

## FAQ : solusi mencapai efisiensi penyelenggaraan forum komunitas UT online : kasus forum komunitas UT Online yang dikelola oleh FISIP

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20409161&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Prototype Frequently Asked Questions (FAQ) merupakan suatu program yang dikembangkan untuk mencapai efisiensi dari jawaban-jawaban yang diberikan pihak pengelola terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sering muncul pada Forum Komunitas FISIP Online, terkait dengan masalah administrasi akademik yang dihadapi oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UT. Efisiensi akan diperoleh ketika pihak pengelola tidak perlu berulang kali memberikan jawaban untuk pertanyaan sama yang sering muncul pada forum Komunitas FISIP Online; tidak membutuhkan waktu lama bagi pengelola untuk menjawab pertanyaan yang sering muncul; tidak sering melibatkan unit lain untuk menjawab pertanyaan yang sering muncul dalam forum tersebut. FAQ yang dikembangkan didesain untuk dimuat di halaman forum komunitas FISIP UT, sehingga mempermudah mahasiswa FISIP untuk mengetahui adanya program tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan guna mengembangkan suatu program, dalam penelitian ini program yang dikembangkan adalah prototype FAQ untuk forum Komunitas FISIP Online. Adapun tahapan penelitian yang dilakukan sebagai berikut: pertama, mengidentifikasi pertanyaan-pertanyaan mahasiswa yang sering muncul di forum komunitas FISIP Online. Kedua, mengembangkan prototype FAQ berupa pertanyaan yang sering muncul berdasarkan hasil identifikasi, serta jawaban atas pertanyaan yang sering muncul, yang diperoleh dari hasil FGD dengan unit terkait maupun buku katalog sebagai acuan. Ketiga, melakukan uji eksperimen program yang dikembangkan kepada 6 responden penelitian, yaitu pihak pengelola Forum Komunitas Online yang selama ini sering terlibat dalam pemberian jawaban yang terpilih sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan: pertama, pertanyaan yang sering muncul dalam forum Komunitas Fisip Online adalah pertanyaan yang terkait dengan masalah registrasi (jadwal registrasi, biaya registrasi, kurikulum program studi, alih kredit, sistem paket arahan), proses belajar (tutorial, bahan ajar, cara ajar), ujian (jadwal ujian, tempat ujian, syarat mengikuti ujian, ujian online, TAP, nilai ujian) dan kelulusan (IPK, Yudisium, penundaan yudisium, ijazah). Kedua, mengembangkan prototype FAQ yang berisikan daftar pertanyaan yang sering diajukan mahasiswa dalam forum komunitas FISIP-UT serta jawabannya yang diperoleh dari sumber yang berkompetent yaitu unit terkait dan catalog UT. Ketiga, prototype FAQ yang dikembangkan berfungsi secara efisien.