

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era teknologi informasi yang terus berkembang ini, teknologi informasi sangat penting untuk meningkatkan layanan publik. Sebagai lembaga yang berada di bidang arsip dan perpustakaan, Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah harus memberikan layanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses. Namun, masalah yang sering dihadapi adalah pengunjung kesulitan menemukan informasi yang mereka butuhkan dan kurangnya pemahaman tentang prosedur layanan arsip yang tersedia.

Saat ini, *website* Dinas Arpus adalah sumber utama informasi dan layanan bagi masyarakat umum. Ini termasuk mahasiswa Program Studi Informasi dan Humas konsentrasi Kearsipan, yang sering berkunjung ke Dinas Arpus dan melakukan penelitian tentang kearsipan. Menurut survey awal, banyak mahasiswa yang lebih suka berkonsultasi dengan seorang dosen yang juga merupakan staf Dinas Arpus, Meskipun dosen tersebut tidak sepenuhnya memahami prosedur dan persyaratan yang berlaku. Akibatnya, informasi yang diberikan mungkin tidak akurat atau tidak jelas. Pengunjung cenderung langsung bertanya tanpa mencari informasi yang tertera di *website* karena mereka tidak memahami struktur *website* Dinas Arpus. Hal ini menyebabkan banyak pertanyaan berulang yang dikirim melalui WhatsApp, atau email.

Pengelolaan *website* Dinas Arpus berada di bawah tanggung jawab staf Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Secara ideal, setiap pembaruan informasi terkait layanan kearsipan harus melalui staf PPID sebelum diunggah ke *website* resmi. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010, yang mengatur bahwa badan publik wajib menyediakan dan memperbarui informasi secara berkala. Selain itu, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 menegaskan peran PPID sebagai koordinator penyediaan, pendokumentasian, dan pelayanan informasi publik di lingkungan pemerintah daerah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara,

ditemukan bahwa cukup banyak pertanyaan yang diajukan langsung oleh pengunjung di loket pelayanan berkaitan dengan informasi yang sebenarnya sudah tersedia di *website*, namun tidak lagi sesuai dengan kebijakan atau ketentuan terbaru.

Kondisi ini menimbulkan berbagai permasalahan di lapangan. Informasi yang kadaluarsa menimbulkan kebingungan, misalnya terkait persyaratan atau dokumen yang perlu dibawa untuk mengakses atau meminjam arsip, perubahan tarif retribusi arsip yang belum terpublikasi, maupun perubahan jadwal dan ketentuan layanan yang tidak diumumkan tepat waktu. Situasi ini berdampak pada kepuasan pengunjung, melanggar prinsip penyediaan informasi yang benar, jelas, dan akurat sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 6 ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta meningkatkan beban kerja staf yang harus memberikan klarifikasi berulang kali di lokasi pelayanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kebutuhan mendesak akan mekanisme pembaruan informasi yang lebih cepat, efisien, dan tidak bergantung sepenuhnya pada staf PPID. Oleh karena itu, dirancanglah fitur *Frequently Asked Questions* (FAQ) berbasis Google Site yang terintegrasi dengan Google Sheets. Fitur ini memungkinkan admin layanan kearsipan memperbarui informasi secara mandiri tanpa harus melalui proses komunikasi yang panjang dengan PPID. Integrasi dengan Google Sheets mempermudah proses input, pengeditan, dan penghapusan data sehingga informasi dapat diperbarui secara real-time dan langsung diakses oleh pengunjung.

Dengan adanya fitur ini, pembaruan informasi menjadi lebih responsif terhadap perubahan kebijakan atau ketentuan layanan. Informasi penting seperti persyaratan dokumen, tarif retribusi, prosedur pengajuan, hingga jadwal layanan dapat diperbarui dalam hitungan menit. Pengunjung pun dapat mengakses informasi yang akurat sebelum datang ke lokasi, mengurangi risiko kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan layanan. Di sisi lain, staf di lapangan dapat lebih fokus pada tugas pelayanan inti tanpa terbebani klarifikasi informasi, sehingga efisiensi operasional meningkat secara signifikan.

