



**INOVASI PENAMBAHAN FITUR FAQ LAYANAN
KEARSIPAN BERBASIS GOOGLE SITE PADA
WEBSITE DINAS KEARSIPAN DAN
PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH**

TUGAS AKHIR

“Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Program Studi Informasi dan Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi Universitas
Diponegoro”

SYALWA DAFA MAULANA

NIM 40020621650181

**PROGRAM STUDI INFORMASI DAN HUMAS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan sebenarnya, penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun tanpa mengambil bahan hasil penelitian baik untuk memperoleh suatu gelar sarjana atau diploma yang sudah ada di universitas lain maupun hasil penelitian lainnya. Penulis juga menyatakan bahwa skripsi ini tidak mengambil bahan dari publikasi atau tulisan orang lain kecuali yang sudah disebutkan dalam rujukan dan dalam daftar Pustaka. Penulis bersedia menerima sanksi jika terbukti melakukan plagiasi / penjiplakan.

Nama : Syalwa Dafa Maulana

NIM : 40020621650181

Tanda Tangan :



Tanggal : 24 Juli 2025

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

**INOVASI PENAMBAHAN FITUR FAQ LAYANAN
KEARSIPAN BERBASIS GOOGLE SITE PADA WEBSITE
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA
TENGAH**

Oleh:

SYALWA DAFA MAULANA

40020621650181

Semarang, 24 Juli 2025

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing



Dr. Sri Indrahti, M.Hum
NIP. 196602151991032001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Syalwa Dafa Maulana
NIM : 40020621650181
Program Studi/ : Informasi dan Humas
Judul Tugas Akhir : Inovasi Penambahan Fitur FAQ Layanan
Kearsipan Berbasis Google Site Pada Website
Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa
Tengah

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (STr.) pada Program Studi Informasi dan Humas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro

TIM PENGUJI

Pembimbing : Dr. Sri Indrahti, M.Hum
NIP. 196602151991032001

()

Penguji I : Yayuk Endang Irawati, S.S., M.A.
NIP. 198502112019032009

()

Penguji II : Jazimatul Husna, S.IP., M.IP
NIP. 198204252018072001

()

Semarang, 14 Agustus 2025

Ketua Prodi Informasi dan Humas,

()

Arifa Rachma Febriyani, S.I.Kom., M.I.Kom.

NIP. 199202122020122022

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto

*“Bulan tak pernah iri pada bintang, meski sinarnya redup di antara kerlip.
Namun ia tetap setia bersinar—karena tahu, malam tak akan sempurna tanpanya.”*

Persembahan

Karya ini saya persembahkan untuk:

Ayah, Bunda, dan Diri Saya Sendiri

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Inovasi Penambahan Fitur FAQ Layanan Kearsipan Berbasis Google Site Pada *Website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Informasi dan Humas. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Arifa Rachma Febriyani, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku Dosen Wali dan Ketua Program Studi S.Tr Informasi dan Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi Universitas.
2. Dr. Sri Indrahti, M. Hum., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan untuk menyusun Tugas Akhir ini.
3. Yayuk Endang Irawati, S.S., M.A. selaku Penguji 1 dan Jazimatul Husna, S.IP., M.IP selaku Penguji 2 yang telah memberikan masukan, koreksi, dan kritik yang sangat membangun demi penyempurnaan karya ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi D-4 Informasi dan Hubungan Masyarakat yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Informan penelitian yang telah membantu penulis dalam pengambilan data dan pembuatan proyek tugas akhir.
6. Bambang Sodian, seorang ayah terbaik yang selalu bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan penulis selama masa perkuliahan dan pengerjaan Tugas Akhir sehingga penulis bisa sampai ke titik ini. Doa dan dukunganmu dalam diam menjadi kekuatan yang menguatkan setiap langkah penulis.
7. Rimayati, bunda tercinta yang selalu memberikan doa, perhatian, dan dukungan yang tidak pernah berhenti sejak awal penulis menempuh pendidikan hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini. Semangat dan keyakinan bunda selalu menjadi dorongan bagi penulis untuk terus maju.
8. Keluarga besar saya yang selalu memberikan doa, dukungan, dan saran kepada penulis untuk tetap semangat dan melakukan yang terbaik untuk menyelesaikan studi.

