

PEMANFAATAN FITUR FAQ DALAM MENINGKATKAN KUALITAS INFORMASI DOSEN PADA WEBSITE BIMA KEMDIKTISAINTEK

Oleh

Azmy Deliana Putri¹, Hudi Santoso²

^{1,2}Sekolah Vokasi, IPB University

E-mail: ¹azmydeliana@apps.ipb.ac.id, ²hudi.santoso@apps.ipb.ac.id

Article History:

Received: 09-04-2025

Revised: 28-04-2025

Accepted: 12-05-2025

Keywords:

Fitur FAQ, Dosen, Bima
Kemdiktisaintek

Abstract: Website Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BIMA) merupakan sarana penyebaran informasi digital terkait aktivitas dosen di lingkungan pendidikan tinggi. Namun, fitur Frequently Asked Questions (FAQ) pada website ini masih belum optimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi yang jelas dan mudah diakses. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas fitur FAQ melalui pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pengguna website, pengelola, serta pakar desain antarmuka. Seluruh data dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait pengalaman pengguna dan kendala teknis. Hasil analisis menunjukkan bahwa fitur FAQ belum memenuhi aspek usability, accessibility, dan usefulness. Temuan mengindikasikan kurangnya navigasi yang intuitif, tidak adanya sistem pencarian, serta konten yang bersifat terlalu umum. Analisis tambahan menggunakan kerangka UX Honeycomb memperkuat temuan bahwa fitur FAQ belum mendukung pengalaman digital yang optimal. Oleh karena itu, pengembangan fitur FAQ berbasis kebutuhan pengguna dan teknologi pencarian menjadi penting untuk meningkatkan efektivitas komunikasi digital dan pelayanan informasi di lingkungan perguruan tinggi.

PENDAHULUAN

Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi melalui Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat mengembangkan Website Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BIMA) untuk memberikan informasi terkait penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bagi akademisi di Indonesia. Website merupakan sistem yang menyajikan informasi dalam berbagai format, seperti teks, audio, dan lainnya, yang tersimpan di dalam server dan ditampilkan dalam bentuk hiperteks. Website yang berkualitas adalah situs yang menitikberatkan pada kontennya karena aspek ini menjadi faktor utama yang mendorong pengguna untuk kembali mengaksesnya. Kualitas sebuah website memegang peran penting bagi suatu institusi, karena website tersebut mencerminkan citra dan reputasi institusi di dunia digital.

Situs yang dikenal sebagai Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BIMA) ini merupakan bentuk komunikasi digital yang dirancang untuk mempermudah penyebaran informasi tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu selama tersedia

akses internet. BIMA dibuat sebagai perwujudan dari Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang mencakup pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada masyarakat.

Website BIMA berfungsi sebagai sumber informasi sekaligus platform bagi para pakar dan *reviewer* dalam menilai proposal penelitian dan pengabdian yang diajukan oleh dosen. Apabila proposal yang diajukan tidak diterima, sistem akan memberikan informasi mengenai alasan penolakan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pengusul, maka seluruh proses pelaksanaan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dikelola oleh Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (DPPM) dilakukan secara terintegrasi melalui *website* BIMA.

Layanan informasi terkait penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sebelumnya dikelola melalui Sistem Informasi Manajemen Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (Simlitabmas). Berdasarkan surat resmi yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi pada 10 Juni 2022, Simlitabmas secara resmi digantikan oleh BIMA. Pergantian ini dilakukan sebagai bagian dari upaya peningkatan layanan sistem informasi. Sejak 16 Juni 2022, BIMA beroperasi sebagai sistem layanan digital utama bagi dosen dalam menyediakan informasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Realitas menunjukkan informasi dan fitur yang tersedia sering kali membingungkan pengguna

Salah satu solusi efektif untuk mengatasi tantangan ini adalah implementasi fitur *Frequently Asked Questions* (FAQ). Fitur ini menyediakan jawaban cepat atas pertanyaan yang sering diajukan, meminimalkan kebingungan, dan meningkatkan efisiensi akses informasi. FAQ juga berfungsi sebagai panduan praktis bagi dosen dalam memanfaatkan layanan di *platform* BIMA. Efektivitasnya masih perlu dikaji lebih lanjut guna memastikan manfaatnya bagi pengguna. Sebagai pusat informasi, FAQ memungkinkan pengguna menemukan jawaban tanpa harus menghubungi layanan pelanggan, sehingga pencarian informasi menjadi lebih cepat dan mandiri.

