

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Penelitian pertama yang berjudul ‘Pengembangan Sistem Frequently Asked Questions (FAQ) pada *Website* Ruparupa: Studi Kasus oleh Tamara Violeta, Desi Arisandi, dan Novario Jaya Perdana, ini bertujuan untuk membangun sistem FAQ di situs *website* Ruparupa guna meningkatkan efisiensi waktu, mendongkrak traffic, serta memperkuat kepercayaan dan profesionalisme brand. Penelitian ini menemukan bahwa FAQ yang efektif harus menyajikan informasi yang ringkas, detail, dan mudah diakses. Saat ini, sistem FAQ Ruparupa masih menggunakan format statis yang tidak dapat menampilkan pertanyaan berulang dan sulit diakses. Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan pembuatan sistem FAQ baru dengan pengkategorian dan fitur tambahan untuk membantu konsumen fokus pada kasus yang lebih spesifik.

Namun pengembangan sistem baru FAQ *website* Ruparupa ini hanya bertujuan untuk mengatasi sifat statis dari FAQ saat ini. Penelitian ini tidak menjelaskan seberapa sering konten akan diperbarui atau seberapa dinamis sistem dalam menanggapi pertanyaan baru. Meskipun umpan balik pengunjung dikumpulkan melalui UAT dan kuesioner, penelitian ini tidak memberitahukan secara rinci bagaimana umpan balik ini akan diintegrasikan ke dalam pembaruan sistem FAQ di masa mendatang, yang sangat penting untuk peningkatan berkelanjutan.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang dirancang oleh penulis yakni berfokus dengan tujuan yang sama untuk meningkatkan efisiensi waktu serta memperkuat kepercayaan dan profesionalisme melalui fitur FAQ. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penulis menciptakan fitur FAQ yang tidak bersifat statis dan up to date, bukan hanya sekedar mengembangkan fitur yang sebelumnya sudah ada.

Penelitian kedua yang berjudul ‘Pengembangan Sistem Frequently Asked Questions (FAQ) di Universitas Pendidikan Ganesha dengan Pendekatan User-Centered Design (UCD)’ yang dilakukan oleh I Ketut Resika Arthana, Gede

Rasben Dantes, Luh Joni Erawati Dewi, Komang Setemen, dan Ni Wayan Marti bertujuan mengembangkan sistem FAQ di Undiksha melalui pendekatan UCD guna meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna, di mana UCD secara aktif melibatkan pengguna dalam setiap tahap pengembangan mulai dari pemahaman konteks penggunaan hingga evaluasi desain. Penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada terciptanya sistem FAQ yang responsif terhadap kebutuhan spesifik pengunjung Undiksha tetapi juga menyediakan rekomendasi perbaikan berbasis evaluasi usability secara keseluruhan.

Lingkup dari penelitian ini cukup terbatas karena pengumpulan informasi untuk FAQ hanya melalui operator layanan dan 15 orang pengguna, hasilnya mungkin tidak mencerminkan seluruh pengalaman pengguna yang mungkin terjadi. Peneliti juga tidak menjelaskan bagaimana fitur tersebut akan digunakan jangka panjang dan bagaimana informasi yang tersedia di dalam FAQ akan diperbarui jika ada pertanyaan atau topik baru yang sering ditanyakan oleh pengguna. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis, dimana informasi yang tersedia didalam fitur FAQ berbasis Google Site ini berdasarkan banyak sumber seperti wawancara staf, buku tamu, chat whatsapp admin layanan kearsipan, dan penyebaran kuesioner kepada pengunjung dinas arpus. FAQ berbasis Google Site juga akan terus diupdate berdasarkan pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengunjung dengan mudah, karena hanya perlu menggunakan Google Sheets yang terintegrasi dengan Google Site sebagai wadah dalam pembaruan informasi FAQ. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis hanya tujuan pembuatan FAQ, untuk memudahkan penyedia layanan dalam mengelola informasi, efisiensi tenaga dan waktu, serta memfasilitasi kebutuhan informasi pengguna yang bermacam-macam.

Penelitian ketiga berjudul ‘Perancangan Aplikasi Perpustakaan Berbasis Mobile dengan Layanan FAQ Menggunakan Chatbot: Tinjauan terhadap Efisiensi Pengelolaan Perpustakaan di SMA Negeri 2 Tumijajar’ oleh Fillah Aby Pramudya dan Adam Sekti Aji ini mengeksplorasi pengembangan solusi digital berupa aplikasi mobile perpustakaan yang mengintegrasikan layanan FAQ berbasis chatbot untuk mengoptimasi efisiensi manajemen perpustakaan

di lingkungan SMA Negeri 2 Tumijajar. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan akses pengunjung terhadap layanan perpustakaan seperti pencarian buku, peminjaman, dan pengembalian, serta memberikan respons otomatis terhadap pertanyaan yang sering diajukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Research and Development (R&D), yang mencakup beberapa tahap: analisis kebutuhan, perancangan, pengembangan, pengujian, dan evaluasi.

