

FAQ: SOLUSI MENCAPAI EFISIENSI PENYELENGGARAAN FORUM KOMUNITAS UT ONLINE

(Kasus Forum Komunitas UT *Online* Yang Dikelola Oleh FISIP)

Nila Kusuma Windrati (nilakw@ut.ac.id)
Ratna Nurhayati
Sutartono

FISIP-UT, Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418

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 FISIP *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, system paket arahan), proses belajar (tutorial, bahan ajar, cara belajar), 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.

Kata kunci: FAQ, FKFO

ABSTRACT

Prototype Frequently Asked Questions (FAQ) in FISIP Online Community Forum is a program that was developed to achieve efficiency in answering the questions that often arise in the Community

Forum Online FISIP related to academic administration problems faced by students of the Faculty of Social and Political Sciences UT. Efficiency will be obtained when the manager did not take long for the manager to answer the questions that often arise; not often involve other units to answer the questions that often arise in the forum. Prototype is a prototype developed FAQ that can be uploaded to the Online FISIP community forum. This research is the development of a research carried out in order to develop a program, in this study is a prototype program developed at the forum FAQ Online Community FISIP. The stages of the research conducted as follows: first identify the questions that often arise in the student community forum FISIP Online. Second, develop a prototype FAQ common questions based on the identification of students at the forum posting community FISIP Online in 2010, as well as answers to the questions, obtained from the FGD unit associated with the UT catalog or the book as a reference. Third, the experimental test program that was developed to 6 research respondents, namely the manager FISIP Online community forums. The results showed: first, a question that often arises in a community forum FISIP Online is a question related to problems with the registration (registration schedule, registration fees, transfer of credit), the process of learning (tutorials, teaching materials), test (test schedules, test centers, exam, online exam/SUO, TAP, Test Participant Identification Card/KTPU, test scores). Second, develop a prototype FAQ that contains a list of frequently asked questions of students in the UT FISIP community forum and the answer obtained from a competent source that is Pusjian, Karunika, Student FISIP, UT catalogs and books. Third, the prototype has been developed FAQ efficient function.

Key words: *FAQ, FISIP Online Community Forum*

Perkembangan pesat di bidang teknologi komunikasi berbasis internet membawa pengaruh yang cukup signifikan bagi Universitas Terbuka (UT) sebagai institusi yang bergerak dalam bidang pendidikan tinggi jarak jauh. Kemampuannya dalam mengatasi hambatan jarak dan waktu (ThurLOW, Crispin, dkk. 2007 dan Sosiawan, 2012.) menjadikan media ini menjadi media unggulan untuk menyampaikan berbagai program bantuan belajar kepada mahasiswa, baik yang sifatnya akademik maupun administrasi akademik. Oleh karena itu, berbagai program layanan bantuan belajar yang dikembangkan UT mulai memanfaatkan jenis teknologi ini sebagai mediana, salah satunya adalah Program Forum Komunitas UT *Online*. Program ini dikembangkan sebagai sarana komunikasi antara mahasiswa dengan pihak pengelola dan atau dengan sesama mahasiswa, untuk bersosialisasi maupun membahas topik-topik yang terkait dengan bidang administrasi akademik.

Sebagai sarana komunikasi, Forum Komunitas UT *Online* ternyata sangat diminati oleh mahasiswa. Hal ini bisa dipahami mengingat UT adalah institusi pendidikan tinggi yang menerapkan sistem belajar jarak jauh, sehingga sulit bagi mahasiswa untuk bisa melakukan komunikasi secara tatap muka, baik dengan pihak pengelola maupun dengan sesama mahasiswa karena adanya faktor jarak dan waktu. Oleh karena itu, ketika ada sarana komunikasi yang mampu mengatasi hambatan jarak dan waktu, maka cukup banyak mahasiswa yang berminat untuk bergabung di dalamnya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Oetojo dan Daulay tahun 2008 tentang pemanfaatan Forum Komunitas UT *Online* yang dikelola oleh FISIP untuk semester 2006.2 s.d. 2007.2 menunjukkan bahwa ada 479 mahasiswa FISIP yang melakukan aktivitas komunikasi dalam forum tersebut. Kemudian 2011, Windrat, Nurhayati, & Sutartono (2001) juga melakukan penelitian terkait dengan jumlah mahasiswa FISIP yang memanfaatkan Forum Komunitas FISIP *Online* (FKFO) untuk tahun 2010, ternyata jumlahnya semakin meningkat yaitu 1.452 topik, dimana masing-masing topik bisa dibahas oleh lebih dari 1 mahasiswa.