9. Bunga Asla, Kamalia, dan Mustamiroh selaku teman-teman yang menemani penulis dari awal mula kuliah hingga saat ini. Terimakasih karena tetap bertahan dan menjadi tempat ternyaman untuk pulang dan berbagi cerita selama berkuliah di Universitas Diponegoro.
10. Teman-teman MoonGlade terutama Devinta, Chery, Nela, Nisa, dan Risa yang selalu menemani, membantu, dan mendukung penulis dalam kehidupan perkuliahan dan dance yang menjadi kisah termanis dalam hidup penulis selama merantau di Semarang.
11. Teman satu bimbingan, Azzahra yang selalu menemani, membantu, dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam kegiatan bimbingan dan pengerjaan Tugas Akhir.
12. Khab Khun Geng yang senantiasa memberi hiburan dan canda tawa dikala penulis *burn out* menghadapi lika-liku Tugas Akhir.
13. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.
14. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang: diriku sendiri, Syalwa Dafa Maulana. Anak sulung yang sedang melangkah menuju usia 22 tahun—keras kepala namun tetap belajar tumbuh. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, terus melangkah meski tidak selalu mudah. Meski harapan tak selalu sejalan dengan kenyataan, teruslah belajar menerima dan bersyukur. Aku bangga atas setiap pencapaianmu, sekecil apa pun itu. Jangan lelah berusaha, tetap jadi dirimu sendiri, dan semoga langkahmu selalu dikuatkan, dikelilingi orang-orang baik, serta mimpimu perlahan satu per satu terwujud.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menjadi inspirasi bagi pembaca dalam menambah wawasan serta pengetahuan di bidang yang relevan.

ABSTRAK

Website Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah belum secara optimal menyediakan layanan informasi tentang kearsipan secara terpusat dan terkini, sehingga sering memunculkan pertanyaan berulang dari pengunjung yang disampaikan melalui WhatsApp admin layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan fitur *Frequently Asked Questions* (FAQ) berbasis Google Site guna meningkatkan efisiensi dan kualitas penyampaian informasi layanan kearsipan kepada masyarakat. Metode yang digunakan adalah *Research and Development* (R&D) dengan pendekatan model ADDIE (Analyze, Design, Develop, Implement, Evaluate). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi dokumen, dan penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan. Fitur FAQ dirancang dengan mengintegrasikan Google Site, Google Form, dan Google Sheets agar dapat diperbarui secara berkala dan diakses secara mandiri oleh pengunjung. Hasil implementasi menunjukkan bahwa informasi yang paling banyak dibutuhkan mencakup prosedur kunjungan, akses arsip, layanan kearsipan, dan alur pengajuan magang. Dalam periode satu bulan, fitur FAQ mencatat 90 pengunjung dengan 1.200 klik dan *bounce rate* sebesar 37,2%, yang menunjukkan tingkat keterlibatan pengguna yang baik. Penambahan fitur ini dinilai efektif dalam mendukung transparansi, efisiensi, dan responsivitas layanan publik sesuai dengan prinsip *good governance* dan ketentuan perundang-undangan.

Kata Kunci: Layanan Kearsipan, *Frequently Asked Questions* (FAQ), Google Site, Model ADDIE, Layanan Publik, *Bounce rate*

ABSTRACT

The Central Java Province Archives and Libraries Office *website* does not provide centralized, up-to-date Archival service information, resulting in repeated questions from visitors submitted via the WhatsApp service admin. This study aims to create a Google Sites-based FAQ feature to improve the efficiency and quality of providing archival service information to the public. The Research and Development (R&D) method was used with the ADDIE (Analyze, Design, Develop, Implement, Evaluate) model approach. Data was collected through interviews, document studies, and questionnaires distributed to service users. The FAQ feature was designed by integrating Google Sites, Google Forms, and Google Sheets to allow for regular updates and independent access by visitors. Implementation results show that visitors most frequently inquire about visit procedures, archive access, archival services, and the internship application process. Within one month, the FAQ feature received 90 visitors, recorded 1,200 clicks, and had a 37.2% *bounce rate*, indicating a high level of user engagement. Adding this feature is considered an effective way to support the transparency, efficiency, and responsiveness of public services, in accordance with the principles of good governance and statutory provisions.

Keywords: Archival Service, Frequently Asked Questions (FAQs), Google Sites, ADDIE Model, public services, good governance

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.6 Batasan Penelitian	6
1.7 Luaran Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Layanan Kearsipan	12
2.2.2 Definisi Frequently Ask Question (FAQ)	13
2.2.3 Layanan Publik	14

2.2.4 Teknologi Informasi dalam Layanan Publik.....	15
2.2.5 Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik.....	15
2.2.6 Google Site	16
2.2.7 Kesimpulan Landasan Teori	17
BAB III METODE PEMBUATAN PRODUK	18
3.1 Metode Penelitian and Pengembangan (R&D)	18
3.2 Praproduksi.....	21
3.2.1 Studi Literatur	21
3.2.2 Analisis Kebutuhan	21
3.2.3 Desain Prototipe.....	21
3.2.4 Pengaturan Google Form	21
3.3 Produksi.....	22
3.3.1 Pembuatan Halaman FAQ menggunakan Google Sites	22
3.3.2 Integrasi Google Form Sebagai Wadah Pertanyaan Pengunjung	22
3.3.3 Integrasi Google Sheets Untuk Publikasi Jawaban.....	22
3.3.4 Pengujian Fitur FAQ	23
3.3.5 Revisi dan Penyempurnaan.....	23
3.4 Pasca Produksi.....	23
3.4.1 Peluncuran dan Implementasi	23
3.4.2 Evaluasi <i>Page views</i> dan <i>Bounce rate</i>	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah	24
4.2 Pengumpulan dan Pengolahan Data	27
4.2.1 Wawancara	27
4.2.2 Rekap Daftar Pengunjung dan Chat Pengunjung	30
4.2.3 Kuesioner	32