Penelitian ini memiliki fokus utama dan lingkup yang serupa, yaitu pengembangan fitur FAQ untuk meningkatkan manajemen layanan. Lingkup penelitian ini mencakup desain, pengembangan, pengujian, dan evaluasi aplikasi sesuai dengan metode pembuatan fitur FAQ yang akan diterapkan pada situs *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah. Perbedaannya terletak pada penggunaan Google Site dalam pembuatan fitur FAQ untuk Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah.

Penelitian Keempat berjudul ‘Perancangan sistem Frequently Asked Questions (FAQ) page pada Kantor Pengelolaan TIK dan BMN Semarang’ yang dilakukan oleh Fita Listyaningrum dan Dwi Agus Diartono membahas pengujian sistem aplikasi Office Automation di Kementerian Keuangan Semarang menggunakan metode Black Box dan teknik Equivalence Partitioning (EP). Pengujian dilakukan terhadap 26 modul dari tiga halaman utama (admin, pengelola, end user), dan hasilnya semua modul memenuhi standar yang ditetapkan. Sistem ini juga mencakup proses maintenance untuk menjaga performa dan penambahan fitur seperti upgrade versi. Selain itu, sistem FAQ berbasis web yang dikembangkan bertujuan memudahkan pengelolaan knowledge base terkait penggunaan Office Automation di lingkungan Kementerian Keuangan, sehingga pengguna dan pengelola dapat mengakses solusi masalah secara cepat dan efisien. Peneliti menggunakan metode SDLC Waterfall karena memberikan proses pengembangan yang terstruktur dan sistematis, cocok untuk pengembangan sistem berbasis web yang memerlukan tahapan yang jelas. Pengujian black box dengan Equivalence Partitioning dipilih untuk memastikan fungsi sistem berjalan sesuai spesifikasi tanpa perlu mengetahui struktur internal.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah platform pembuatan *website* yang berbeda. Peneliti tidak menggunakan Google Site dalam pengembangan sistem FAQ-nya. Sebagai gantinya, penulis mengembangkan sistem berbasis web menggunakan platform PHP dan MySQL, serta didukung oleh CSS dan JavaScript agar tampilan lebih dinamis dan simple. Metode perancangan FAQ yang digunakan juga berbeda, peneliti menggunakan metode SLDC sedangkan penulis menggunakan metode R&D. Perbedaan utama antara metode R&D dan SDLC terletak pada pendekatan dan tujuan penggunaannya. R&D (Research and Development) biasanya digunakan untuk inovasi dan pengembangan produk baru melalui proses penelitian yang iteratif dan eksploratif, fokus pada inovasi dan penciptaan sesuatu yang baru. Sedangkan SDLC (System Development Life Cycle), seperti model Waterfall yang digunakan dalam artikel ini, merupakan metode sistematis dan terstruktur untuk pengembangan sistem informasi yang mengikuti tahapan berurutan mulai dari analisis kebutuhan hingga implementasi dan pemeliharaan.

Penelitian kelima dengan judul ‘Pemanfaatan fitur FAQ dalam meningkatkan kualitas informasi dosen pada *website* BIMA Kemendiknas Intek’ yang dilakukan Azmy Deliana Putri dan Hudi Santoso membahas evaluasi dan pengembangan fitur FAQ pada *website* BIMA Kemdiktisaintek yang digunakan untuk menyebarkan informasi penelitian dan pengabdian masyarakat dosen di Indonesia. Penelitian dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan kerangka UX Honeycomb untuk menilai aspek usefulness, usability, findability, credibility, desirability, accessibility, dan value dari fitur FAQ tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa saat ini fitur FAQ belum optimal karena konten yang belum lengkap, navigasi yang kurang intuitif, visibilitas rendah, dan informasi yang tidak selalu mutakhir. Penelitian merekomendasikan perbaikan pada aspek konten, tampilan visual, navigasi, serta peningkatan aksesibilitas dan penggunaan teknologi seperti multimedia dan chatbot agar fitur FAQ dapat lebih efektif, mudah diakses, dan mampu meningkatkan layanan informasi bagi dosen. Pendekatan ini bertujuan agar

fitur FAQ dapat mendukung komunikasi digital yang lebih efisien dan memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