Pesatnya peningkatan jumlah mahasiswa yang memanfaatkan forum tersebut di satu sisi cukup menggembirakan, karena menggambarkan bahwa program tersebut tepat untuk dikembangkan. Namun di sisi lain, muncul kendala efisiensi waktu bagi pihak pengelola dalam menjawab pertanyaan yang diajukan mahasiswa. Banyak mahasiswa mengajukan pertanyaan dengan topik yang sama dalam waktu yang berbeda, sehingga pihak pengelola sering harus menjawab pertanyaan yang sama secara berulang. Inventarisasi yang dilakukan penulis terhadap topik pertanyaan mahasiswa yang sering muncul di FKFO pada tahun 2010 menunjukkan bahwa 817 *posting* berisikan topik tentang proses belajar, khususnya mengenai pelaksanaan tutorial, bahan ajar dan cara belajar. Selanjutnya, 195 *posting* berisikan topik tentang ujian, yang meliputi pelaksanaan ujian, jadwal ujian, tempat ujian, soal ujian, ujian *online*/SUO, TAP, Kartu Tanda Peserta Ujian/KTPU dan nilai ujian. Kemudian, 92 *posting* berisikan topik tentang registrasi, yaitu mengenai jadwal registrasi, biaya registrasi dan alih kredit. Pertanyaan seperti itulah yang membuat pihak pengelola sering harus kehilangan waktu untuk memberikan jawaban atau tanggapan secara berulang-ulang, bahkan tidak jarang harus melibatkan unit lain karena pertanyaan yang diajukan terkait dengan unit-unit lain. Berikut contoh diskusi dalam FKFO yang menggambarkan seringnya mahasiswa menanyakan topik yang sama pada pihak pengelola.

The screenshot shows a forum thread on the UT-Online Learning Center. The thread title is "MK Tuton" and it was started by LAUFA KHOIRUNISA on December 15, 2011, at 20:43. The original post asks: "Maaf saya mau tanya .kenapa ya semester kemaren MK yang saya ambil tidak muncul semua di Tuton?saya ambil 9 Mk tetapi yang di tutonkan hanya 5 MK ..mohon penjelasan dari teman2". The first reply, from MARIA NATALIA TRISNADI on December 16, 2011, at 06:34, explains: "Saya juga mengalami hal yang sama, dari 9 mata kuliah, hanya 7 yang tersedia. Dan itu memang bisa terjadi, karena belum semua mata kuliah tersedia tuton nya (di katalog ada), jadi mungkin 4 mata kuliah yang Sdr. Laufa ambil, belum tersedia tutonnya. Salam". The second reply, from PD III FISIP on December 17, 2011, at 20:53, says: "Teman-teman coba dilihat katalognya.... Sebelum tanya ini dan itu coba dicermati katalognya....". The third reply, from LAUFA KHOIRUNISA on January 2, 2012, at 18:17, says: "Terimakasih atas infonya sodari Maria dan Bpk. PD III FISIP..". The final reply, from PD III FISIP on January 2, 2012, at 21:16, says: "Untuk kesekian kalinya saya sampaikan kepada teman-teman mahasiswa bahwa belum semua MK yang ditawarkan disertai dengan layanan tuton. Jadi jika MK yang diregistrasikan itu belum ada layanan tutonnya [Lihat Lampiran 19 Katalog UT] maka tutonnya tidak akan muncul pada account teman-teman. Nah, sekali lagi silahkan merujuk pada Katalog UT 2012 Halaman 384 Lampiran 19 Daftar Mata Kuliah Tutorial Online 2012. Silahkan dicermati....".

Sumber: <http://student.ut.ac.id/mod/forum/view.php?id=35498>

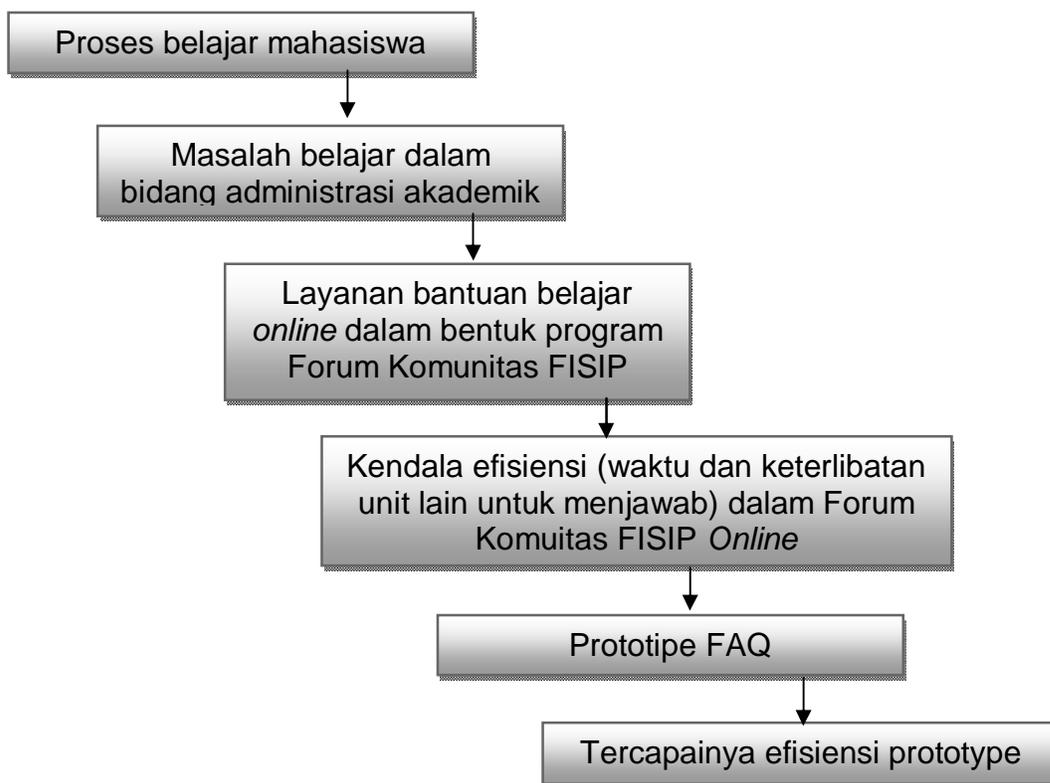
Gambar 1. Jawaban atas pertanyaan tentang Tuton.



