

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari rumusan dan hasil penelitian maka dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Informasi umum yang harus nya tersedia didalam *website* tidak cukup lengkap dan tidak diperbarui secara berkala menimbulkan kebingungan dan kesalahan informasi yang menyebabkan pertanyaan yang sama dan sering ditanyakan oleh pengunjung masuk secara berulang kali ke WhatsApp admin layanan yang menyebabkan pekerjaan admin layanan tidak efisien dan efektif karena harus menjawab pertanyaan tersebut secara satu persatu dimana seharusnya jawaban atas pertanyaan mengenai informasi umum mengenai layanan kearsipan sudah tertera didalam *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah.

5.1.2 Fitur ini dirancang untuk mengurangi pertanyaan berulang yang masuk ke WhatsApp admin layanan dan juga meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengunjung dalam mendapatkan jawaban atas informasi yang mereka cari mengenai kearsipan. Pembuatan fitur FAQ ini sejalan dengan keinginan admin layanan kearsipan yang sudah memiliki rencana untuk membuat FAQ tapi belum terlaksana dikarenakan waktu dan hal lainnya.

5.1.3 Berdasarkan hasil wawancara dengan admin layanan kearsipan, studi dokumen berupa buku tamu dan chat aplikasi whatsapp admin layanan kearsipan dinas arpus provinsi Jawa Tengah, dan penyebaran kuesioner, pertanyaan yang sering ditanyakan dan informasi yang paling ingin diketahui oleh pengunjung adalah 1) Prosedur kunjungan atau penelitian, 2) Jenis arsip yang ada di dinas arpus, 3) Layanan kearsipan yang tersedia, 4) Prosedur magang atau PKL di dinas arpus, 5) Prosedur akses arsip, 6) Konsultasi tentang kearsipan.

5.1.4 Perancangan Fitur FAQ pada *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah dimulai dari (1) Melakukan survey tentang layanan kearsipan yang tersedia di Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah, terutama dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung, (2) Mencatat dan menganalisis hasil dari survey untuk menjadi bahan dari tugas akhir, (3) Merancang dan membuat fitur FAQ yang memuat jawaban dari pertanyaan yang sering diajukan, (4) Menerapkan fitur FAQ kedalam *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah, (5) Menyajikan cara penggunaan fitur FAQ kepada admin layanan kearsipan, (6) Menganalisis hasil implementasi fitur FAQ melalui *page views* menggunakan google analytics dan wawancara hasil dengan admin layanan kearsipan.

5.1.5 Hasil dari penerapan fitur FAQ belum menunjukkan peningkatan layanan yang signifikan, dikarenakan banyak pengunjung yang belum sadar jika fitur ini sudah tersedia didalam *website* Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah. Namun, dalam waktu satu bulan setelah fitur ini di luncurkan, jumlah kunjungan dari fitur ini mencapai 90 pengunjung, dengan jumlah klik mecapai 1,2 ribu dan memiliki *bounce rate* yang baik, Fitur ini juga akan digunakan jangka panjang, dimana admin layanan akan mengarahkan pengunjung untuk mengakses fitur FAQ ini jika membutuhkan informasi umum yang sudah tersedia didalam FAQ. Oleh karena itu, penelitian ini terbuka untuk pengembangan lebih lanjut dan penelitian terutama dalam hal pengukuran efektivitas dari fitur FAQ ini.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian di atas, penulis menawarkan rekomendasi yang bertujuan untuk meningkatkan layanan dan mengatasi tantangan saat ini:

5.2.1 Dapat menindaklanjuti fitur FAQ berbasis Google Site yang lebih maksimal terutama dalam memperbarui informasi berdasarkan pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengunjung.

5.2.2 Bekerja sama dengan bidang sosial media untuk lebih mempromosikan fitur FAQ ini agar pengunjung Dinas Arpus Provinsi Jawa Tengah dapat mengenali dan menggunakan fitur ini untuk mencari jawaban atas pertanyaan mereka tanpa perlu menghubungi petugas, sehingga dapat menghemat waktu.

5.2.3 Pengembangan lebih lanjut seperti penambahan fitur *search engine* agar lebih memudahkan pengunjung dalam mencari informasi yang mereka butuhkan.