

BAB IV

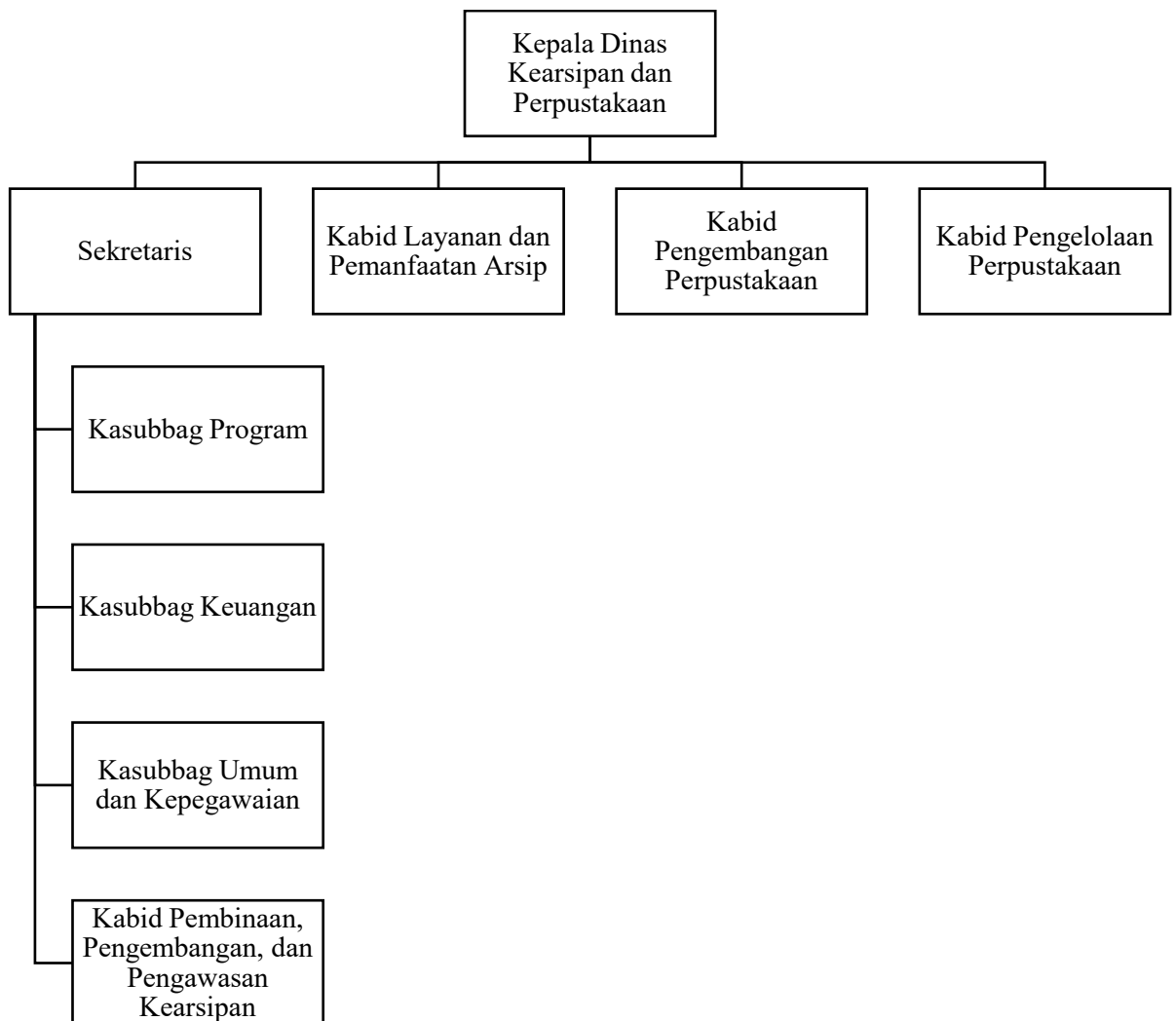
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pengelolaan arsip dan perpustakaan provinsi. Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, fungsi utama Dinas Kearsipan dan Perpustakaan adalah membantu Gubernur dalam pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang kearsipan dan perpustakaan, serta tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah melaksanakan fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yaitu Perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan di Bidang Pembinaan, Pengembangan, dan Pengawasan Kearsipan, Pengelolaan dan Pelestarian Arsip, Layanan dan Pemanfaatan Arsip, serta Perpustakaan dan Pengembangannya, termasuk pelaksanaan pembinaan administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh unit kerja di lingkungan Dinas, serta pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai tugas dan fungsinya.

Menjaga dan melestarikan dokumen dan informasi penting tentang sejarah dan budaya wilayah sangat penting bagi organisasi ini. Selain itu, tanggung jawab Dinas Arpus adalah untuk meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat melalui pengembangan perpustakaan umum dan layanan kearsipan yang efektif. Melalui pengelolaan arsip yang baik, Dinas Arpus berupaya memastikan bahwa data yang terkandung dalam arsip dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat saat ini dan generasi mendatang. Menyusun dan menerapkan kebijakan kearsipan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku adalah salah satu tugas utama Dinas Arpus. Selain itu, organisasi ini melakukan pengawasan dan pembinaan pengelolaan arsip di

lembaga pemerintah, serta memberikan pelatihan kepada petugas arsip untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola dokumen. Selain itu, organisasi ini berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi kearsipan yang canggih yang memudahkan proses pelaksanaan arsip. Pembuatan fitur FAQ berbasis google site dilakukan pada bidang Layanan dan Pemanfaatan Arsip yang diketuai oleh ibu Dra. Beti Soraya, MSi.



Tabel 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

(Sumber: Website Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, 2025)

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari *website* resmi Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah, Kegiatan kearsipan di Provinsi Jawa Tengah dimulai di sebuah gudang di daerah Tambaksari Semarang, dekat pelabuhan Tanjung Mas Semarang. Berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor 061/134/1980 tanggal 16 Juni 1980 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Arsip Daerah, Pusat Arsip Daerah diresmikan pada tanggal 2 April 1983 oleh Gubernur Jawa Tengah Soepardjo Rustam. Berdasarkan Persetujuan Mendagri Nomor 061.1/2464/SJ tanggal 10 Juni 1988 dan Keputusan Mendagri Nomor 15 Tahun 1988 tentang Pedoman Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Arsip Daerah Tingkat I Provinsi Jawa Tengah di Lingkungan Sronдол, lembaga ini diubah menjadi Kantor Arsip Daerah sebagai Unit Perangkat Daerah (UPD) pada tahun 1988. Perwakilan Arsip Nasional RI di Jawa Tengah (ANRIWIL) didirikan pada tahun 1993 dengan Keputusan Presiden Nomor 92 Tahun 1993.

Itu beroperasi bersebelahan dengan Kantor Arsip Daerah Tingkat I Provinsi Jawa Tengah di Sronдол. Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) No. 8 Tahun 2001 dan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Kearsipan, lembaga ini dibentuk pada tahun 2001 sebagai hasil dari merger Arsip Nasional Wilayah (ANRIWIL) dan Kantor Arsip Daerah (KAD) Provinsi Jawa Tengah. Pada tahun 2008, setelah UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, lembaga ini diubah menjadi Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Ini merupakan gabungan dari Badan Arsip Daerah dan Kantor Perpustakaan Daerah, dan sesuai dengan Nomor 7 Tahun 2008 tanggal 7 Juni 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, dan Lembaga Teknis, yang diperkuat dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 87 Tahun 2008. Akhirnya, organisasi ini diubah menjadi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2016. Ini dibuat dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 74 Tahun 2016 tanggal 15 Desember 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, yang kemudian diperkuat dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 36 Tahun 2018.

4.2 Pengumpulan dan Pengolahan Data

4.2.1 Wawancara

Sebagai bagian dari tahap pengumpulan data, dilakukan wawancara langsung dengan Mas Arief selaku Arsiparis Terampil dibidang layanan dan pemanfaatan Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah untuk mengumpulkan informasi tentang jenis-jenis pertanyaan yang paling sering diajukan oleh pengguna layanan, baik secara online maupun offline. Hasil wawancara menunjukkan bahwa ada tiga topik utama yang paling sering ditanyakan oleh masyarakat, yaitu:

a. Prosedur Kunjungan

Pengunjung biasanya menanyakan prosedur untuk berkunjung ke Dinas Arpus, termasuk jam operasional layanan, serta dokumen administrasi yang perlu dibawa.

b. Prosedur Akses Arsip

Banyak masyarakat yang bertanya terkait prosedur untuk mengakses arsip yang dikelola oleh Dinas Arpus. Pertanyaan ini mencakup jenis arsip yang tersedia, serta cara mengajukan permohonan pencarian arsip.

c. Alur Permohonan Magang tau PKL

Mahasiswa dan pelajar sering menanyakan prosedur dan persyaratan untuk mengajukan permohonan magang atau praktik kerja lapangan (PKL) di Dinas Arpus. Pertanyaan ini mencakup format surat permohonan, pihak yang dituju, serta waktu pelaksanaan yang diperbolehkan.

No	Pertanyaan Pra Produksi	Jawaban
1	Jenis pertanyaan/permohonan apa yang sering diajukan masyarakat terkait layanan kearsipan?	Penelusuran Arsip, Observasi/Penelitian, Magang/PKL, Wisata Arsip.
2	Untuk saat ini jika ada pertanyaan dan keluhan, bagaimana mekanisme penanganannya?	Jarang ada keluhan, tapi pernah ada satu kasus yang mengeluhkan tentang harga retribusi arsip di dinas arpus

	Lewat telepon, whatsapp, email, atau datang langsung?	jateng melalui whatsapp dan platform khusus seperti <i>website</i> PPID dan survey kepuasan masyarakat (SKM).
3	Tantangan apa saja yang dihadapi sebagai petugas/admin layanan dalam memberikan informasi dan menjawab pertanyaan dari pengunjung? Apa ada keluhan terkait layanan kearsipan terutama dalam mengakses arsip yang ada?	Miss Informasi, karena informasi yang tersedia di <i>website</i> tidak diperbaharui secara berkala. Karena pengelolaan <i>website</i> dan sosmed dikelola oleh bidang lain yaitu PPID, bukan bidang layanan. Oleh karena itu butuh sinkronisasi antara bidang agar tidak menyebabkan hal tersebut terulang.
4	Apakah anda sering mendapatkan pertanyaan yang sama berulang kali dalam jumlah yang banyak? Jika iya, bagaimana pendapat anda sebagai admin layanan dalam menanggapi pertanyaan yang sama berulang kali?	Lumayan sering. Untuk menjawab pertanyaan umum yang masuk berulang kali, admin sudah menyiapkan template pesan nya agar lebih mudah dan cepat dalam menjawab pertanyaan dari pengunjung. Namun, untuk pertanyaan spesifik perlu pencermatan khusus. Untuk pertanyaan yang sering diajukan pengunjung terutama pengunjung dari luar kota seperti solo, banten, luar pulau jawa seperti Sumatera adalah penelusuran arsip secara online yang berjumlah 3-4 kali dalam sebulan. Menurut mas arief sebagai admin layanan kearsipan, tidak apa-apa untuk menjawab pertanyaan dan memberikan informasi yang berulang

		karena sudah tugas dia sebagai admin layanan untuk memberikan layanan prima kepada pengunjung.
5	Menurut anda sebagai admin layanan kearsipan, bagaimana pendapat anda terhadap fungsi <i>website</i> dinarpus sebagai informasi publik? Apa sudah cukup baik dalam menyampaikan informasi atau belum? Jika sudah itu kenapa, begitupun jika belum itu kenapa?	Untuk keseluruhan sudah terbilang cukup baik, tapi banyak pengunjung yang masih tidak sadar jika dinas arpus jateng memiliki <i>website</i> resmi. Informasi yang tidak ter update secara berkala pun menjadi kendala dalam menyampaikan informasi layanan terbaru dikarenakan pengelola <i>website</i> yang kurang koorperatif. Contoh kasusnya seperti hal retribusi, karena hampir setiap 2 tahun seperti 2 tahun ini, harga retribusi berganti memungkinkan informasi terkait retribusi yang tersedia di <i>website</i> adalah informasi retribusi yang lama.
6	Menurut anda, fitur FAQ perlu gk dalam kegiatan penelusuran informasi untuk pengunjung di <i>website</i> dinarpus?	Perlu, karena struktur <i>website</i> yang terlihat asing untuk pengunjung membuat informasi tidak terkumpul di satu tempat yang menyebabkan pengunjung sedikit kebingungan, apalagi untuk pengunjung yang minim literasi membuat pengunjung tersebut makin kesulitan dalam mencari informasi yang mereka butuhkan. Fitur ini juga berguna untuk mengantisipasi masyarakat dalam