Sumber: <http://student.ut.ac.id/mod/forum/view.php?id=35498>

Gambar 2. Jawaban atas pertanyaan tentang registrasi

Melihat kondisi tersebut, pada penelitian yang sama, penulis mencoba mengembangkan suatu program yang bisa menjadi solusi dalam mengatasi masalah efisiensi waktu pihak pengelola dalam menjawab atau memberikan tanggapan atas pertanyaan yang diajukan mahasiswa, yaitu berupa prototipe *Frequently Asked Questions* (FAQ). FAQ sendiri dapat diartikan sebagai kumpulan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna beserta jawabannya (<http://www.ttukab.go.id/modules.php?name=FAQ>). Prototipe FAQ ini didalamnya berisikan pertanyaan-pertanyaan yang sering muncul dalam forum komunitas UT *Online* disertai dengan jawabannya. Sebagai langkah awal, penulis mencoba terlebih dahulu mengembangkan Prototipe FAQ untuk Forum Komunitas UT *Online* yang dikelola oleh FISIP atau yang disingkat dengan istilah FKFO. Prototipe FAQ yang dikembangkan dikatakan efisien jika pihak pengelola tidak lagi membutuhkan waktu banyak untuk menjawab pertanyaan mahasiswa. Selain itu, pihak pengelola juga tidak harus sering melibatkan unit lain untuk menjawab pertanyaan mahasiswa. Prototipe FAQ dikembangkan berdasarkan hasil inventarisasi dan pemetaan topik-topik yang sering muncul di FKFO. Adapun kerangka pemikiran yang digunakan adalah sebagai berikut.



Gambar 3. Kerangka pemikiran

Terkait dengan upaya pengembangan prototipe FAQ bagi FKFO, maka masalah yang dikaji adalah: *pertama*, pertanyaan apa yang sering muncul dalam FKFO tahun 2010? *Kedua*, prototipe FAQ seperti apa yang secara efisien mampu memberikan informasi non akademik kepada mahasiswa FISIP UT yang membutuhkan? *Ketiga*, apakah prototipe FAQ yang dikembangkan mampu mengatasi masalah efisiensi yang dihadapi oleh pihak pengelola dalam menjawab

pertanyaan mahasiswa? Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan yaitu mengembangkan prototipe FAQ untuk FKFO, sehingga penelitian ini dapat digolongkan sebagai *research and development* (Juhaini, 2012), dengan tahapan penelitian sebagai berikut: *pertama*, melakukan analisis isi (*content analysis*) untuk menginventarisasi dan memetakan topik-topik diskusi yang sering muncul dalam FKFO, pada tahun 2010. *Kedua*, pengumpulan informasi dari sumber-sumber terkait yang ada di UT melalui kegiatan FGD (*Focus Group Discussion*) untuk menyusun format FAQ yang efisien. *Ketiga*, mengembangkan prototipe FAQ untuk FKFO dalam bentuk materi yang siap diupload di *webside* UT berdasarkan masukan dari sumber dan hasil pemetaan topik-topik diskusi dalam FKFO, dan bisa disimulasikan kepada pihak pengelola FKFO. *Keempat*, melakukan uji coba prototipe FAQ melalui Metode Eksperimen kepada responden penelitian untuk mengukur tingkat efisiensi prototipe FAQ yang dikembangkan. Eksperimen dilakukan kepada responden penelitian yaitu pihak pengelola FKFO yaitu sebanyak 6 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Topik-Topik Diskusi atau Pertanyaan yang Sering Muncul dalam FKFO tahun 2010

