gambar di atas, Menu mana yang menurut Anda paling menarik untuk dilihat / diakses?

57 jawaban



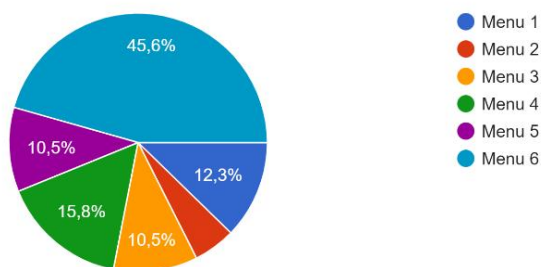
Gambar 16. Persepsi responden terhadap menu yang paling menarik

Sumber: Penulis

Gambar 16 menunjukkan Menu 2 menjadi menu yang paling menarik untuk diakses, diikuti Menu 3 dan Menu 4 yang secara tata letak berada di bawah Menu 2. Aspek tampilan tombol menu yang mencolok tidak serta merta membuat Menu 3 menjadi pusat perhatian. Hal ini sesuai dengan prinsip Gutenberg Diagram, bahwa pengguna cenderung melihat atau mengakses konten yang terletak di sisi atas terlebih dahulu. Menu 1 menjadi menu terakhir yang menarik untuk diakses, sebagaimana penjelasan sebelumnya perihal ukuran tombol dan tampilan yang kurang mencolok.

Masih berdasarkan gambar di atas, Menu mana yang terakhir kali Anda lihat / akses?

57 jawaban

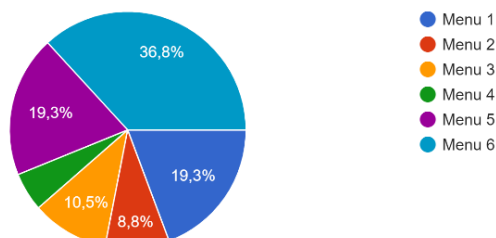


Gambar 17. Persepsi responden terkait Menu yang terakhir dilihat

Sumber: Penulis

Masih berdasarkan gambar di atas, Menu mana yang menurut Anda paling tidak menarik untuk dilihat / diakses?

57 jawaban



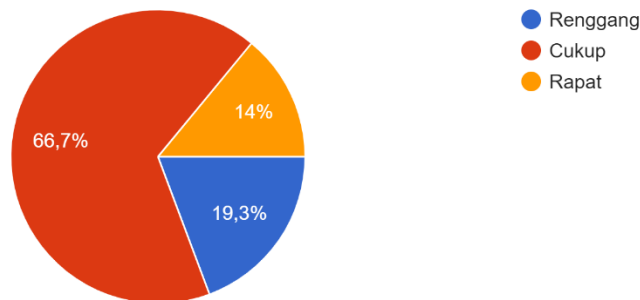
Gambar 18. Persepsi responden terkait Menu yang paling tidak menarik

Sumber: Penulis

Menu 6 menjadi menu yang paling terakhir dilihat serta paling tidak menarik untuk diakses. Hal ini relevan dengan hasil kuisioner gambar 15 dan 16 yang menunjukkan Menu 6 menempati persentase paling bawah perihal menu yang pertama dilihat dan paling menarik diakses. Letak Menu 6 yang berada paling bawah dibanding menu lainnya menjadi penyebab, yang mana pengguna lebih fokus mengakses menu yang tata letaknya di bagian atas dalam *website* dibanding bagian bawah. Sesuai prinsip Gutenberg Diagram, bahwa sisi kiri atas dan kanan atas adalah dua sisi utama, masing-masing sebagai “Primary Optical Area” dan “Strong Fallow Area”.

Bagaimana jarak antar menu dalam tata letak tampilan website?

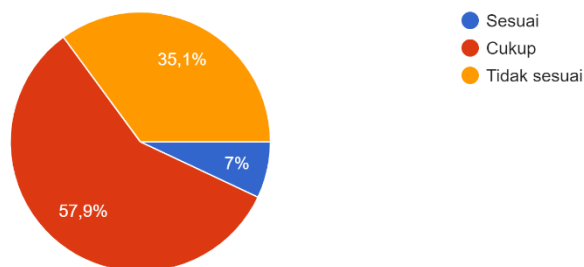
57 jawaban



Gambar 19. Persepsi responden terkait jarak antar Menu
Sumber: Penulis

Bagaimana kualitas tampilan dan tata letak menu - menu dalam website tersebut?