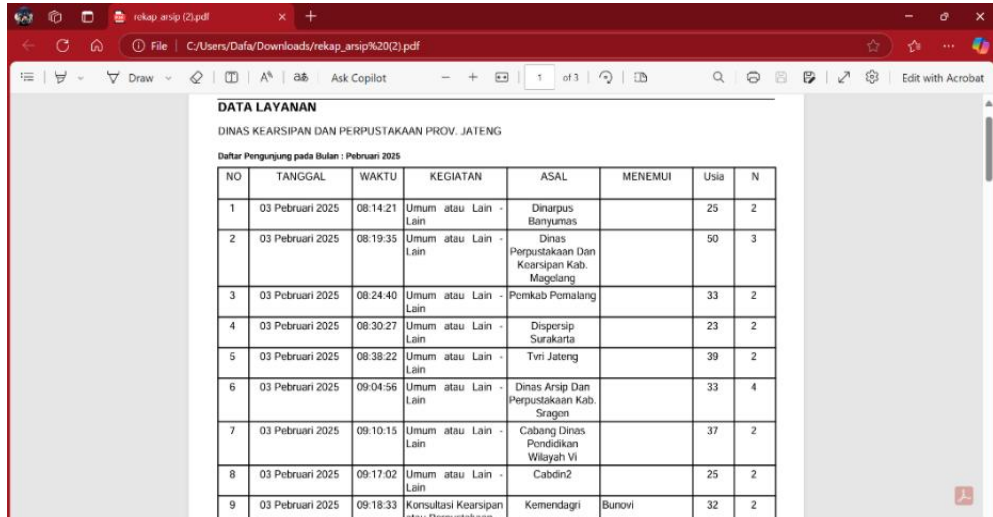
		menanyakan informasi umum secara berulang kali.
7	Jika fitur ini dibuat, apa kendala terbesar dalam pengimplementasian nya? Mungkin seperti adaptasi pengguna fitur ini baik itu petugas mau pun pengunjung.	Banyak pengunjung yang mungkin tidak sadar jika fitur ini sudah ada di <i>website</i> dinas arpus jateng. Kendala lainnya adalah SDM atau petugas, karena kedepannya tidak menutup kemungkinan banyak pertanyaan masuk yang lebih kompleks membuat FAQ ini harus terus diupdate secara berkala. Tapi pengelolaan FAQ ini bisa dilimpakan kedalam bidang PPID sebagai pengelola <i>website</i> dimana itu berguna dalam memperbarui informasi yang ada didalam <i>website</i>.

Tabel 4.2 Transkrip Wawancara Pra-Produksi dengan Admin Layanan Kearsipan
(Sumber: Pribadi, 2025)

4.2.2 Rekap Daftar Pengunjung dan Chat Pengunjung

Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah mencatat 55 kunjungan dengan berbagai kegiatan pada Februari 2025. Penelitian atau pencarian arsip adalah kegiatan terbanyak, dengan 21 kunjungan. Kunjungan berikutnya adalah kegiatan umum atau lainnya, dengan 20 kunjungan. Selain itu, terdapat dua kunjungan magang atau PKL, dua kunjungan konsultasi kearsipan atau perpustakaan, dan dua kunjungan wisata arsip. Pengunjung berasal dari berbagai lembaga, seperti dinas perpustakaan kabupaten/kota, perguruan tinggi seperti Unnes, Undip, dan Universitas Indonesia, serta sekolah seperti SMK Ma'arif dan SMA N 1 Comal. Secara keseluruhan, tercatat 255 pengunjung. Data menunjukkan bahwa

masyarakat umum, terutama lembaga pemerintah dan akademisi, sangat tertarik untuk memanfaatkan layanan Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah. Oleh karena itu, rekap ini dapat digunakan untuk membuat FAQ.

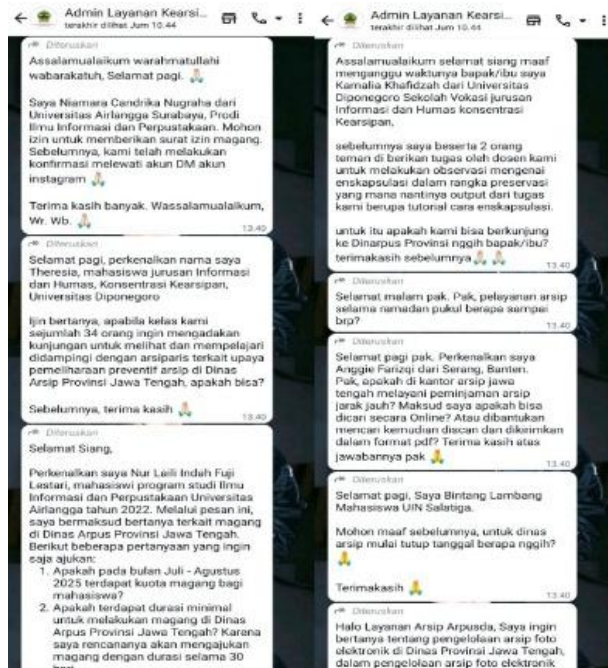


DATA LAYANAN							
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROV. JATENG							
Daftar Pengunjung pada Bulan : Februari 2025							
NO	TANGGAL	WAKTU	KEGIATAN	ASAL	MENEMUI	Usia	N
1	03 Februari 2025	08:14:21	Umum atau Lain - Lain	Dinarpus Banyumas		25	2
2	03 Februari 2025	08:19:35	Umum atau Lain - Lain	Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kab. Magelang		50	3
3	03 Februari 2025	08:24:40	Umum atau Lain - Lain	Pemkab Pemalang		33	2
4	03 Februari 2025	08:30:27	Umum atau Lain - Lain	Dispersip Surakarta		23	2
5	03 Februari 2025	08:38:22	Umum atau Lain - Lain	Twr Jateng		39	2
6	03 Februari 2025	09:04:56	Umum atau Lain - Lain	Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kab. Sragen		33	4
7	03 Februari 2025	09:10:15	Umum atau Lain - Lain	Cabang Dinas Pendidikan Wilayah VI		37	2
8	03 Februari 2025	09:17:02	Umum atau Lain - Lain	Cabdin2		25	2
9	03 Februari 2025	09:18:33	Konsultasi Kearsipan atau Perpustakaan	Kemendagri	Bunovi	32	2

Gambar 4.1 Daftar Pengunjung Dinas Arpus Bulan Februari

(Sumber: Pribadi, 2025)

Selain dari daftar pengunjung, peneliti juga menggunakan pertanyaan yang diajukan pengunjung melalui chat WhatsApp yang masuk ke admin layanan kearsipan sebagai acuan dalam pengumpulan data FAQ.



Gambar 4.2 Chat Pengunjung dari WhatsApp Admin Layanan Kearsipan

(Sumber: Pribadi, 2025)

4.2.3 Kuesioner

Pada tahap pelaksanaan, kuesioner disebarkan menggunakan Google Form untuk mengumpulkan pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan oleh masyarakat dan mengidentifikasi kebutuhan informasi yang paling dibutuhkan terkait layanan kearsipan. Dalam Google Form, penulis membuat beberapa pilihan topik informasi tentang layanan kearsipan yang tersedia, memungkinkan pengunjung untuk memilih informasi yang ingin mereka ketahui agar mudah diidentifikasi. Penulis juga menambahkan opsi "other/lainnya" dalam pilihan topik informasi untuk mengantisipasi jika pengunjung ingin mengetahui informasi di luar topik yang disediakan. Pengunjung dapat mengisi kolom yang disediakan untuk menulis informasi yang ingin mereka ketahui.

Kuesioner Pengembangan Fitur FAQ Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Layanan Kearsipan Dinas Arpus Jateng

Halo, saya Syahwa Dafa Maulana, mahasiswa Jurusan Informasi dan Humas dengan konsentrasi Kearsipan di Universitas Diponegoro. Saat ini saya sedang melakukan pembuatan proyek untuk tugas akhir saya yang berjudul "Inovasi Penambahan Fitur FAQ Berbasis Google Site Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kearsipan Pada Website Dinarpus Provinsi Jateng".

Proyek ini bertujuan untuk memberikan jawaban cepat dan jelas terhadap pertanyaan-pertanyaan umum yang sering diajukan serta informasi umum yang perlu diketahui oleh pengguna atau pengunjung website Dinas Arpus Provinsi Jateng.

Sebagai bagian dari proses pengumpulan data, saya memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini. Data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademik. Partisipasi Anda sangat berarti dan akan sangat membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

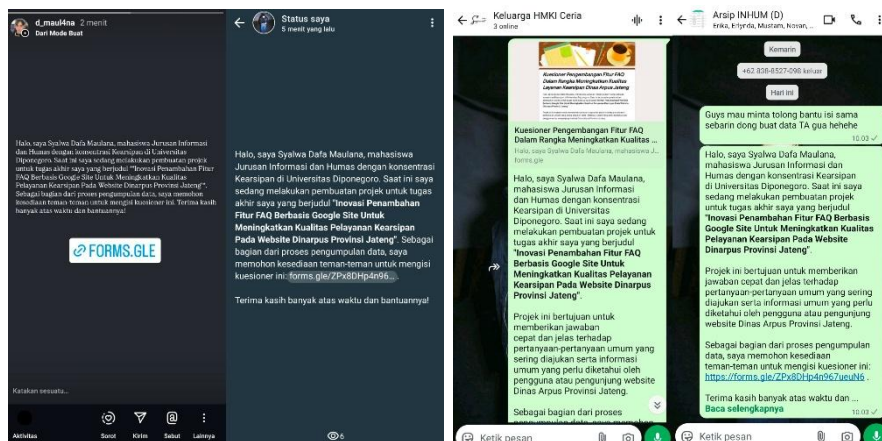
Terima kasih banyak atas waktu dan bantuannya!