Kesamaan penelitian ini adalah tujuan pembuatan FAQ untuk meningkatkan layanan karena bertujuan meningkatkan efektivitas, kemudahan akses, dan kepuasan pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Upaya ini mendukung layanan digital yang lebih responsif dan efisien, yang merupakan bagian dari indikator kualitas layanan secara umum. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah peneliti hanya fokus pada evaluasi dan perbaikan fitur FAQ yang sudah ada melalui pendekatan kualitatif. Jadi, tidak sama dengan metode R&D yang penulis gunakan, karena tidak melibatkan proses pengembangan produk secara lengkap dari tahap penelitian hingga pengujian produk baru secara sistematis.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Layanan Kearsipan

Layanan kearsipan mencakup semua aktivitas yang berkaitan dengan penataan, pengelolaan, penyelamatan, dan pemanfaatan arsip yang dilakukan oleh lembaga kearsipan untuk pengguna internal dan eksternal (Undang-Undang Nomor 43, 2009). Undang-Undang tersebut secara eksplisit mengatur bahwa lembaga kearsipan melaksanakan layanan kearsipan yang mencakup berbagai jenis layanan sesuai kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan. Tujuan layanan ini antara lain, menjamin ketersediaan arsip autentik dan terpercaya sebagai alat bukti, serta meningkatkan kualitas layanan publik melalui pengelolaan arsip yang efektif.

Layanan kearsipan memiliki fungsi strategis dalam penyimpanan dan pemeliharaan dokumen penting untuk keperluan pertanggungjawaban, penyimpanan data historis, dan memudahkan akses pengguna ke informasi. Layanan kearsipan dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam manajemen organisasi. Setiap kategori memiliki standar layanan yang menekankan kredibilitas, pemahaman pengguna, kemudahan akses, dan responsivitas petugas. Di Kenya, manajemen arsip profesional dan kontrol proses telah terbukti secara positif mempengaruhi pemberian layanan,

menyoroti pentingnya manajemen dokumen yang terorganisir dan aman (Isoka & Namande, 2022). Untuk berhasil, layanan kearsipan harus mematuhi prinsip Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan dikelola secara efektif, efisien, dan sistematis untuk menjamin keselamatan arsip sebagai tanggung jawab nasional. Kedua Undang-undang tersebut saling melengkapi dan memastikan akses informasi berjalan beriringan dengan tata kelola dan perlindungan arsip yang baik.

2.2.2 Definisi Frequently Ask Question (FAQ)

Halaman atau fitur web yang disebut Frequently Asked Questions (FAQ) adalah kumpulan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna dan jawabannya. FAQ terdiri dari topik tertentu yang berkaitan dengan barang, layanan, atau informasi yang tersedia. Keberadaan FAQ adalah bagian penting dari layanan publik untuk memberikan informasi yang jelas dan efektif. Tujuan utama dari FAQ adalah untuk menyampaikan informasi secara ringkas, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga pengguna dapat menemukan jawaban atas pertanyaan yang sering diajukan tanpa harus menghubungi petugas secara langsung.

Dengan FAQ, beban pertanyaan berulang yang dihadapi petugas layanan dapat dikurangi secara signifikan. Ini memungkinkan mereka mengalokasikan waktu dan tenaga mereka untuk menangani kebutuhan yang lebih kompleks. Karena menyediakan saluran informasi yang konsisten, selalu ada, dan dapat diakses kapan saja, fitur ini juga berperan dalam meningkatkan komunikasi antara penyedia layanan dan masyarakat umum, sehingga FAQ membantu pengunjung *website* menemukan informasi lebih cepat, mengurangi kemungkinan kesalahpahaman, dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

FAQ harus diatur secara sistematis ke dalam kategori yang memenuhi kebutuhan dan pola pencarian pengguna agar efektif. Penataan yang baik memungkinkan pengalaman pengguna yang lebih baik dan navigasi yang mudah. Seperti yang dinyatakan oleh Micheal Hu (2008), struktur FAQ yang dirancang dengan mempertimbangkan perspektif pengguna akan mempermudah pencarian informasi yang relevan dan meningkatkan efisiensi

interaksi antara pengguna dan penyedia layanan. Dalam hal ini, desain FAQ yang terintegrasi dengan sistem pembaruan informasi yang cepat dan fleksibel merupakan bagian penting dari menjamin bahwa informasi yang disajikan kepada publik adalah akurat dan relevan.