Proses penelitian ini diawali dengan, melakukan analisis isi (*content analysis*) untuk menginventarisasi dan memetakan topik-topik diskusi yang sering muncul dalam FKFO, pada tahun 2010. Adapun dari hasil inventarisasi diperoleh informasi bahwa jumlah keseluruhan *posting* yang muncul dalam FKFO pada tahun 2010 sebanyak 1.452 *posting*. Keseluruhan *posting* tersebut kemudian dipilah-pilah dan dikelompokkan ke dalam 4 topik yaitu registrasi, proses belajar, ujian, lain-lain. adapun peincian jumlah dari masing-masing topik dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Topik Diskusi atau Pertanyaan yang Sering Muncul dalam FKFO

Topik yang sering muncul	Jumlah	%
Registrasi	92	6,3
Proses belajar	817	56,3
Ujian	195	13,4
Lain-lain	348	24,0
Jumlah	1.452	100,0

Pada Tabel 1 terlihat bahwa proses belajar memiliki *posting* terbanyak. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa *posting* mengenai proses belajar diisi dengan pertanyaan yang terkait dengan penyelenggaraan tutorial *online*, toko buku *online*, dan tutorial tatap muka.

Selanjutnya, lain-lain menduduki urutan ke dua untuk *posting* terbanyak. Hal-hal yang dibahas pada topik ini terkait dengan pertemanan sesama mahasiswa UT pada program studi tertentu, kelompok belajar, jaket almamater, OSMB, katalog UT dan kelulusan.

Urutan ke tiga *posting* terbanyak adalah ujian. Dalam hal ini, pertanyaan yang muncul terkait dengan pelaksanaan ujian, jadwal ujian, tempat ujian, soal ujian, ujian *online*/SUO, TAP, Kartu Tanda Peserta Ujian/KTPU, nilai ujian.

Terakhir adalah registrasi. Hal-hal yang ditanyakan berkisar tentang jadwal registrasi, biaya registrasi dan alih kredit.

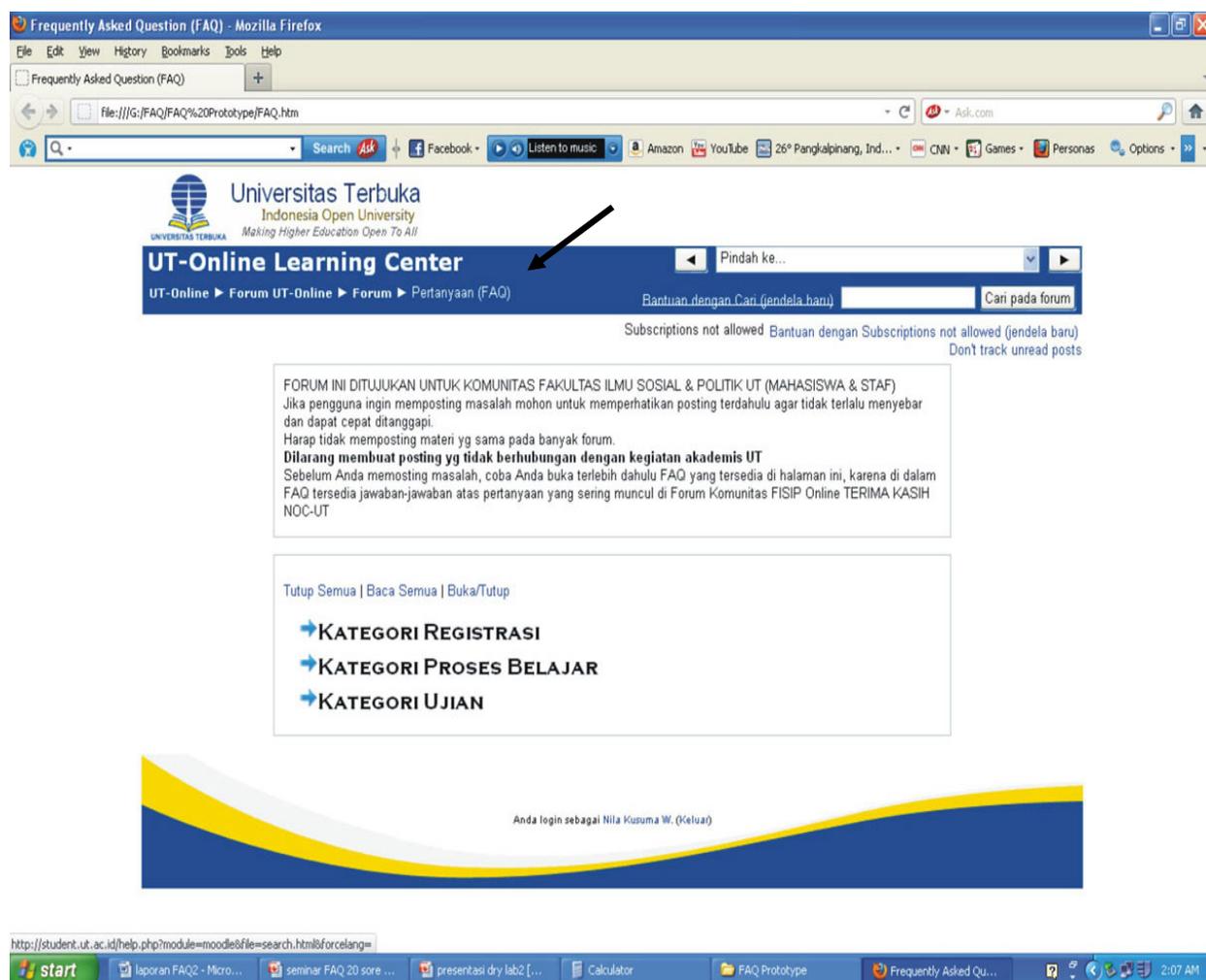
B. Kegiatan FGD (*Focus Group Discussion*)