Informasi yang ingin anda ketahui tentang layanan kearsipan *

Pilihlah sebanyak mungkin, minimal 3 jawaban

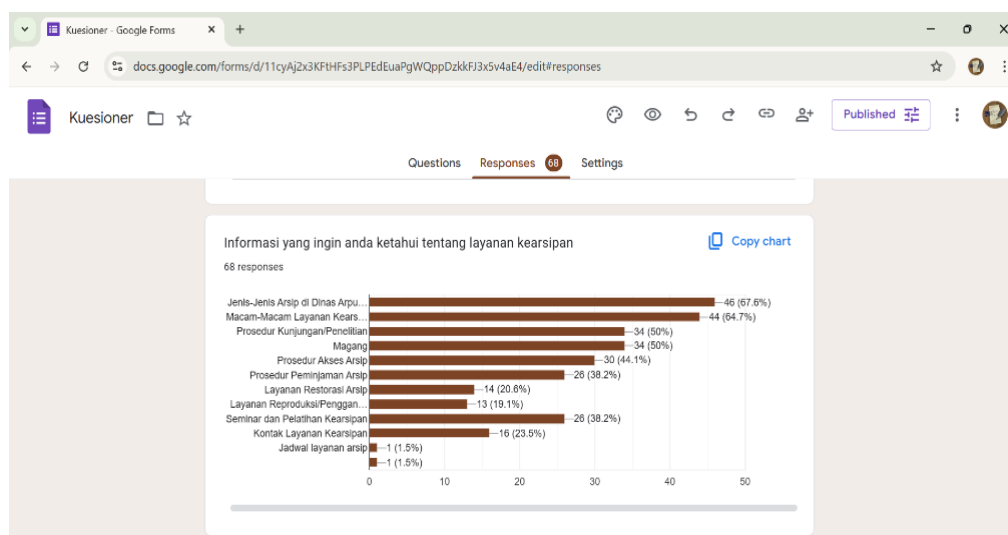
- ☐ Jenis-Jenis Arsip di Dinas Arpus Jateng
- ☐ Macam-Macam Layanan Kearsipan
- ☐ Prosedur Kunjungan/Penelitian
- ☐ Magang
- ☐ Prosedur Akses Arsip
- ☐ Prosedur Peminjaman Arsip
- ☐ Layanan Restorasi Arsip
- ☐ Layanan Reproduksi/Pengandaan Arsip
- ☐ Seminar dan Pelatihan Kearsipan
- ☐ Kontak Layanan Kearsipan
- ☐ Other: _____

Gambar 4.3 Pembuatan Kuesioner
(Sumber: Pribadi, 2025)



Gambar 4.4 Penyebaran Kuesioner
(Sumber: Pribadi, 2025)

Berdasarkan hasil kuesioner yang menargetkan 50 responden namun berhasil mendapatkan 68 partisipan (melampaui target sebesar 36%), terlihat jelas antusiasme masyarakat terhadap informasi layanan kearsipan. Jenis-jenis arsip menjadi informasi yang paling banyak dicari, dengan 46 responden (67,6%) menyatakan ketertarikannya, diikuti oleh macam-macam layanan kearsipan yang dipilih oleh 44 responden (64,7%). Hasil ini menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat akan pemahaman dasar mengenai koleksi dan layanan yang tersedia. Informasi prosedural seperti tata cara kunjungan/penelitian dan program magang masing-masing diminati oleh 34 responden (50%), sementara prosedur akses arsip dipilih oleh 30 responden (44,1%). Seminar dan pelatihan kearsipan juga mendapatkan perhatian cukup besar dengan 26 responden (38,2%) yang tertarik. Di sisi lain, topik yang bersifat lebih teknis seperti layanan restorasi arsip (20,6%) dan reproduksi/penggandaan dokumen (19,1%) relatif kurang diminati. Yang menarik, jadwal layanan hanya dipilih oleh 1 responden (1,5%), mungkin karena informasi ini sudah tersedia dengan jelas atau belum menjadi prioritas masyarakat.



Gambar 4.5 Hasil Kuesioner

(Sumber: Pribadi, 2025)

Melampaui target responden ini memberikan data yang lebih komprehensif dan dapat diandalkan untuk pengembangan layanan. Hasil kuesioner ini secara jelas menunjukkan bahwa masyarakat lebih membutuhkan informasi dasar dan praktis terkait layanan kearsipan. Oleh karena itu, disarankan untuk lebih memfokuskan sosialisasi pada jenis arsip yang tersedia, prosedur kunjungan, serta program magang. Sementara untuk layanan teknis seperti restorasi dan reproduksi, mungkin diperlukan pendekatan yang lebih khusus kepada kelompok tertentu yang memang membutuhkan. Keberhasilan mencapai 68 responden ini juga membuka peluang untuk melakukan survei lebih lanjut guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan pengunjung layanan kearsipan. Hasil kuesioner ini juga dapat digunakan sebagai bahan pembuatan FAQ untuk memudahkan akses informasi bagi masyarakat.

4.2.4 Penyusunan Pertanyaan Untuk FAQ

Berdasarkan data yang didapat peneliti dari hasil wawancara, studi dokumen, dan kuesioner, pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengunjung terdiri dari prosedur kunjungan/penelitian, jenis-jenis arsip yang ada di Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah, macam-macam layanan kearsipan yang disediakan, prosedur magang/PKL, prosedur akses arsip, konsultasi kearsipan, dan seminar/pelatihan kearsipan. Setelah itu poin-poin tersebut dijadikan sebuah kalimat pertanyaan kemudian dimasukkan kedalam google sheets untuk dipublikasikan kedalam *website* google site yang akan dibuat. Peneliti menggunakan google sheets karena sudah berbentuk table memudahkan pemisahan konten pertanyaan dan jawaban agar lebih mudah dilihat dan dibaca oleh pengunjung. Karena google sheets termasuk kedalam google workspace, jadi memudahkan pengintergrasian kedalam google site untuk dipublikasikan tanpa perlu fitur atau aplikasi pendukung lainnya.

	A	B	C	D	E	F	G
1			Bagaimana alur atau tahapan prosedur pengajuan izin kunjungan/penelitian?				
2		Kunjungan dan Penelitian	Pemohon dapat menghubungi admin layanan melalui WhatsApp di nomor 089539252333 atau langsung bersurat ke Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Untuk keperluan penelitian, prosedurnya hampir sama, yaitu dapat melalui admin layanan arsip atau dengan mengirimkan surat resmi. Selanjutnya, surat permohonan akan diproses dalam waktu kurang lebih 2-3 hari kerja.				
3							
4			Apa saja jenis arsip yang tersedia di Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah?				
5		Jenis-Jenis Arsip	Jenis arsip yang disimpan di sini cukup beragam, meliputi arsip tekstual dan nontekstual, seperti foto, peta, film, rekaman suara, dan slide. Rentang waktunya mencakup dari tahun 1800-an hingga 2000-an, mencakup masa kolonial, kemerdekaan, Orde Lama, Orde Baru, hingga masa Reformasi.				
6							
7			Layanan apa saja yang disediakan oleh Dinas Arpus Jawa Tengah terkait pengelolaan arsip?				
8		Layanan Kearsipan	Dinas Arpus Jawa Tengah menyediakan beberapa jenis layanan arsip, yaitu Layanan Penelusuran Arsip, Konsultasi Arsip, Jasa Penyimpanan Arsip, dan Kunjungan atau Wisata Arsip.				
9							
10			Bagaimana cara mengajukan magang/PKL di Dinas Arpus Jawa Tengah?				
11		Magang dan PKL	Untuk magang/PKL di Dinas Arpus Jateng, dapat menghubungi nomor WA 081318326327 (Wati, Bagian Umum & Kepegawaian) untuk menanyakan informasi terkait pelaksanaan dan pengajuan magang/PKL.				
12							
13			Bagaimana cara mengakses arsip di Dinas Arpus Jawa Tengah?				
			Untuk mengakses arsip di Dinas Arpus, Anda cukup datang ke kantor kami di Jl. Setia Budi No. 201, Srandol Kulon, Banyumanik, Semarang, kemudian mengisi buku tamu di resepsionis. Anda akan				

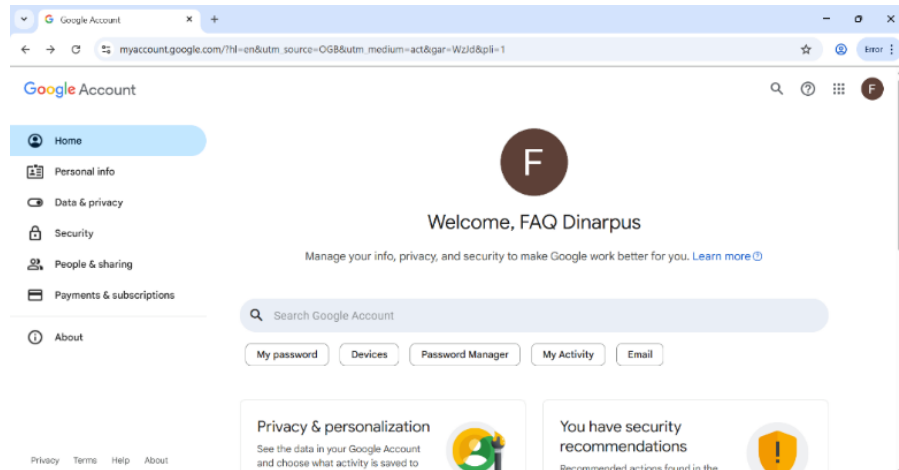
Gambar 4.6 Penyusunan Pertanyaan FAQ Menggunakan Google Sheets

(Sumber: Pribadi, 2025)

4.3 Tahapan Pembuatan dan Perancangan Fitur FAQ Berbasis Google Site pada *Website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah

4.3.1 Pembuatan Akun Google

Untuk mengakses semua layanan Google Workspace, termasuk Google Site, diperlukan pembuatan akun Google. Dalam pengembangan fitur FAQ, akun Google juga diperlukan untuk membuat Google Form dan Google Sheets. Ini memungkinkan pengumpulan pertanyaan dari pengunjung melalui formulir digital, penyimpanan dan pengelolaan data secara terpusat, serta publikasi konten yang terintegrasi ke Google Site. Dengan menggunakan akun Google yang sama, semua informasi dan pertanyaan yang diterima akan secara otomatis tersimpan dalam sistem Google yang terintegrasi.



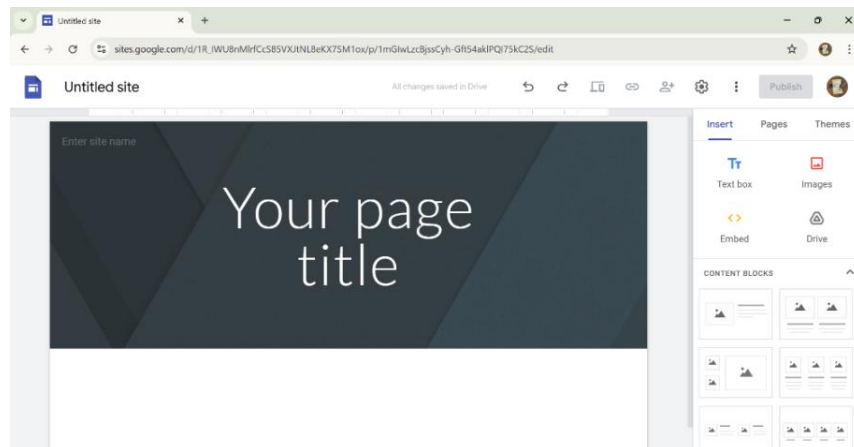
Gambar 4.7 Pembuatan Akun Google Baru

(Sumber: Pribadi, 2025)

4.3.2 Pembuatan *Website* Menggunakan Google Site

1) Akses Google Site.

Setelah membuat akun Google, buka browser Chrome dan kunjungi <https://sites.google.com>. Klik tombol "+ Blank" atau pilih opsi "Blank site" untuk mulai membuat halaman *website* baru.