57 jawaban

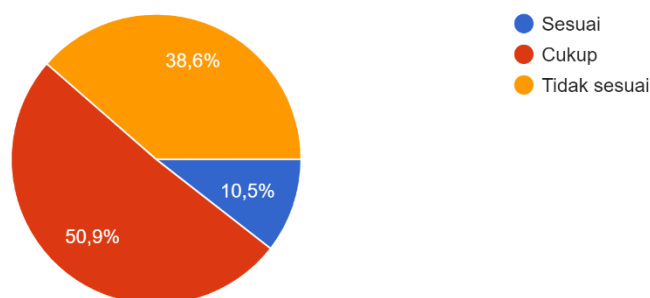


Gambar 20. Persepsi responden terkait kualitas tampilan dan tata letak
Sumber: Penulis

Enam menu yang ada memiliki jarak yang cukup, tidak rapat dan juga tidak renggang sebagaimana terlihat pada gambar 19. Pengguna tidak mengalami kesulitan mencoba mengakses kelompok menu yang ada. Jarak yang cukup tidak menimbulkan kekhawatiran salah klik tombol atau salah masuk area menu. Meskipun jarak antarmenu bervariasi dan tidak konstan, tampilan dan tata letak enam menu yang ada memiliki kualitas yang cukup bagus sebagaimana terlihat pada gambar 20. pemilihan model tampilan Mondrian tepat, karena menuntut penataan tombol dan menu yang harus rapi sehingga nyaman diakses dan dilihat.

Bagaimana kualitas kontras tampilan antar menu dalam website?

57 jawaban



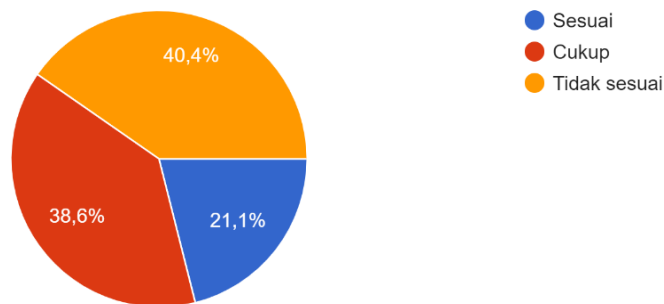
Gambar 21. Persepsi responden terkait kualitas kontras tampilan antar Menu
Sumber: Penulis

Poin terakhir yang menjadi fokus analisis tata letak dan tampilan yaitu aspek kontras dan warna. Enam menu yang ada dalam *website* memiliki kelompok warna yang berbeda. Menu 1 memiliki warna putih. Menu 2 memiliki warna merah. Menu 3 memiliki warna campuran yang mencolok. Menu 4 memiliki warna beragam sesuai warna foto thumbnail berita. Menu 5 memiliki warna beragam sama seperti Menu 4. Menu 6 memiliki warna beragam sesuai dengan warna logo portal yang tersaji. Meskipun kontras yang dimiliki sudah baik, namun kualitas warna keseluruhan *website* justru tidak sesuai. Tata letak dan tampilan yang baik tidak ditunjang dengan pemilihan warna yang konsisten, khususnya pada *background*.

Idealnya, *website* menerapkan satu jenis warna *background* untuk keseluruhan tampilan. Pada *website* Pemerintah Kota Semarang, warna *background* berbeda-beda untuk masing-masing kelompok menu. Menu 1 memiliki *background* hitam transparan. Menu 2 memiliki *background* putih berpola titik-titik. Menu 3 memiliki *background* biru muda. Menu 4 memiliki *background* putih polos. Menu 5 memiliki *background* abu-abu gelap. Menu 6 memiliki *background* abu-abu muda. Perbedaan ini menjadi antitesis, sehingga justru menonjolkan kekurangan *website* yang menunjukkan antarkelompok menu tidak menunjukkan satu kesatuan tampilan.

Bagaimana kualitas warna tampilan website secara keseluruhan?

57 jawaban



Gambar 22. Persepsi responden terkait kualitas warna website keseluruhan
Sumber: Penulis

Berdasarkan paparan di atas mulai dari menu yang pertama dilihat, menu yang paling menarik diakses, menu yang terakhir dilihat, menu yang paling tidak menarik diakses, jarak antarmenu, kualitas tampilan dan tata letak, kontras tampilan antarmenu serta kualitas warna tampilan *website* keseluruhan, maka bisa disimpulkan, bahwa tata letak dan tampilan *website* Pemerintah Kota Semarang telah menerapkan prinsip teori Fitts Law khususnya Gutenberg Diagram. Pemilihan tata letak Mondrian menunjukkan kualitas tampilan *website* yang baik disertai kontras antarmenu. Satu kekurangan yang semestinya bisa diantisipasi yaitu penggunaan *background* yang terpisah untuk masing-masing kelompok menu, yang mana *website* yang baik menggunakan satu *background* warna.

Simpulan

Analisis *user interface – user experience website* Pemerintah Kota Semarang dengan pendekatan Fitts Law menghasilkan temuan bahwa *website* ini memenuhi prinsip-prinsip Fitts Law perihal ukuran tombol, waktu untuk mengakses antartombol, jarak antartombol, penempatan tombol, tombol *call to action*, hingga Gutenberg Diagram. Tata letak tombol dan menu rapi dan tertata dengan menerapkan model Mondrian, yang mana hal ini mempermudah pengguna untuk menjelajahi dan mengakses fitur-fitur yang tersedia. Adanya kesalahan minor, yakni penggunaan banyak warna *background* untuk tiap kelompok menu masih bisa ditoleransi, karena tidak mengganggu fokus pengguna ketika mengklik tombol yang ada. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *website* Pemerintah Kota Semarang baik dan tidak didesain secara asal-asalan. Hal ini sekaligus menjadi sanggahan bahwa *website* yang dimiliki instansi pemerintah cenderung memiliki tampilan yang kurang bagus.