Setelah melakukan analisis isi, tahapan selanjutnya adalah pengumpulan informasi untuk menyusun jawaban-jawaban atas pertanyaan mahasiswa pada FKFO dalam format FAQ yang

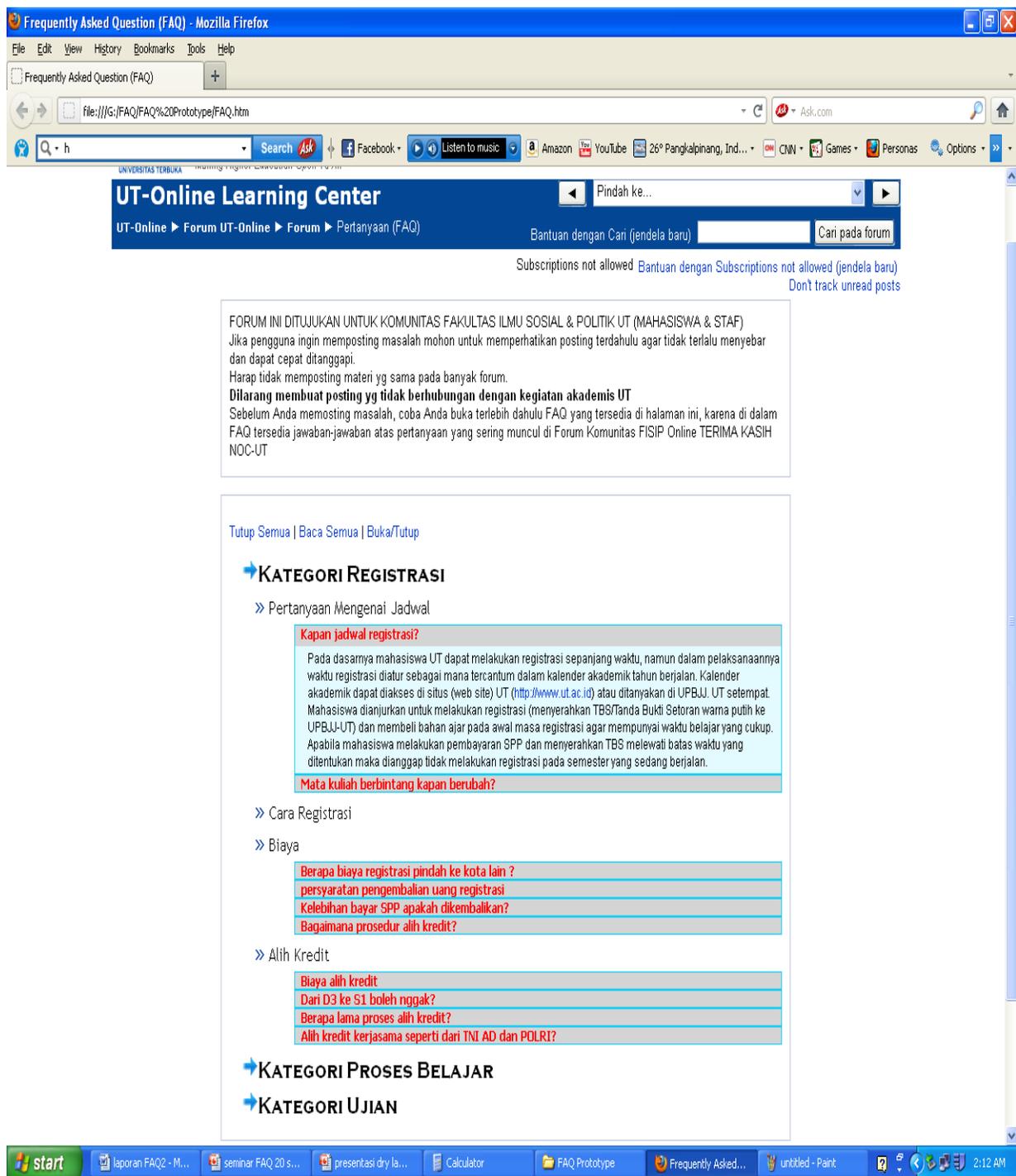
efisien. Adapun informasi ini diperoleh melalui kegiatan FGD (*Focus Group Discussion*) dengan sumber-sumber terkait yang ada di UT, antara lain: 1) Unit Pengujian terkait dengan pertanyaan terkait dengan pelaksanaan ujian, jadwal ujian, tempat ujian, soal ujian, ujian *online*/SUO, TAP, Kartu Tanda Peserta Ujian/KTPU, nilai ujian; 2) Koperasi Karunika, terkait dengan registrasi dan toko buku *online*; 3) Pengelola FKFO, terkait dengan proses belajar yang meliputi penyelenggaraan tutorial *online*, tutorial tatap muka, dan cara belajar efektif. Selain FGD, jawaban-jawaban atas pertanyaan mahasiswa diperoleh juga dari sumber-sumber tercetak seperti katalog, dan *webside* UT.