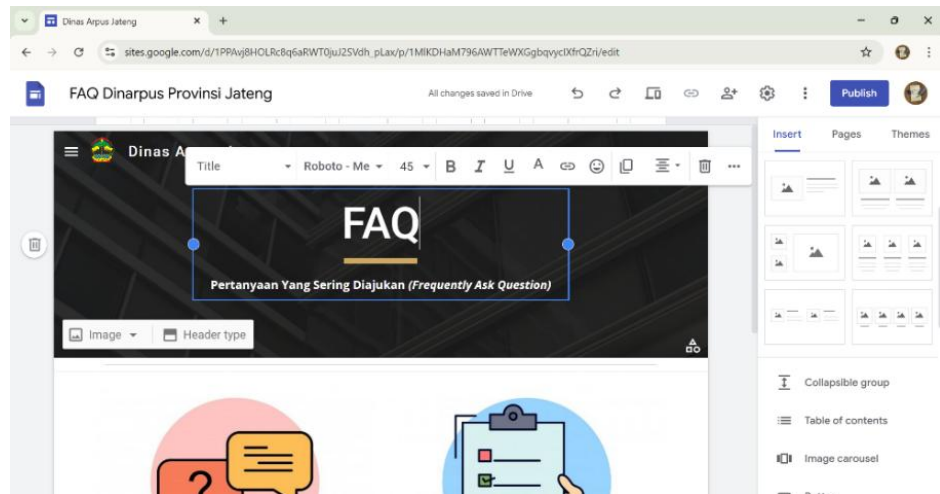
Gambar 4.8 Halaman *Website* Baru

(Sumber: Pribadi, 2025)

2) Desain Halaman *Website*.

Saat mendesain halaman FAQ di Google Site, penulis dapat menggunakan berbagai fitur yang tersedia, seperti menu Insert untuk

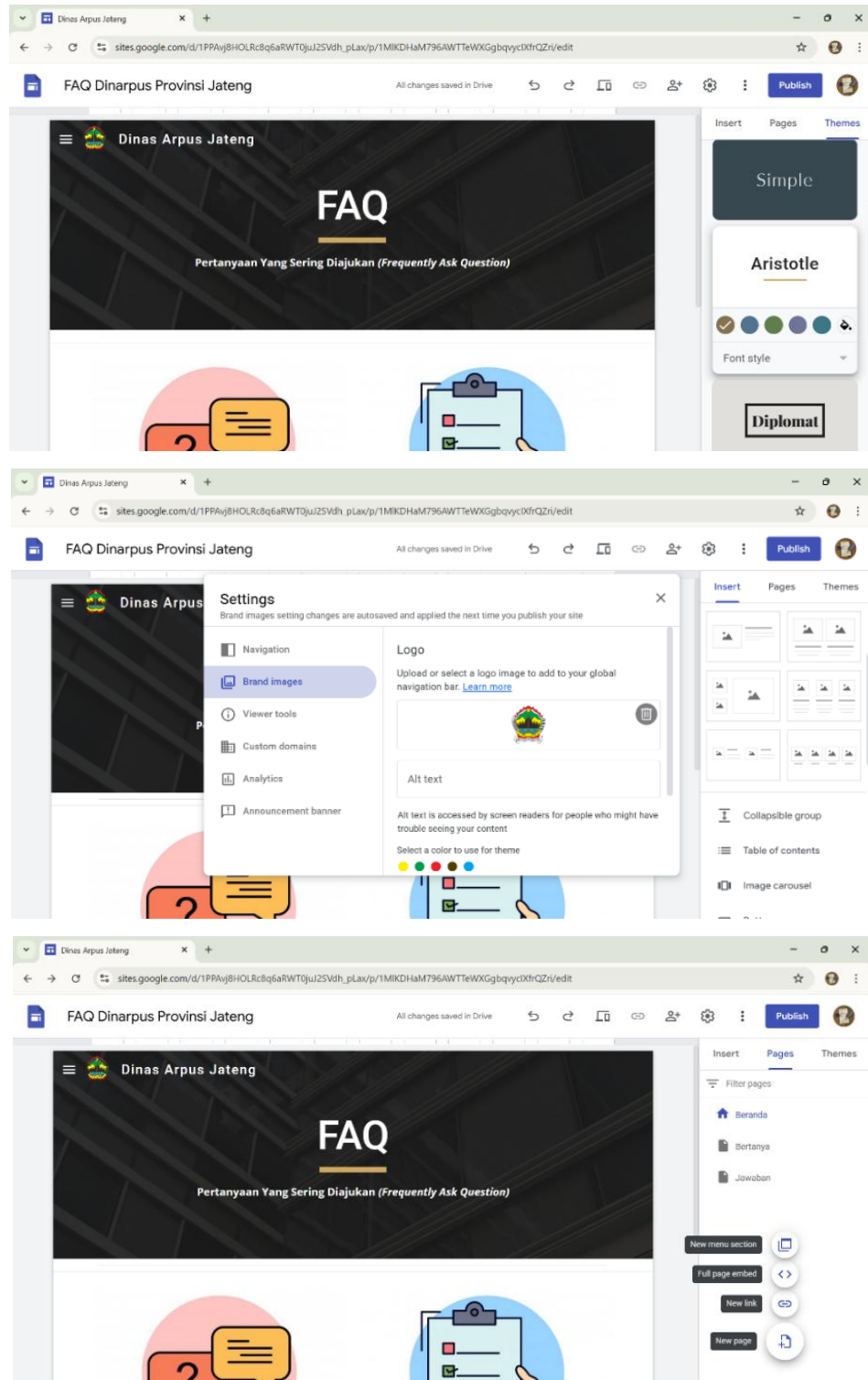
menambahkan kotak teks, gambar, tautan, dan dokumen dari Google Workspace (Docs, Slides, Sheets, PDF). Menu Pages membantu membangun struktur navigasi, dan opsi Themes memungkinkan pemilihan template desain yang sesuai dengan kebutuhan dan identitas instansi.



Gambar 4.9 Desain Awal Halaman *Website*

(Sumber: Pribadi, 2025)

Desain halaman ini mencakup pemilihan gaya teks dengan pengaturan font, ukuran, dan warna untuk menciptakan hierarki visual yang jelas. Selain itu, logo instansi dapat ditambahkan di header menggunakan opsi unggah gambar dengan pengaturan alignment dan ukuran responsif. Pembuatan multi-halaman dengan menu Pages juga memungkinkan pengorganisasian konten untuk melengkapi fitur FAQ.

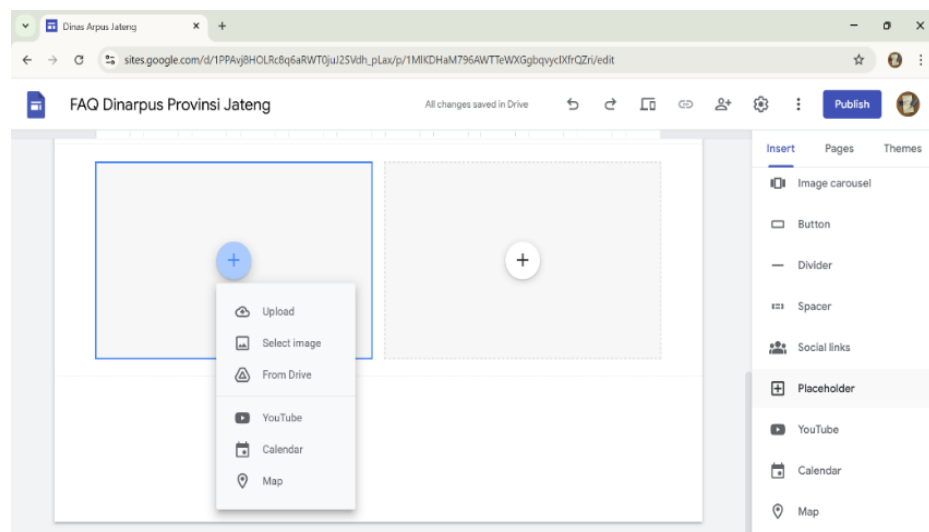


Gambar 4.10 Pengaturan Desain Halaman *Website*

(Sumber: Pribadi, 2025)

3) Pembuatan Menu Bertanya dan Menu Jawaban.

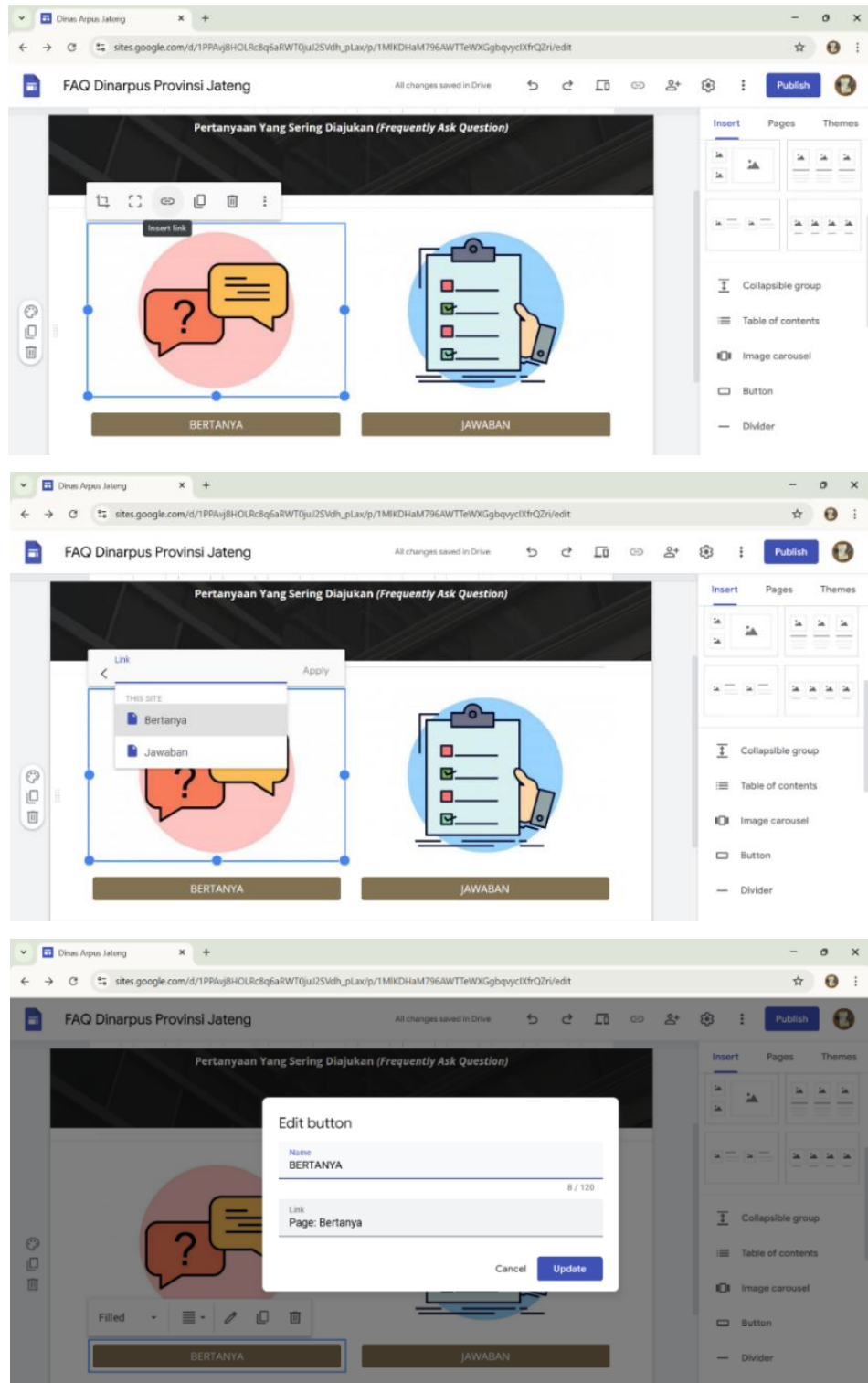
Pembuatan menu bertanya menggunakan Google Form memungkinkan pengunjung untuk mengajukan pertanyaan melalui formulir yang disediakan tanpa perlu menghubungi WhatsApp admin layanan kearsipan Dinas Arpus. Menu jawaban dibuat agar jawaban dari pertanyaan yang diajukan pengunjung melalui Google Form di menu bertanya dapat dipublikasikan dan dilihat langsung di *website* oleh pengunjung atau pengunjung lainnya. Hal ini bertujuan untuk mengurangi pertanyaan berulang atau sama dari pengunjung lain yang membutuhkan informasi yang sama.