Fitur FAQ bermanfaat untuk menyediakan informasi yang sering dicari dalam format yang mudah diakses dan terorganisir. Dengan FAQ, pengunjung

diharapkan dapat menghemat waktu dengan menemukan jawaban atas pertanyaan umum tanpa harus menghubungi staf. Transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelayanan publik adalah prinsip governance yang baik, dan penambahan fitur ini merupakan langkah yang baik. Selain itu, FAQ dapat terus dikembangkan berdasarkan data pertanyaan yang sering diajukan, sehingga kontennya tetap aktual dan relevan. Fitur FAQ ini sebenarnya merupakan fitur yang sempat direncanakan oleh pihak terkait, tetapi belum terealisasi karena keterbatasan kesempatan dan sumber daya. Oleh karena itu, dalam tugas akhir saya ini, saya mengembangkan fitur ini sebagai wujud kontribusi nyata. Pihak Dinas Arpus menganggap pembuatan fitur ini sangat membantu dalam memberikan kemudahan akses informasi secara mandiri, yang meningkatkan efisiensi komunikasi dan meningkatkan kualitas informasi yang diberikan.

Regulasi pemerintah tentang pelayanan publik mendukung inisiatif untuk menambah fitur FAQ ini. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah, seperti transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses informasi. Dalam pasal 1 ayat 7, Pelayanan publik harus memenuhi prinsip mudah, cepat, terjangkau, dan berkualitas. Sementara itu, Pasal 23 Ayat 5 menetapkan kewajiban penyedia layanan untuk menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Layanan Publik menetapkan bahwa penyedia layanan publik harus membuat informasi mudah diakses dan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Bisa dianggap sebagai salah satu cara untuk memenuhi prinsip-prinsip tersebut adalah fitur FAQ.

Tugas Akhir ini akan mencakup pembuatan fitur FAQ untuk situs *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan Google Site sebagai platform yang mudah digunakan dan diawasi. Diharapkan fitur ini akan meningkatkan akses ke informasi tentang layanan kearsipan, mengurangi jumlah pertanyaan berulang, meningkatkan efisiensi layanan publik, dan

memenuhi standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

1.2 Rumusan Masalah

Informasi yang disediakan *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah sudah cukup lengkap, namun informasi yang tersedia tidak terkumpul dalam tempat yang sama membuat pengguna harus membuka banyak tautan untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan. Akibatnya, proses pencarian menjadi lebih rumit. Informasi yang tersedia didalam *website* juga tidak diperbarui seiring berjalannya waktu dan perubahan ketentuan. Oleh karena itu, banyak pertanyaan berulang yang masuk kedalam whatsapp admin layanan kearsipan tentang informasi umum yang seharusnya menjadi acuan pengunjung dalam mencari informasi yang dibutuhkan didalam *website* secara cepat tanpa perlu menghubungi staf. Dari uraian permasalahan tersebut maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan yaitu:

1. Apa saja kebutuhan informasi yang pengunjung butuhkan di dalam fitur FAQ pada *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah?
2. Bagaimana tahapan pembuatan dan perancangan fitur FAQ berbasis Google Site pada *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah?
3. Berapa banyak pengunjung yang mengakses fitur FAQ pada *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah?

1.3 Tujuan

1. Mengetahui kebutuhan pengunjung yang relevan dan mengidentifikasi fitur-fitur FAQ yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.
2. Dapat mengetahui mekanisme dalam menyusun fitur FAQ berbasis Google Site pada *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah.
3. Mengetahui seberapa banyak fitur FAQ diakses oleh pengunjung *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah.

1.4 Manfaat

1. Meningkatkan Efisiensi: Pengunjung dapat segera menemukan jawaban tanpa harus menunggu lama, dan staf tidak perlu terus-

menerus menjawab pertanyaan yang sama, sehingga mereka bisa fokus pada tugas lain yang lebih penting.