C. Format/prototipe FAQ yang Dikembangkan

Tahapan selanjutnya mengembangkan prototipe FAQ untuk FKFO dalam bentuk materi yang siap di-*upload* di *webside* UT berdasarkan masukan dari sumber dan hasil pemetaan topik-topik diskusi dalam FKFO, dan bisa disimulasikan kepada pihak pengelola FKFO. Berikut tampilan prototipe FAQ yang dikembangkan.



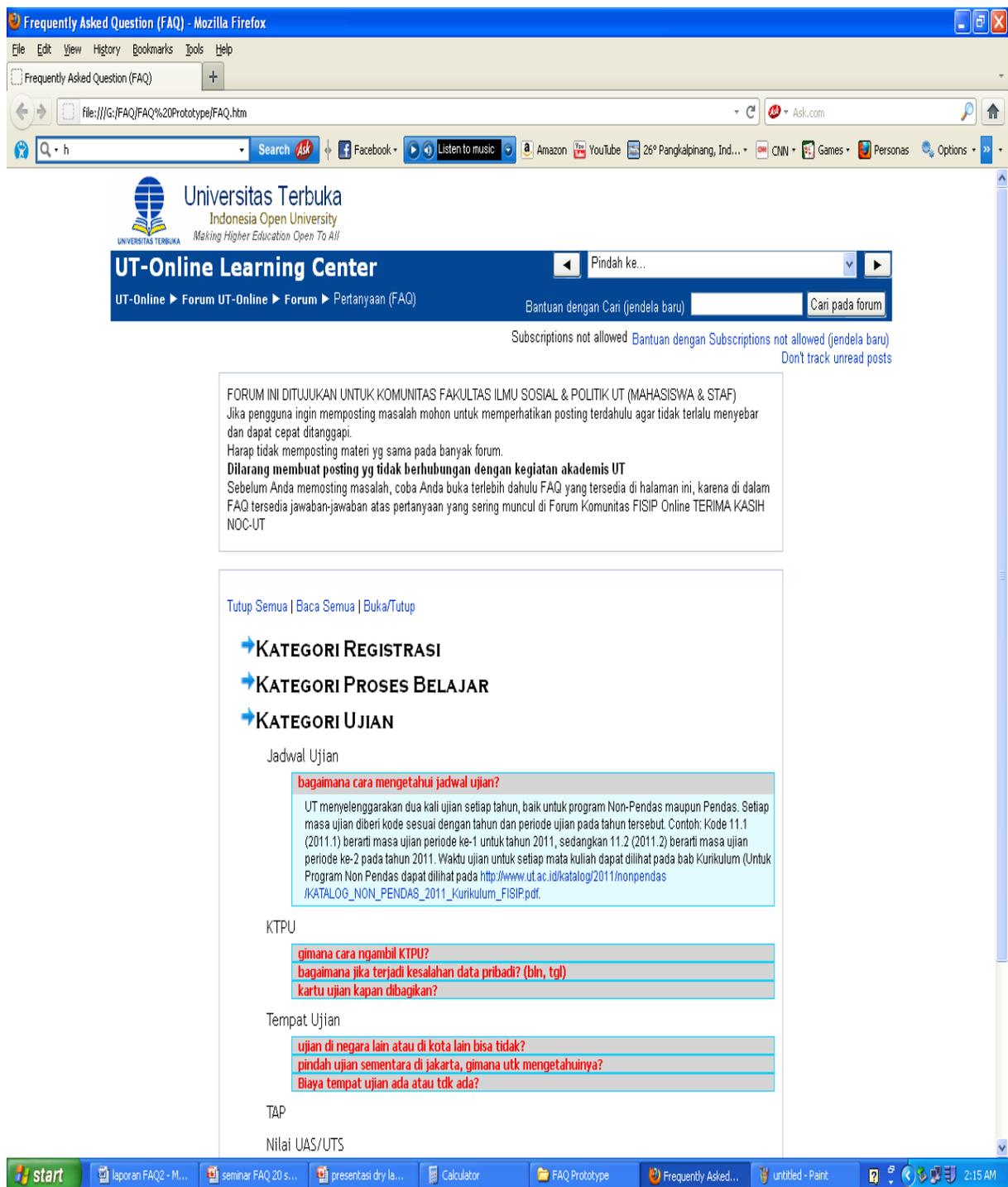
Gambar 4. Tampilan depan prototipe FAQ



Gambar 5. Tampilan FAQ kategori registrasi



Gambar 6. Tampilan FAQ kategori proses belajar



Gambar 7. Tampilan FAQ kategori ujian

Prototipe FAQ yang dikembangkan ini dirancang untuk dapat di-*upload* di halaman FKFO. Cara penggunaannya, mahasiswa tinggal memilih kategori topik yang diinginkan, kemudian mengklik kategori tersebut, maka selanjutnya tampak tampilan pertanyaan beserta jawaban yang dikehendaki mahasiswa. Sebagai contoh, mahasiswa ingin mengetahui tentang jadwal registrasi maka mahasiswa tersebut dapat memilih dan kemudian mengklik kategori registrasi. Selanjutnya, mahasiswa memilih dan mengklik sub kategori jadwal registrasi, maka kemudian akan tampak tampilan pertanyaan tentang jadwal registrasi beserta jawabannya (gambar 8).

[Tutup Semua](#) | [Baca Semua](#) | [Buka/Tutup](#)

→ KATEGORI REGISTRASI

> Pertanyaan Mengenai Jadwal

Kapan jadwal registrasi?

Pada dasarnya mahasiswa UT dapat melakukan registrasi sepanjang waktu, namun dalam pelaksanaannya waktu registrasi diatur sebagai mana tercantum dalam kalender akademik tahun berjalan. Kalender akademik dapat diakses di situs (web site) UT (<http://www.ut.ac.id>) atau ditanyakan di UPBJJ. UT setempat. Mahasiswa dianjurkan untuk melakukan