Gambar 4.11 Pembuatan Menu Menggunakan Fitur Placeholder

(Sumber: Pribadi, 2025)

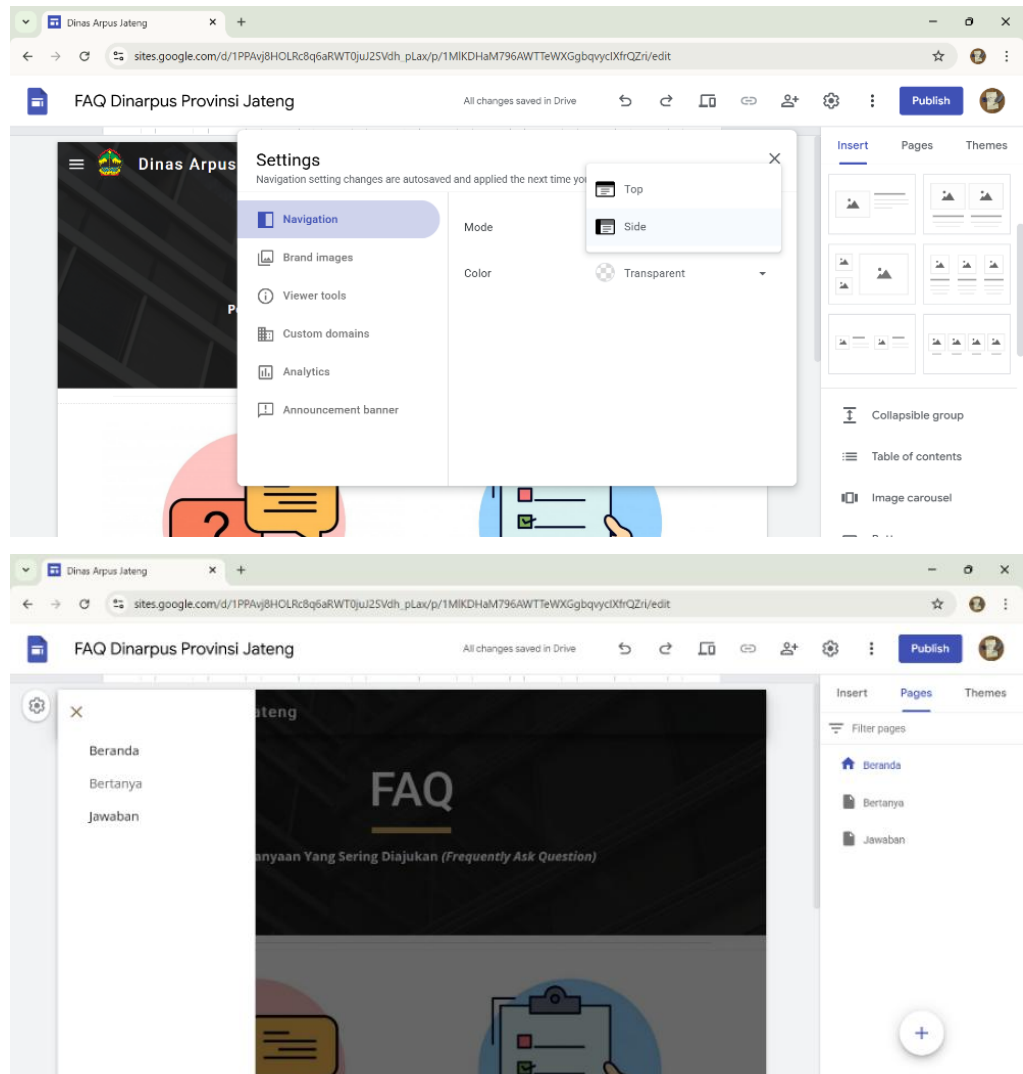
Penggunaan fitur placeholder memungkinkan menu untuk ditambahkan gambar agar terlihat lebih menarik. Fitur button digunakan untuk membuat tombol klik dari menu tersebut. Menu dapat diintegrasikan ke halaman yang dibuat, sehingga ketika pengunjung mengklik menu tersebut, mereka akan langsung diarahkan ke halaman yang dimaksud dengan cara menyisipkan link halaman ke dalam placeholder dan button yang dibuat.



Gambar 4.12 Intergrasi Menu Ke Halaman Setiap Menu

(Sumber: Pribadi, 2025)

Navigasi menu juga dapat diatur agar desain terlihat lebih sederhana dan mudah diakses oleh pengunjung. Penulis memilih opsi "side" agar halaman menu tidak memenuhi header, sehingga setiap halaman memiliki desain yang sederhana dan tidak berantakan atau terlihat penuh.

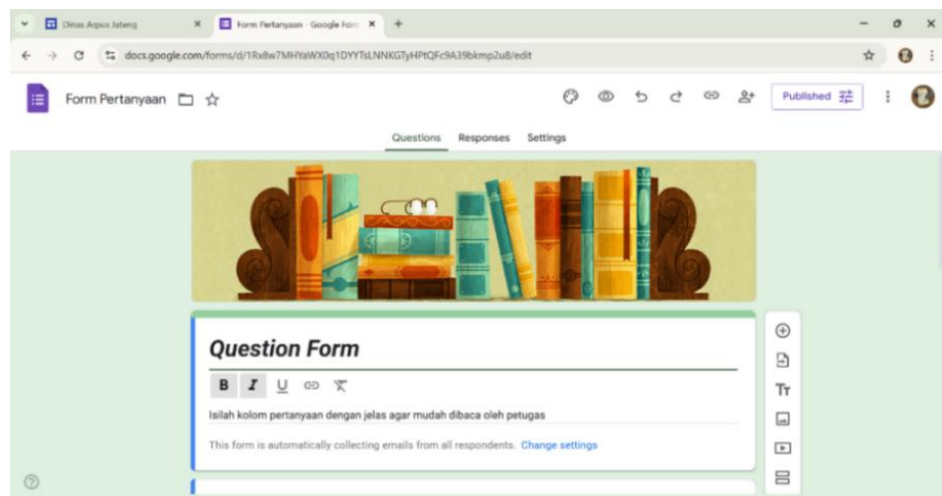


Gambar 4.13 Pengaturan Navigasi Menu

(Sumber: Pribadi, 2025)

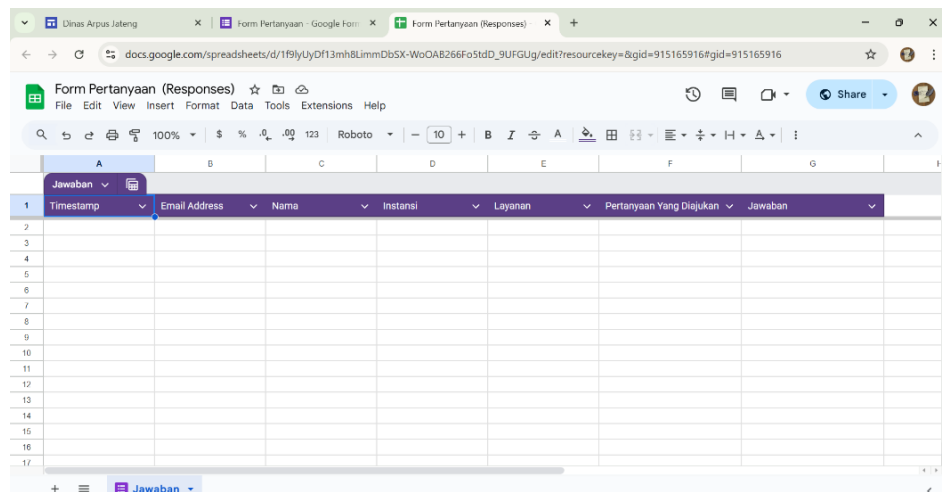
4) Pembuatan dan Pengintegrasian Google Form dan Google Sheets.

Pembuatan Google Form bertujuan sebagai wadah bagi pengunjung untuk mengajukan pertanyaan yang belum tercakup dalam FAQ. Google Sheets berguna bagi staf untuk menjawab pertanyaan yang masuk dan kemudian mempublikasikannya di Google Sheets. Penggunaan Google Sheets juga memungkinkan jawaban diupdate secara berkala oleh staf sesuai dengan pertanyaan yang masuk.



Gambar 4.14 Pembuatan Google Form Untuk Menu Bertanya

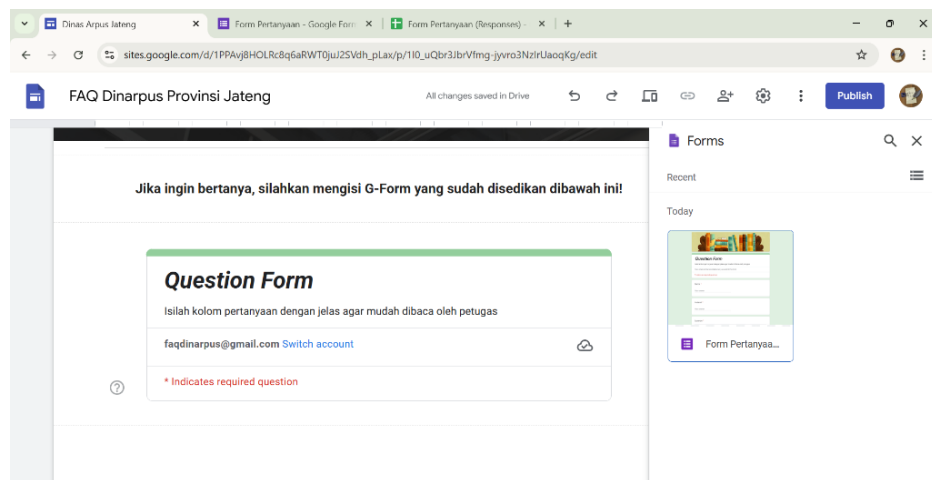
(Sumber: Pribadi, 2025)



Gambar 4.15 Integrasi Google Sheets Ke Dalam Google Form

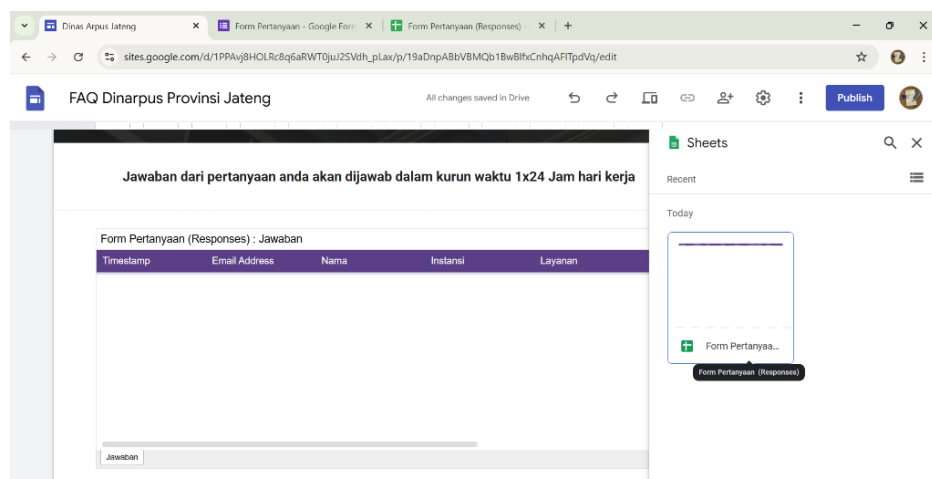
(Sumber: Pribadi, 2025)

Integrasi Google Form dan Google Sheets ke dalam menu yang telah dibuat memungkinkan pengunjung untuk mengakses kedua fitur tersebut secara langsung melalui menu, tanpa harus membuka tautan eksternal atau meninggalkan halaman utama *website*. Jawaban dari pertanyaan yang masuk melalui Google Form dapat dipublikasikan dan diakses oleh pengunjung lain melalui Google Sheets yang sudah diintegrasikan ke dalam Google Site.