Daftar Pustaka

- Ahuja, R. (2024). *Mengenal 4 Ciri-Ciri Website Yang Baik dan Berkualitas*. <https://www.soocadigital.com/4-ciri-ciri-website-yang-baik-dan-berkualitas/>
- Aldiansyah, M. F., & Ahsany, M. R. (2021). Penerapan Smart Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Semarang. In *Tata Kelola Perkotaan berbasis Smart City*. Samudra Biru.
- Aminudin, I. (2022). Pemerintah Kota Semarang Terus Upayakan Penguatan Program Smart City. In *Semarangkota.Go.Id*. [https://semarangkota.go.id/p/4112/pemerintah_kota_semarang_terus_upayakan_penguatan_program_smart_city#:~:text=Pelaksana harian %28Plh%29 Wali kota Semarang%2C Iswar Aminuddin,telah menerapkan konsep Smart City sejak tahun 2013.](https://semarangkota.go.id/p/4112/pemerintah_kota_semarang_terus_upayakan_penguatan_program_smart_city#:~:text=Pelaksana%20harian%29%20Wali%20kota%20Semarang%2C%20Iswar%20Aminuddin,telah%20menerapkan%20konsep%20Smart%20City%20sejak%20tahun%202013.)
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. jejak Publisher.
- Baenil, H., Tukino, P., & Ahmad, F. (2023). *UI_UX_design_bagi_para_perancang_dan_pen*. Asadel Liamsindo Teknologi.
- Eriyanto, E. (2015). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Prenada Media Group.
- Habibi, R., Rahman, A., & Dwiifanka, E. (2020). *Sistem Informasi Peminjaman Ruangan*. Kreatif Industri Nusantara
- .Handayani, N. (2017). Efektivitas Website dalam Pelayanan Elektronik Pemerintah Kota Depok. *Swatantra: Jurnal Otonomi Daerah Dan Pengembangan Masyarakat*, 15(1), 46--57.

- Ihsan, A. A., Hidayati, U., & Mardinawati, M. (2022). Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Keunis*, 10(2), 29. <https://doi.org/10.32497/keunis.v10i2.3519>
- Mutiasanti, S., Ananta, M. T., & Az-Zahra, H. M. (2019). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile E-Commerce Di Indonesia Dengan Menggunakan UX Honeycomb. *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput*, 2(10), 3601–3608. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Nurtsani, N., & Sarvia, E. (2022). Perancangan dan Analisis User Interface/User Experience Online Store dengan Menggunakan Pendekatan Ergonomi (Studi Kasus: Wods). *Journal of Integrated System*, 5(1), 27–48. <https://doi.org/10.28932/jis.v5i1.4476>
- Rahmasari, E. A., & Haryadi, T. (2022). Kajian Interaction Design Website Museum Ranggawarsita Semarang. *Tanra: Jurnal Desain Komunikasi Visual Fakultas Seni Dan Desain Universitas Negeri Makassar*, 9, 129–138. <https://ojs.unm.ac.id/tanra/article/view/34124>
- Rizkinaswara, L. (2022). *Gerakan Menuju 100 Smart City – Ditjen Aptika*. Aptika. <https://aptika.kominfo.go.id/2022/07/gerakan-menuju-100-smart-city-2/>
- Santoso, M. F. (2022). Implementasi Konsep dan Teknik UI/UX Dalam Rancang Bangun Layout Web dengan Figma. *Jurnal Infortech*, 4(2), 156–163. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech156>
- Susanto, H. (2021). *Ombudsman RI: Smart City dan Smart Governane Harus Berjalan Bersamaan*. Ombudsman.Go.Id. <https://www.ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-smart-city-dan-smart-governance-harus-berjalan-bersamaan>
- Ulumuddin, D. I. I., & Senoprabowo, A. (2019). Analisis User Interface pada Website Lapor Hendi. *Seminar Nasional Multimedia & Artificial Intelligence, November*, 21–31. <https://papersmai.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/smai/article/view/30>
- Umam, F., Suwarno, I., & Ma'arif, A. (2023). *Inovasi Kota: Memahami Konsep dan Praktik Smart City*. Media Nusa Creative.
- Wiwesa, N. R. (2021). User Interface dan User Experience Untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2), 17–31.
- Wulandari, F. D. (2018). *Analisi Kesuksesan Website PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya Menggunakan Model Delone dan Mclean*. Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya.
- Yablonski, J. (2020). *Laws of UX using psychology to design better products & services*. O'Reilly Media, Inc.
- Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Kencana.