registrasi (menyerahkan TBS/Tanda Bukti Setoran warna putih ke UPBJJ-UT) dan membeli bahan ajar pada awal masa registrasi agar mempunyai waktu belajar yang cukup. Apabila mahasiswa melakukan pembayaran SPP dan menyerahkan TBS melewati batas waktu yang ditentukan maka dianggap tidak melakukan registrasi pada semester yang sedang berjalan.

Mata kuliah berbintang kapan berubah?

- > Cara Registrasi
- > Biaya
- > Alih Kredit

Gambar 8. FAQ dengan sub kategori jadwal registrasi

Namun, bila ada mahasiswa yang belum memanfaatkan FAQ dan masih tetap mengajukan pertanyaan tentang masalah administrasi akademik yang dihadapinya ditampilkan FKFO, meskipun pertanyaan yang diajukan tersebut sudah ada di dalam daftar FAQ, maka pihak pengelola cukup menjawab pertanyaan tersebut dengan memberikan informasi adanya program FAQ kepada mahasiswa. Sebagai contoh, bila mahasiswa bertanya tentang ujian maka pihak pegelola cukup menjawab "silahkan Anda buka FAQ yang ada di halaman depan FKFO dan pilih kategori registrasi"

D. Efisiensi Prototipe FAQ

Efisiensi prototipe FAQ diukur dengan menggunakan indikator lama waktu yang digunakan pihak pengelola dalam menjawab pertanyaan mahasiswa dan tingkat pelibatan unit lain untuk menjawab pertanyaan mahasiswa. Prototipe yang dikembangkan dapat dikategorikan efisien jika waktu yang digunakan pihak pengelola untuk menjawab pertanyaan mahasiswa relatif sebentar dan pihak pengelola jarang atau tidak lagi melibatkan unit lain dalam menjawab pertanyaan mahasiswa. Tabel 2 tentang Efisiensi Prototipe FAQ memperlihatkan tingkat efisiensi dari prototipe FAQ yang dikembangkan.

Tabel 2. Efisiensi Prototipe FAQ.