Gambar 4.16 Integrasi Google Form Ke Dalam Menu Bertanya

(Sumber: Pribadi, 2025)



Gambar 4.17 Inetgrasi Google Sheets Ke Dalam Menu Jawaban

(Sumber: Pribadi, 2025)

4.3.3 Konsultasi Desain *Website* Kepada Staf Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah

Pada hari Rabu, 10 April 2025, penulis melakukan konsultasi terkait *website* yang dibuat untuk fitur FAQ kepada staf Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah. Ada dua staf yang melakukan konsultasi bersama penulis, yaitu Pak Syahrul sebagai staf PPID yang bertanggung jawab atas *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah dan Pak Arief sebagai staf layanan kearsipan. Penulis melakukan presentasi terkait *website* yang dibuat, sekaligus konsultasi dan evaluasi mengenai hal-hal yang perlu ditambah atau diperbaiki terkait desain dan isi konten dari *website* tersebut.

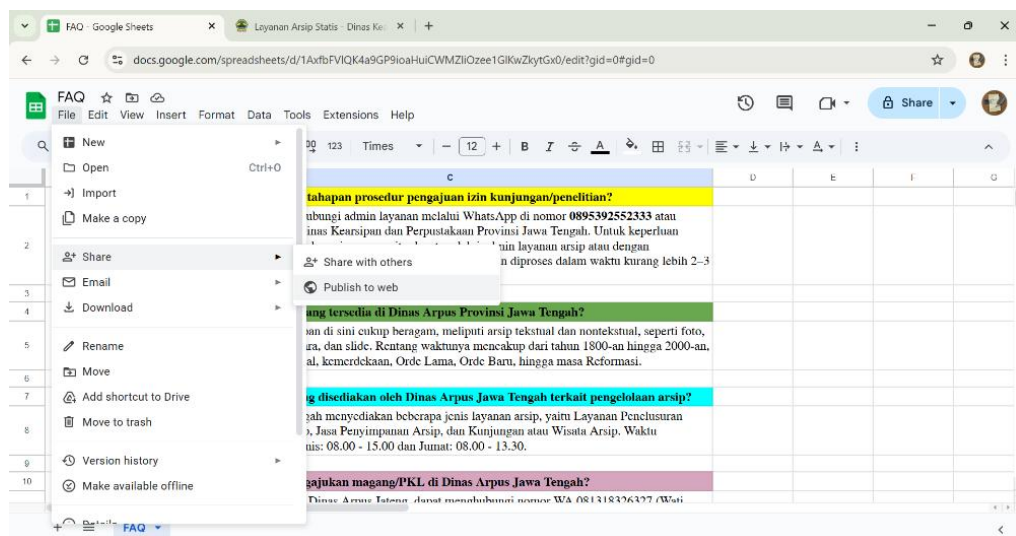


Gambar 4.18 Konsultasi Desain Fitur FAQ Kepada Admin Layanan Kearsipan Dan Staf Pengelola *Website* Dinas Arpus

(Sumber: Pribadi, 2025)

4.3.4 Integrasi FAQ ke dalam Google Site

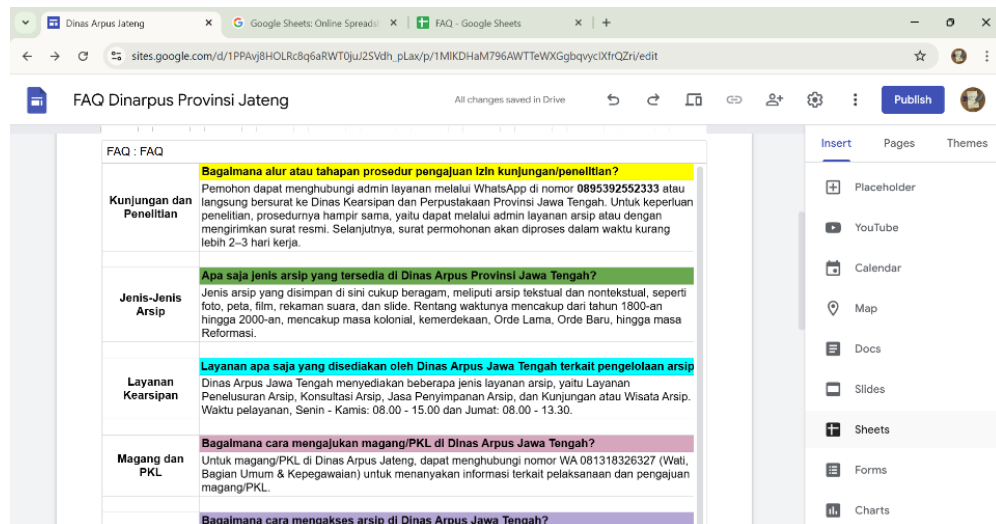
Pertanyaan dan jawaban untuk FAQ yang sudah disusun didalam google sheets dipublish terlebih dahulu agar bisa dintegrasikan kedalam google site. Klik menu “file” lalu cari menu “share” dan akan muncul menu “publish to website”, kemudian klik “publish” agar halaman FAQ google sheets tersebut dipublish menjadi *website*.



Gambar 4.19 Integrasi Google Sheets FAQ Ke Dalam Google Site

(Sumber: Pribadi, 2025)

Setelah terpublish, salin link *website* tersebut lalu masuk kedalam google site dan cari menu “insert” dan scroll kebawah sampai menemukan menu “sheets” dan akan muncul pilihan sheets yang berisi halaman FAQ yang sudah terpublish menjadi *website*. Jika tidak menemukan sheetsnya, klik ikon search lalu masukan link yang telah disalin, lalu klik sheets FAQ tersebut dan otomatis langsung terintegrasi dan muncul dihalaman google site.



Gambar 4.20 Tampilan FAQ Di Dalam Google Site

(Sumber: Pribadi, 2025)

4.4 Peluncuran Fitur FAQ ke dalam *Website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah

Setelah uji coba fitur FAQ dengan staf Dinas Arpus dan beberapa perbaikan desain, fitur FAQ resmi diluncurkan dan dipublish kedalam *Website* Utama Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah pada hari senin, 05 Mei 2025. Pengunjung bisa mengakses informasi umum yang sering ditanyakan dengan cepat tanpa perlu menghubungi staf dan menunggu jawaban atas informasi yang mereka butuhkan. Pengunjung juga bisa mengajukan pertanyaan melalui menu “Bertanya” yang tersedia didalam fitur FAQ agar tidak perlu berpindah-pindah platform, dan jawaban atas pertanyaan pengunjung bisa tepublikasi secara transparansi dan bisa dilihat oleh pengunjung lain untuk mengurangi kemungkinan pertanyaan yang sama ditanyakan berulang kali oleh pengunjung lainnya.



Gambar 4.21 Tampilan FAQ Setelah Di Integrasikan Ke Dalam *Website* Dinas Arpus

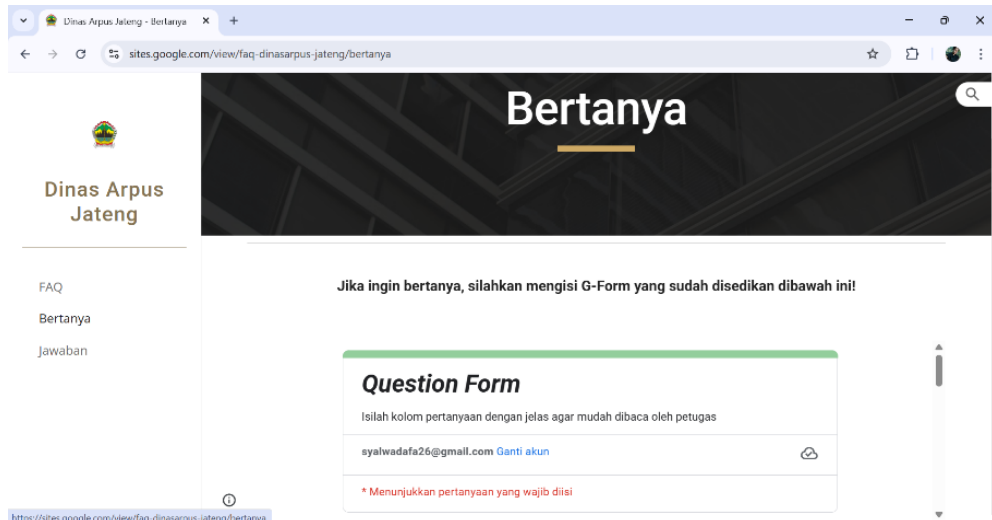
(Sumber: Pribadi, 2025)

4.5 Cara Penggunaan Fitur FAQ Berbasis Google Site Pada *Website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah

4.5.1 Langkah-Langkah Penggunaan

Langkah pertama buka *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah melalui Aplikasi Chrome atau menggunakan link <https://arpusda.jatengprov.go.id/beranda/> lalu klik tulisan FAQ di menu kanan atas dan langsung diarahkan ke *website* fitur FAQ. Informasi yang tersedia didalam FAQ bisa terlihat langsung beserta dengan menu-menu yang tersedia.

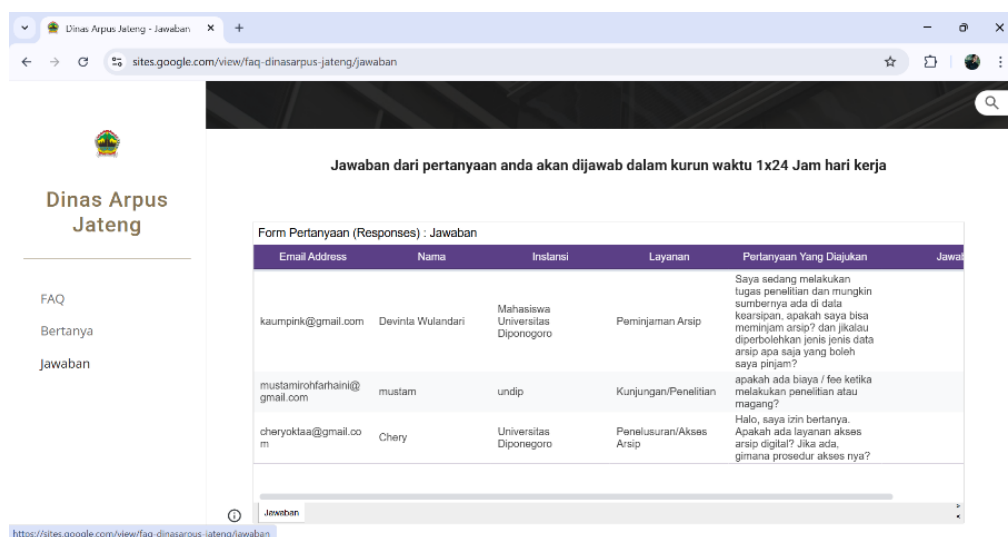
Langkah selanjutnya jika pengunjung ingin bertanya mengenai informasi yang belum tersedia di FAQ, pengunjung bisa mengakses menu “Bertanya” dan akan diarahkan untuk mengisi google form sebagai wadah untuk mengajukan pertanyaan.