2. Meningkatkan Pengalaman Pengunjung: Pengunjung dapat dengan mudah menemukan dan mengakses informasi yang mereka butuhkan untuk meningkatkan kepuasan mereka, serta membantu mereka memahami sistematis atau prosedur dengan lebih baik, sehingga mengurangi kebingungan.
3. Pembaruan Berkala: Memudahkan Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah untuk memperbarui informasi terkait kebijakan atau prosedur baru, serta memungkinkan pengunjung memberikan umpan balik agar konten FAQ dapat terus diperbaiki.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membatasi ruang lingkup penelitian dengan tujuan agar pembahasan menjadi lebih terarah, dengan ketentuan berikut:

1. Obyek penelitian dalam kajian ini adalah *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah. Obyek ini dipilih karena perannya dalam mendukung kelancaran kegiatan layanan informasi di sebuah lembaga.
2. Penelitian ini dilakukan di bagian layanan Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah sebagai unit yang berperan dalam memberikan layanan kearsipan dan perpustakaan kepada pengunjung. Temuan penelitian ini dapat berfungsi sebagai studi kasus awal yang dapat menjadi referensi untuk pengembangan penelitian serupa di masa yang akan datang, baik dalam konteks lingkup Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah maupun lembaga lainnya.
3. Subyek penelitian ini adalah admin layanan kearsipan yang terlibat langsung dalam proses pemberian informasi kepada pengunjung dan pengunjung yang mencari informasi melalui *website* resmi Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah.
4. Penelitian ini menggunakan metode *Research and Development* (R&D) model ADDIE yang mencakup 5 tahapan, yaitu:
 - 1) Analyze (Analisis)
 - 2) Design (Desain)

- 3) Development (Pengembangan)
- 4) Implement (Implementasi)
- 5) Evaluate (Evaluasi)

1.6 Batasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya mengembangkan dan membangun fitur *Frequently Asked Questions* (FAQ) pada *website* resmi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sebagai sarana layanan informasi bagi pengunjung.
2. Fitur FAQ yang dibuat hanya berfungsi sebagai media penyedia jawaban atas pertanyaan yang sering diajukan dan pencatatan jumlah pengunjung yang mengakses fitur tersebut.
3. Penelitian tidak mencakup evaluasi terhadap efektivitas, efisiensi, atau kepuasan pengguna dalam menggunakan fitur FAQ tersebut. Evaluasi yang dilakukan hanya sebatas pada pengumpulan data statistik jumlah pengunjung atau *page views* dan *bounce rate* pada fitur FAQ selama periode tertentu.
4. Penelitian ini tidak melakukan pengujian usability, evaluasi user experience, ataupun pengukuran kualitas interaksi pengguna dengan fitur FAQ.
5. Oleh karena itu, penelitian ini bersifat awal dan terbuka untuk pengembangan lanjutan yang meliputi pengembangan fitur, pengukuran efektivitas fitur, evaluasi usability, serta analisis kepuasan pengguna dalam penggunaan fitur FAQ.

1.7 Luaran Penelitian

1. Luaran penelitian ini berupa Tugas Akhir berjudul “Inovasi Penambahan Fitur FAQ Layanan Kearsipan Berbasis Google Site Pada *Website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah”. Tugas Akhir ini berisi informasi praktisi cara pembuatan fitur FAQ menggunakan Google Site dan penggunaan Google Form dan Google Sheets sebagai alat bantu dalam penyempurnaan fitur FAQ.

2. Hak Kekayaan Intelektual (HKI) berupa infografis poster tentang kualitas layanan publik yang baik dengan judul “Pelayanan Publik Berkualitas: Mengukur, Memahami, Melayani”. Poster ini dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi mahasiswa dan Lembaga/instansi lain dalam menerapkan standar layanan publik yang baik sesuai dengan undang-undang dan teori yang berlaku.