Efisiensi Prototipe FAQ	N=6							
	Pre-test				Post-test			
	tinggi		rendah		tinggi		Rendah	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
waktu yang digunakan pihak pengelola dalam menjawab pertanyaan	6	100	0	0	0	0	6	100
Pelibatan unit lain dalam menjawab pertanyaan	6	100	0	0	0	0	6	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa semua responden (100%) merasa bahwa dengan adanya FAQ maka waktu yang digunakan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa menjadi lebih singkat/rendah. Selain itu, mereka juga menjadi jarang atau bahkan tidak lagi melibatkan unit lain untuk menjawab pertanyaan mahasiswa yang sudah terwakili dalam FAQ. Bila sebelum ada FAQ pihak pengelola membutuhkan waktu lebih banyak untuk menjawab pertanyaan mahasiswa, karena harus menulis jawaban secara lengkap, atau bahkan harus melihat/bertanya pada sumber-sumber terkait seperti katalog dan unit lain, maka setelah ada FAQ pihak pengelola tidak lagi membutuhkan waktu lama dalam menjawab pertanyaan mahasiswa. Dalam hal ini, pihak pengelola cukup memberi saran kepada mahasiswa untuk melihat jawabannya atas pertanyaan yang diajukan langsung ke FAQ. Dengan demikian, prototipe FAQ yang dikembangkan dapat dikatakan efisien.

PENUTUP

Hasil pemetaan terhadap pertanyaan yang sering muncul pada FKFO tahun 2010 adalah pertanyaan yang terkait dengan masalah registrasi, proses belajar, dan ujian. Hasil pengembangan Prototipe FAQ untuk FKFO dalam penelitian ini menunjukkan bahwa FAQ yang efisien adalah FAQ yang mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan waktu yang singkat dan tidak sering melibatkan unit lain. Sedangkan prototipe FAQ yang dikembangkan ternyata mampu mengatasi masalah efisiensi yang dihadapi oleh pihak pengelola dalam menjawab pertanyaan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dari hasil *pre test* dan *post test* mengenai masalah waktu yang digunakan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa, yang secara keseluruhan menunjukkan dari tinggi atau lama menjadi rendah atau singkat. Selain itu, efisiensi juga ditunjukkan oleh jawaban dari responden terhadap pertanyaan mengenai pelibatan unit lain dalam menjawab pertanyaan mahasiswa, secara keseluruhan responden menjawab perubahan dari tinggi menjadi rendah.

Mengingat prototipe FAQ yang dikembangkan untuk FKFO dapat berfungsi secara efisien, maka FKFO yang dikelola fakultas lain sebaiknya juga dilengkapi dengan FAQ sesuai dengan kekhususan yang dimiliki oleh masing-masing fakultas, agar tercapai efisiensi dari forum tersebut. Kemudian melihat bahwa sebagian jawaban-jawaban yang ada pada FAQ diambil dari pedoman, aturan dan keputusan yang dibuat oleh UT, yang terkadang mengalami perubahan atau revisi, maka sebaiknya dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala terhadap FAQ yang dikembangkan agar diperoleh akurasi jawaban. Selanjutnya, untuk memudahkan pengembangan FAQ, sebaiknya program-program *online* yang dimiliki UT seperti SUO, Katalog, *e-book* dikembangkan dalam bentuk program yang saling terhubung (mudah di-*link*).

REFERENSI

- Diambil 30 Juni 2011, dari: <http://www.ttukab.go.id/modules.php?name=Faq>.
- Forum Komunitas FISIP Online. Diambil 30 Juni 2011, dari:
<http://student.ut.ac.id/mod/forum/view.php?id=35498>.
- Juhaini. (2012). *Research and Development Metode Penelitian dan Pengembangan*. Diambil 20 April 2012, dari: http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_BIASA/196005051986032-JUHAINI/Presentasi_Research_and_Development.pdf
- Thurlow, C., dkk. (2007). *Computer Mediated Communication*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Oetojo, B. & Daulay, P. (2008). Interaksi Sosial Mahasiswa Pendidikan Jarak Jauh (Kasus Pemanfaatan Forum Komunitas FISIP UT pada Website UT). *Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh Vol. 9*, No. 2, September. Jakarta: LPPM Universitas Terbuka.
- Sosiawan, E. A. (2012). Komunikasi Medio. Diambil 5 Mei 2012, dari:
https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:JIQOLK0aCrUJ:edwi.dosen.upnyk.ac.id/KAP.11.doc+mengatasi+hambatan+jarak+dan+waktu+merupakan+karakteristik+dari+media+internet+dan+karakteristiknya&hl=id&gl=id&pid=bl&srcid=ADGEESjHADGQc2VOwoA0VGvQTEIGAm4LIS3WpFC1oN03Ov1ox4s9t2gNQWAz8Utqos1loh6A92XKEQLZ4wGQzGChsiBfX4qGbmZwixSNq12yyN7aeYuqD9_CcWZnRFtpnTGx9LHKy5pS&sig=AHIEtbTUowEruZip8OtW6sPB70cQTZY1KQ.
- Windrati, N., & Sutartono. (2011). *Pengembangan Prototype FAQ Forum Komunitas UT Online* (Studi Kasus pada Forum Komunitas FISIP pada Website UT).