Gambar 4.22 Tampilan Menu Bertanya Menggunakan Google Form

(Sumber: Pribadi, 2025)

Pertanyaan yang masuk akan dijawab oleh staf dalam kurun waktu 1x24 jam dan jawaban dari pertanyaan pengunjung akan otomatis terpublikasi didalam menu “Jawaban”. Semua Pengunjung bisa melihat semua pertanyaan dari pengunjung lain jikalau informasi yang mereka butuhkan sudah pernah atau belum pernah ditanyakan.



Gambar 4.23 Tampilan Menu Jawaban Menggunakan Google Sheets

(Sumber: Pribadi, 2025)

4.5.2 Sosialisasi Fitur FAQ

Penulis melakukan sosialisasi fitur FAQ kepada staf layanan Dinas Arpus yang akan mengoperasikan fitur ini supaya dapat digunakan lebih lanjut oleh staf. Langkah-langkah dalam melakukan sosialisasi kepada staf sebagai berikut:

1) **Pengenalan Fitur**

Pertama penulis memberi penjelasan sederhana tentang fitur FAQ dan menjelaskan menu dari fitur FAQ beserta fungsi dari masing-masing menu. Penulis juga menjelaskan secara singkat tentang Google Site yang menjadi dasar pembuatan fitur FAQ agar staf dapat memahami tentang update berkala untuk fitur FAQ yang sudah dibuat penulis.

2) **Cara Pembuatan Fitur**

Setelah proses pengenalan fitur oleh penulis kepada staf, langkah selanjutnya adalah menjelaskan tentang pembuatan fitur FAQ yang dibuat penulis kepada staf.

3) **Menjalankan Fitur**

Pada langkah yang terakhir ini, penulis berharap staf dapat memahami fitur FAQ staf tersebut yang akan menjalankan program jika penulis sudah selesai dalam penelitian. Awalnya penulis kembali menjelaskan menu apa saja yang terdapat didalamnya, selanjutnya penulis melakukan simulasi pengajuan pertanyaan melalui menu “Bertanya” dan menjawab pertanyaan tersebut melalui Google Sheets yang sudah terintegrasi kedalam fitur FAQ. Setelah itu, staf mulai mencoba mempraktikkan sendiri dan didampingi oleh penulis agar tidak terjadi kesalahan pemakaian.



Gambar 4.24 Pengenalan Fitur Kepada Admin Layanan Kearsipan

(Sumber: Pribadi, 2025)

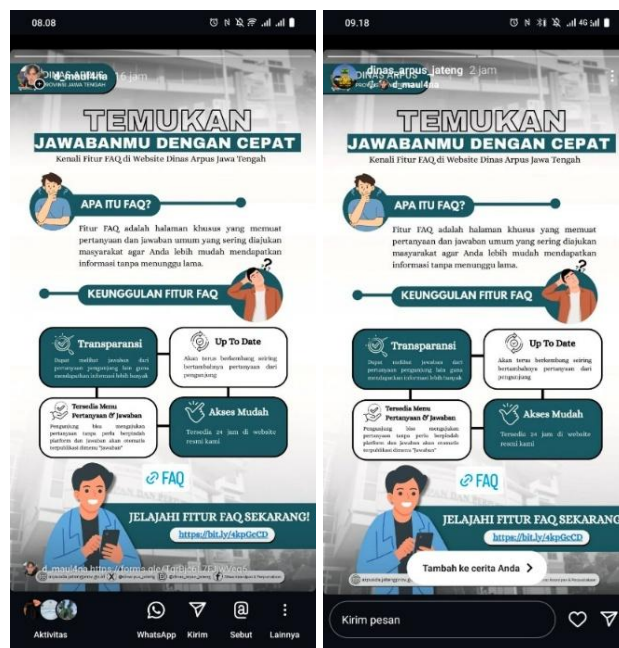
4) Sosialisasi Fitur Melalui Instagram

Penulis juga tak lupa memperkenalkan fitur FAQ yang sudah terintegrasi dengan *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah melalui Infografis berbentuk poster yang disebarakan melalui instgaram story akun pribadi dan akun Instagram Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah.



Gambar 4.25 Poster Pengenalan Fitur FAQ

(Sumber: Pribadi, 2025)



Gambar 4.26 Promosi Fitur FAQ Menggunakan Poster Melalui Instagram Pribadi dan Dinas Arpus

(Sumber: Pribadi, 2025)

4.6 Evaluasi

4.6.1 Kelebihan dan Kekurangan Fitur FAQ Berbasis Google Site

Sebelumnya pada *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah belum memiliki fitur FAQ, yang digunakan oleh pengunjung untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan hanya WhatsApp Admin Layanan Kearsipan dan Informasi umum di *website* yang diketahui sudah berbeda dengan saat ini karena tidak dilakukannya update informasi di *website*. Namun fitur FAQ yang dibuat menggunakan Google Site memiliki kelebihan dan kekurangan, adapun kelebihan menggunakan fitur FAQ Berbasis Google Site yaitu:

- 1) Dengan menggunakan fitur FAQ berbasis Google Site, Informasi umum yang dibutuhkan pengunjung terpusat dalam satu tempat dan bisa diupdate secara berkala sesuai dengan banyak nya pertanyaan yang diajukan pengunjung.
- 2) Struktur fitur mudah dimengerti orang awam.
- 3) Dapat mengajukan pertanyaan dan dapat melihat jawaban dari pertanyaan yang diajukan tanpa perlu berpindah platform.
- 4) Bersifat transparansi, dimana pengunjung dapat melihat jawaban dari pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung lain guna mendapatkan informasi lebih banyak.
- 5) Tidak perlu coding dalam pembuatan *website* dan mudah untuk di publish.
- 6) Mudah diintegrasikan dengan google workspace seperti google form, google sheets, google drive, slides, docs, youtube, dan lain-lainnya.

Namun dibalik kelebihannya yang dimiliki juga terdapat beberapa kelemahan pada fitur ini, yaitu:

- 1) Desain *website* yang terbatas karena hanya bisa menggunakan beberapa template yang sudah disediakan oleh Google Site.
- 2) Kurangnya fitur drag and drop yang memudahkan dalam mendesain halaman *website*.
- 3) Tidak bisa menyematkan script atau iframe yang membuat fungsi dari *website* menjadi terbatas.

- 4) Staf harus terus memantau melalui notifikasi untuk mengetahui ada atau tidaknya pertanyaan yang masuk melalui Google Form.
- 5) Tidak bisa menggunakan fitur *search engine* yang tersedia di dalam halaman web google site, karena penyusunan FAQ menggunakan Google Sheets yang terintegrasi, bukan menggunakan halaman Google Site itu sendiri.

4.6.2 Wawancara Admin Layanan Kearsipan

Berdasarkan hasil wawancara dengan mas Arief selaku admin layanan kearsipan Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah fitur FAQ sudah berjalan cukup baik dan akan digunakan untuk jangka Panjang. Fitur FAQ juga sudah melakukan penambahan informasi yang sering ditanyakan oleh pengunjung dan ini sudah menjadi bukti jika fitur FAQ berbasis google site sangat mudah untuk melakukan pembaruan informasi. Namun, dampak dari fitur ini belum terlalu dirasakan karena banyak pengunjung *website* yang tidak tahu jika fitur tersebut ada. Admin layanan akan membantu dalam mempromosikan fitur ini dengan mengirim link yang tertuju langsung ke fitur FAQ kepada pengunjung jika mereka membutuhkan informasi yang sudah tersedia didalam FAQ.

No	Pertanyaan Pasca Produksi	Jawaban
1	Apakah ada masukan lain untuk memastikan fitur FAQ ini berguna dan dapat digunakan secara berkelanjutan?	Sudah cukup karena admin layanan sudah familir juga dengan google site karena pernah menggunakannya. Karena rencana membuat fitur FAQ ini sudah ada tapi belum terlaksana, dan sekarang waktunya bertepatan dengan penulis yang ingin membuat fitur FAQ jadi segala informasi yang dimasukan kedalam FAQ sudah sesuai dengan informasi yang sering ditanyakan oleh pengunjung.

		Untuk masukannya adalah dijadikan satu dengan <i>website</i> dinas arpus jateng karena fitur FAQ ini berada di <i>website</i> yang berbeda dan hanya diintegrasikan kedalam <i>website</i> dinas arpus jateng.
2	Setelah fitur FAQ diluncurkan kurang lebih sebulan pada <i>website</i> dinas arpus, mas merasakan adanya perubahan tidak? Mungkin dari segi jumlah pertanyaan umum atau sama yang masuk kedalam whatsapp menjadi lebih sedikit atau sama aja seperti sebelum fitur ini ada.	Belum terasa perubahan dan impact nya, tapi untuk kedepannya jika ada pengunjung yang menanyakan informasi yang sudah tersedia didalam FAQ, admin akan memberikan link FAQ dan mengarahkan pengunjung tersebut untuk melihat informasi yang mereka butuhkan didalam fitur FAQ.
3	Menurut pendapat mas setelah pertanyaan sebelumnya, fitur ini cukup berguna atau tidak? Apakah ada kemungkinan fitur ini akan digunakan dalam jangka panjang?	Cukup berguna dan akan digunakan dalam jangka panjang dengan informasi yang sudah di update sesuai dengan pertanyaan yang sering masuk/ditanyakan.

Tabel 4.3 Transkrip Wawancara Pasca Produksi dengan Admin Layanan Kearsipan
(Sumber: Pribadi, 2025)

4.6.3 Kunjungan Fitur FAQ

Salah satu cara untuk menilai fitur FAQ adalah dengan melihat jumlah kunjungan, karena menunjukkan seberapa banyak pengunjung yang tertarik dan mencari informasi. Jumlah kunjungan dapat menunjukkan minat pengunjung dan mencerminkan seberapa banyak pengunjung yang mencari informasi melalui fitur FAQ. Semakin banyak jumlah kunjungan dari fitur tersebut, maka semakin besar kemungkinan fitur tersebut relevan dan bermanfaat bagi pengunjung.

Menurut Suryawan et al. (2022), fokus pada jumlah views pada fitur FAQ dapat digunakan sebagai pengukur awal keterlibatan pengunjung, menunjukkan seberapa banyak pengunjung yang mencari informasi melalui fitur tersebut. Salah satu cara untuk mengukur seberapa banyak pengunjung berinteraksi dengan fitur FAQ adalah dengan melihat jumlah *page views* dan persentase *bounce rate* dari fitur tersebut. Penulis dapat mengetahui seberapa banyak pengunjung yang tertarik dengan fitur FAQ dengan melihat jumlah *page views* dan persentase *bounce rate*. Jika jumlah *page views* tinggi tetapi *bounce rate* juga tinggi, itu menunjukkan bahwa meskipun banyak pengunjung mencari informasi, mereka mungkin tidak menemukan jawaban yang memuaskan. Semakin rendah *bounce rate*, maka semakin tinggi kemungkinan pengunjung akan melakukan kunjungan kembali (*return visits*). Data dari Google Analytics menunjukkan bahwa situs web dengan *bounce rate* yang lebih rendah cenderung memiliki tingkat kunjungan ulang yang lebih tinggi, yang menunjukkan keterlibatan pengunjung yang lebih baik dan keberhasilan dalam mempertahankan minat mereka selama berada di situs tersebut (Plaza B., 2011).