2.2.3 Layanan Publik

Tugas serta tanggung jawab pemerintah selain menyelenggarakan pemerintahan dan melaksanakan pembangunan ialah pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi hal dasar yang paling penting dalam menggerakkan roda pemerintahan kekinian yang mengutamakan kedekatan pemerintahan dengan masyarakat melalui pelayanan. Lebih lanjut diatur dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjabarkan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan-kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Layanan publik yang efektif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara umum. United Nations Development Programme (UNDP) pada tahun 1997 menjelaskan bahwa, transparansi mempunyai arti yaitu pemerintahan harus dibangun dalam kebebasan aliran informasi yang ingin dimiliki oleh mereka yang membutuhkannya. Hal ini dapat diukur dengan seberapa mudahnya masyarakat memperoleh informasi.

Menurut Ilman Silmi (2019), pelayanan publik bertugas memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya terbatas pada produk fisik, tetapi juga mencakup layanan informasi, kesehatan, pendidikan, dan administrasi lainnya yang diharapkan oleh masyarakat luas. Prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak serta kewajiban, menjadi landasan bagi penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas. Keberhasilan pelayanan publik diukur dari kepuasan masyarakat serta peningkatan

kesejahteraan dan kualitas hidup melalui akses layanan yang adil, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan nyata publik.

2.2.4 Teknologi Informasi dalam Layanan Publik

Teknologi informasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan pemerintah memberikan layanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Berbagai aplikasi dan sistem informasi telah diterapkan untuk memudahkan akses layanan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan transparansi serta tanggung jawab pemerintah kepada publik. Interaksi dan masyarakat yang dilakukan secara elektronik dapat mendukung para birokrat dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan publik (Mirza et al., 2023). Menurut Heeks (2003), teknologi informasi dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi, memudahkan akses informasi, dan mengurangi biaya operasional. Sistem Pemerintahan Elektronik (*e-Government*) adalah penggunaan teknologi terutama teknologi informasi dan komunikasi untuk penyampaian layanan publik yang lebih baik. Dalam konteks layanan kearsipan, teknologi seperti *website* dan fitur FAQ berbasis digital dapat mempercepat akses informasi arsip serta mengurangi birokrasi dan interaksi tatap muka yang tidak perlu. Fitur FAQ adalah salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang menyediakan layanan mandiri, memungkinkan pengunjung untuk mengakses informasi dengan cepat dan mandiri. Ini sejalan dengan prinsip tata kelola yang baik (*good governance*) yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelayanan publik.

2.2.5 Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik

Tata kelola yang baik (*good governance*) adalah konsep yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pelayanan publik. *Good governance* adalah sebuah sistem yang dalam menjalankan pemerintahan berdasar dari pola hubungan antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha atau swasta dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintah

dengan didukung oleh prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis seperti tuntutan pemerintahan yang bersih atau biasa disebut *clean government* yang diprakarsai oleh UNDP, World Bank, United Nation, dan beberapa lembaga internasional lainnya. Asas umum *good governance* telah diatur dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan (Suprianto B., 2023). Fitur FAQ mendukung prinsip-prinsip ini dengan meningkatkan transparansi dan responsivitas dalam layanan kearsipan. Dengan menyediakan informasi yang mudah diakses, fitur FAQ membantu memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan publik yang transparan dan responsif.

Untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal, prinsip-prinsip ini menjadi landasan penyelenggaraan layanan publik. Transparansi memastikan bahwa informasi layanan dapat diakses dengan mudah; akuntabilitas mengharuskan seseorang bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan; partisipasi mendorong partisipasi masyarakat; dan efisiensi dan efektivitas memastikan bahwa sumber daya digunakan secara optimal. Untuk mencapai tujuan *good governance* yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sangat penting untuk menerapkan prinsip-prinsip ini (Budiawan dkk., 2022).

2.2.6 Google Site

Google Sites adalah platform pembuat *website* yang mudah digunakan untuk membuat laman web yang responsif tanpa perlu pengetahuan pemrograman mendalam. Penggunaan Google Sites dalam layanan publik memberikan kemudahan pembuatan dan pengelolaan konten seperti fitur FAQ yang dapat diupdate secara realtime. Implementasi fitur FAQ pada Google Sites membantu organisasi publik seperti Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dalam menyediakan informasi transparan dan cepat kepada masyarakat, sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik modern.

2.2.7 Kesimpulan Landasan Teori

Layanan kearsipan yang efektif sangat bergantung pada pengelolaan arsip yang terstruktur dan mudah diakses, menurut penelitian teori. Pelayanan publik dapat ditingkatkan dan pelayanan langsung dapat ditingkatkan dengan menggunakan fitur FAQ sebagai representasi informasi yang sering dibutuhkan. Untuk mengembangkan layanan kearsipan berbasis web yang responsif dan efektif yang mendukung prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik, penggunaan teknologi informasi, khususnya platform Google Sites, adalah solusi yang tepat.