4.2.4 Penyusunan Pertanyaan Untuk FAQ.....	35
4.3 Tahapan Pembuatan dan Perancangan Fitur FAQ Berbasis Google Site pada <i>Website</i> Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah.....	36
4.3.1 Pembuatan Akun Google	36
4.3.2 Pembuatan <i>Website</i> Menggunakan Google Site	37
4.3.3 Konsultasi Desain <i>Website</i> Kepada Staf Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah.....	45
4.3.4 Integrasi FAQ ke dalam Google Site	46
4.4 Peluncuran Fitur FAQ ke dalam <i>Website</i> Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah	47
4.5 Cara Penggunaan Fitur FAQ Berbasis Google Site Pada <i>Website</i> Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah	48
4.5.1 Langkah-Langkah Penggunaan.....	48
4.5.2 Sosialisasi Fitur FAQ	50
4.6 Evaluasi	53
4.6.1 Kelebihan dan Kekurangan Fitur FAQ Berbasis Google Site	53
4.6.2 Wawancara Admin Layanan Kearsipan	54
4.6.3 Kunjungan Fitur FAQ	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
BIODATA MAHASISWA	68
LAMPIRAN HASIL TURNITIN	69
LAMPIRAN SURAT BEBAS PLAGIASI	70
LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN	71
LAMPIRAN SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN	72

LAMPIRAN SURAT PERNYATAAN HKI	73
LAMPIRAN SERTIFIKAT HKI.....	74
LAMPIRAN HKI INFOGRAFIS BERBENTUK POSTER KREATIF	75
LAMPIRAN PEMASANGAN POSTER DI MADANG DINAS ARPUS PROVINSI JAWA TENGAH.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model ADDIE	19
Gambar 4.1 Daftar Pengunjung Dinas Arpus Bulan Februari	31
Gambar 4.2 Chat Pengunjung dari WhatsApp Admin Layanan Kearsipan	32
Gambar 4.3 Pembuatan Kuesioner.....	33
Gambar 4.4 Penyebaran Kuesioner.....	33
Gambar 4.5 Hasil Kuesioner	34
Gambar 4.6 Penyusunan Pertanyaan FAQ Menggunakan Google Sheets	36
Gambar 4.7 Pembuatan Akun Google Baru.....	37
Gambar 4.8 Halaman Website Baru	37
Gambar 4.9 Desain Awal Halaman Website	38
Gambar 4.10 Pengaturan Desain Halaman Website.....	39
Gambar 4.11 Pembuatan Menu Menggunakan Fitur Placeholder	40
Gambar 4.12 Intergrasi Menu Ke Halaman Setiap Menu.....	41
Gambar 4.13 Pengaturan Navigasi Menu	42
Gambar 4.14 Pembuatan Google Form Untuk Menu Bertanya.....	43
Gambar 4.15 Integrasi Google Sheets Ke Dalam Google Form.....	43
Gambar 4.16 Integrasi Google Form Ke Dalam Menu Bertanya	44
Gambar 4.17 Integrasi Google Sheets Ke Dalam Menu Jawaban	44
Gambar 4.18 Konsultasi Desain Fitur FAQ Kepada Admin Layanan Kearsipan Dan Staf Pengelola Website Dinas Arpus	45
Gambar 4.19 Integrasi Google Sheets FAQ Ke Dalam Google Site.....	46
Gambar 4.20 Tampilan FAQ Di Dalam Google Site	47
Gambar 4.21 Tampilan FAQ Setelah Di Integrasikan Ke Dalam Website Dinas Arpus	48

Gambar 4.22 Tampilan Menu Bertanya Menggunakan Google Form.....	49
Gambar 4.23 Tampilan Menu Jawaban Menggunakan Google Sheets.....	49
Gambar 4.24 Pengenalan Fitur Kepada Admin Layanan Kearsipan.....	51
Gambar 4.25 Poster Pengenalan Fitur FAQ	52
Gambar 4.26 Promosi Fitur FAQ Menggunakan Poster Melalui Instagram Pribadi dan Dinas Arpus	52
Gambar 4.27 Laporan Kunjungan Fitur FAQ Berdasarkan Google Analytics	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tahapan Pembuatan Fitur FAQ Berbasis Google Site Menggunakan Model ADDIE (Sumber: Pribadi, 2025)	20
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Sumber: Website Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, 2025)	25
Tabel 4.2 Transkrip Wawancara Pra-Produksi dengan Admin Layanan Kearsipan (Sumber: Pribadi, 2025).....	30
Tabel 4.3 Transkrip Wawancara Pasca Produksi dengan Admin Layanan Kearsipan (Sumber: Pribadi, 2025).....	55