Pengelola situs dapat mengetahui topik yang paling banyak dicari dengan melihat jumlah *page views* pada fitur FAQ, yang menunjukkan seberapa banyak pengunjung mencari informasi, yang menunjukkan relevansi dan kebutuhan konten tersebut. Dengan melihat jumlah *page views*, pengelola situs dapat memperbarui dan memperbaiki konten FAQ untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Diputuskan bahwa metrik yang dapat diandalkan untuk mengukur ketertarikan terhadap fitur FAQ adalah jumlah *page views*. Jumlah *page views* tidak hanya menunjukkan popularitas fitur, tetapi juga menunjukkan kebutuhan pengunjung, kepuasan, dan kemungkinan perbaikan konten (Barkai et al., 2011). Oleh karena itu, menilai jumlah pandangan fitur FAQ dapat membantu pengelola situs dalam meningkatkan pengalaman pengunjung secara keseluruhan. Dalam kurun waktu kurang lebih satu bulan setelah fitur FAQ di luncurkan, penulis melakukan penelitian terkait jumlah *page views* melalui Google Analytics.

Google Analytics adalah layanan gratis dari Google yang digunakan untuk menampilkan statistik dan menganalisis pengunjung sebuah situs web. Alat ini membantu pemilik situs atau digital marketer memahami performa situsnya berdasarkan berbagai data seperti jumlah pengunjung, sumber trafik, perilaku pengunjung, lama kunjungan, hingga tingkat *bounce rate*. Google Analytics mengumpulkan data dengan menempatkan kode pelacakan di setiap halaman situs, kemudian memproses data tersebut menjadi laporan yang memberikan wawasan mendalam tentang aktivitas pengguna di situs tersebut.

Fitur-fitur utamanya meliputi laporan *real-time* yang memungkinkan melihat aktivitas pengunjung saat itu juga, termasuk jumlah pengunjung *online* dan halaman yang sedang dibuka; metrik jumlah kunjungan yang menunjukkan berapa banyak pengunjung unik (*users*) dan berapa kali kunjungan terjadi (*sessions*); *bounce rate* yang mengukur persentase pengunjung yang meninggalkan situs setelah hanya melihat satu halaman tanpa interaksi lebih lanjut; rata-rata waktu pengunjung di situs atau per halaman; serta grafik interaktif yang menampilkan tren data pengunjung, dan metrik lainnya dalam rentang waktu yang dapat disesuaikan seperti harian, mingguan, atau bulanan. Selain itu, Google Analytics menyediakan laporan audiens yang mengungkap karakteristik pengunjung seperti demografi, lokasi, dan perangkat yang digunakan; laporan perilaku untuk melacak jalur navigasi dan interaksi pengunjung di situs; serta laporan akuisisi yang menunjukkan sumber trafik pengunjung.

Google Analytics sangat cocok digunakan karena menyediakan alat analisis yang sangat lengkap dan gratis, memungkinkan pemilik *website* atau bisnis memahami secara mendalam siapa pengunjungnya, bagaimana perilaku mereka, dan dari mana asal trafik tersebut. Dengan data ini, pengambilan keputusan dapat dilakukan berdasarkan fakta dan angka nyata untuk mengoptimalkan performa serta pengalaman pengguna di situs. Kemudahan visualisasi data dalam bentuk grafik dan bagan menjadikan informasi lebih mudah dianalisis dan dibandingkan. Informasi penting seperti demografi pengunjung, sumber trafik, serta perilaku pengguna membantu dalam optimasi situs dengan mengidentifikasi konten populer dan area yang perlu diperbaiki,

seperti halaman dengan *bounce rate* tinggi. Kemampuan memantau kinerja situs secara real-time memungkinkan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

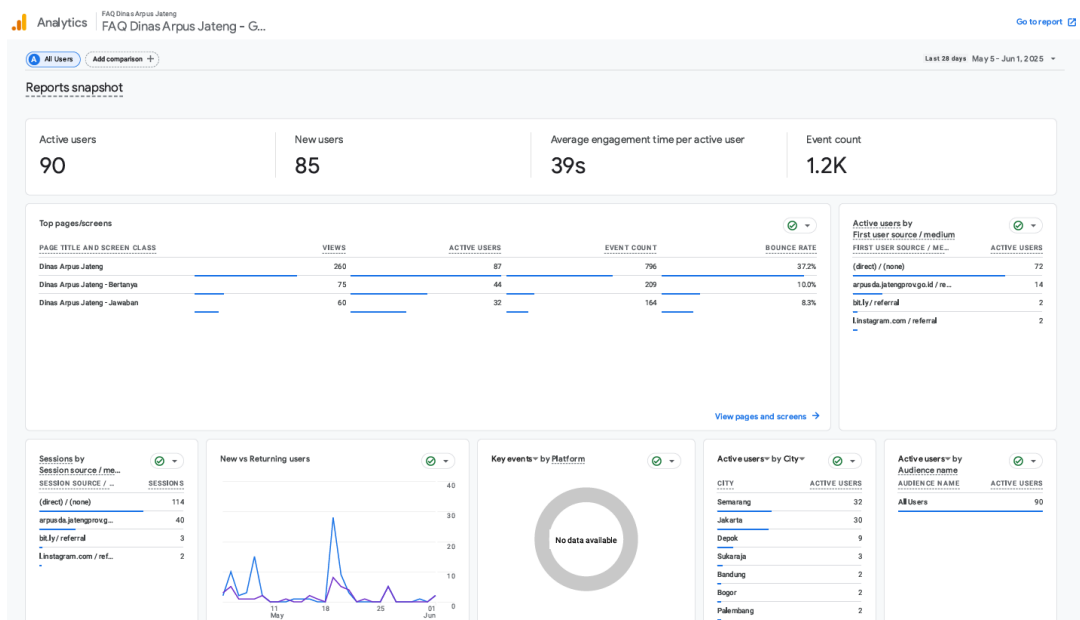
Jumlah kunjungan dari tanggal 05 Mei 2025 sampai 01 Juni 2025 mencapai 90 pengunjung, dengan jumlah klik mencapai 1,2 ribu. Fitur FAQ Dinas Arpus Provinsi Jawa tengah memiliki halaman teratas dengan 260 *views*, 87 pengguna aktif dengan rata-rata waktu kunjungan selama 39 detik, 796 event, dan *bounce rate* sebesar 37.2% yang dimana persentase tersebut termasuk dalam kategori yang baik berdasarkan standar umum *bounce rate*.

Bounce rate atau tingkat pentalan merupakan metrik penting dalam analisis kinerja *website* yang mengukur persentase pengunjung yang meninggalkan situs setelah hanya melihat satu halaman tanpa melakukan interaksi lebih lanjut. Secara teknis, metrik ini dihitung dengan membandingkan jumlah kunjungan satu halaman terhadap total kunjungan *website*. Nilai *bounce rate* yang ideal bervariasi tergantung jenis *website*, namun umumnya berada pada kisaran 30-50% yang menunjukkan keterlibatan pengguna yang baik. *Bounce rate* di bawah 20% seringkali mengindikasikan masalah teknis seperti kesalahan pelacakan atau lalu lintas bot, sementara nilai di atas 70% biasanya mencerminkan masalah serius pada kualitas konten, kecepatan loading, atau desain navigasi.

Faktor-faktor seperti relevansi konten, kecepatan akses, tata letak halaman, dan kualitas *traffic* sumber pengunjung turut memengaruhi tingkat pentalan ini. Pada *website* berbasis konten seperti blog, *bounce rate* yang relatif tinggi mungkin masih dianggap wajar, berbeda dengan situs *e-commerce* yang mengharapkan interaksi lebih banyak dari pengunjung. Analisis mendalam terhadap metrik ini penting untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna dan mencapai tujuan bisnis suatu *website*. Untuk halaman FAQ (*Frequently Asked Questions*) dalam *website* pemerintah, *bounce rate* yang ideal memiliki karakteristik khusus berbeda dengan halaman lainnya. Rentang 50-70% dapat dianggap normal untuk halaman FAQ, karena sifatnya yang memang dirancang untuk memberikan jawaban cepat dan tepat sehingga pengunjung mungkin langsung meninggalkan situs setelah mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Namun, *bounce rate* di bawah 50% menunjukkan performa yang sangat baik, mengindikasikan bahwa pengguna tertarik untuk menjelajahi bagian lain *website* setelah membaca FAQ. Sebaliknya, *bounce rate* di atas 70% perlu menjadi perhatian serius karena mungkin mencerminkan konten FAQ yang tidak lengkap, sulit dipahami, atau tidak relevan dengan kebutuhan pengunjung. Dengan *bounce rate* 37,2%, fitur FAQ ini menunjukkan tingkat keterlibatan yang tinggi.

Halaman Bertanya dan Jawaban dari Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah juga memiliki *bounce rate* yang baik, masing-masing 10.0% dan 8.3%. *Bounce rate* tersebut termasuk sangat baik karena menunjukkan bahwa hampir semua pengunjung yang membuka halaman tersebut melanjutkan interaksi lebih lanjut di dalam fitur, bukan langsung meninggalkannya. Angka *bounce rate* yang rendah seperti ini menandakan bahwa konten pada halaman Bertanya dan Jawaban sangat relevan dan menarik bagi pengunjung, sehingga mereka terdorong untuk menjelajah lebih jauh atau melakukan tindakan lain, seperti membaca informasi tambahan atau menggunakan fitur yang tersedia.



Gambar 4.27 Laporan Kunjungan Fitur FAQ Berdasarkan Google Analytics

(Sumber: Pribadi, 2025)

Sesuai dengan batasan penelitian yang ditetapkan, tugas akhir ini secara khusus berfokus pada pengembangan fitur FAQ (*Frequently Asked Questions*) serta analisis metrik dasar penggunaannya, seperti jumlah *page views* dan *bounce rate*. Meskipun lingkup penelitian ini terbatas pada elemen tersebut, hasil yang diperoleh telah memberikan fondasi yang kuat untuk pengembangan lebih lanjut, baik dalam hal penyempurnaan fitur FAQ itu sendiri maupun perluasan studi ke aspek-aspek lain yang terkait.

Salah satu peluang pengembangan yang menjanjikan adalah penambahan fitur *search engine* dalam Google Site. Implementasi sistem pencarian yang canggih akan memungkinkan pengguna untuk menemukan informasi dalam FAQ dengan lebih cepat dan akurat. Beberapa aspek yang dapat dieksplorasi dalam penelitian lanjutan meliputi:

- 1) Optimasi algoritma pencarian untuk meningkatkan relevansi hasil pencarian pertanyaan-pertanyaan dalam FAQ.
- 2) Analisis *query* pencarian pengguna untuk mengidentifikasi pertanyaan-pertanyaan baru yang perlu ditambahkan ke dalam FAQ.
- 3) Pengukuran dampak fitur pencarian terhadap metrik penggunaan, seperti penurunan *bounce rate* dan peningkatan waktu interaksi pengguna dengan konten FAQ.
- 4) Efektivitas dan dampak dari fitur FAQ.

Dengan memperluas penelitian ke arah ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas fitur FAQ dalam meningkatkan pengalaman pengguna, khususnya dalam konteks *website* pemerintah. Selain itu, temuan dari penelitian ini dapat menjadi acuan untuk pengembangan fitur-fitur pendukung lainnya yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi publik. Pada akhirnya, rangkaian penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan digital pemerintah melalui pendekatan yang berbasis data dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.