Berdasarkan observasi awal, fitur FAQ di *website* BIMA Kemdiktisaintek masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat efektivitasnya. Beberapa kendala yang ditemukan mencakup keterbatasan informasi yang disediakan, kurangnya interaksi antara pengguna dengan sistem, serta minimnya interaksi yang membuat pengalaman pengguna kurang optimal. Keterbatasan informasi dalam fitur FAQ menjadi permasalahan utama, dengan banyak pertanyaan pengguna yang tidak tersedia, memaksa mereka mencari sumber lain atau menghubungi operator. Kondisi ini menunjukkan bahwa FAQ belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi secara optimal. Kurangnya interaksi juga menjadi kendala karena pengguna hanya dapat membaca daftar pertanyaan tanpa fitur pencarian otomatis atau personalisasi jawaban. Fitur interaktif dalam FAQ dapat meningkatkan keterlibatan pengguna dan mempermudah akses informasi.

Evaluasi efektivitas fitur FAQ dalam mendukung komunikasi digital memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif terhadap pengalaman pengguna. Teori UX *Honeycomb* yang dikembangkan oleh Peter Morville (2004) menawarkan *framework* yang lebih luas berdasarkan tujuh aspek utama, yaitu *Useful* (berguna), *Usable* (mudah digunakan), *Findable* (mudah ditemukan), *Credible* (terpercaya), *Desirable* (menarik), *Accessible* (dapat diakses), dan *Valuable* (bernilai).

Fitur FAQ di *website* BIMA Kemdiktisaintek masih memiliki beberapa kendala dalam hal navigasi dan aksesibilitas, seperti tata letak yang kurang intuitif, minimnya fitur pencarian yang efektif, serta tampilan yang tidak responsif di berbagai perangkat. Jika fitur ini tidak dioptimalkan dengan baik, pengguna akan mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan, yang pada akhirnya dapat mengurangi efektivitas komunikasi digital dalam platform tersebut.

Perbaikan kegunaan fitur FAQ menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan *website* BIMA Kemdiktisaintek, mengingat kecepatan dan kemudahan akses informasi sangat krusial bagi akademisi yang membutuhkan informasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat secara cepat dan akurat.

LANDASAN TEORI

Penerapan (FAQ)

Frequently Asked Question (FAQ) adalah proses penting yang bertujuan untuk menemukan pasangan pertanyaan-jawaban (QA) yang paling relevan dari basis data berdasarkan kueri pengguna. Fitur ini merupakan komponen penting dalam sebuah *website* yang berfungsi untuk menyediakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan umum yang sering diajukan oleh pengguna. Tujuan utama dari fitur ini adalah untuk membantu pengguna menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat tanpa harus menghubungi layanan pelanggan.

Kualitas Informasi

Jogiyanto mendefinisikan informasi sebagai hasil dari pengolahan data yang lebih bermakna dan bermanfaat bagi penerima, yang mencerminkan fakta atau peristiwa nyata yang digunakan dalam pengambilan keputusan. Secara umum, informasi adalah data yang telah diolah agar memberikan nilai tambah bagi penerimanya. Data sebagai sumber informasi mencerminkan kenyataan dari suatu peristiwa dan berbentuk kesatuan nyata, baik berupa benda maupun fakta. Informasi dihasilkan melalui proses pengolahan data yang dilakukan dengan metode tertentu agar lebih mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, kebutuhan terhadap informasi tidak lagi berfokus pada jumlahnya, melainkan pada kualitas informasi yang diperoleh.

Menurut DeLone dan McLean terdapat beberapa indikator utama dalam mengukur kualitas informasi, yang mencakup aspek-aspek tersebut untuk memastikan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem benar-benar bermanfaat bagi penggunanya. Indikator tersebut diantaranya: 1. Kelengkapan – Informasi dianggap berkualitas jika mencakup semua data yang diperlukan oleh pengguna untuk mendukung pengambilan keputusan, sehingga meningkatkan kepuasan dan frekuensi penggunaan system, 2. Relevansi – Informasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna agar memberikan manfaat yang optimal. Setiap pengguna mungkin memiliki kebutuhan yang berbeda, sehingga relevansi informasi bersifat subjektif, 3. Akurasi – Informasi harus bebas dari kesalahan, tidak bias, serta jelas dalam menyampaikan maksudnya. Gangguan dalam proses penyampaian informasi dapat mengurangi akurasi dan berpotensi menyesatkan pengguna, 4. Ketepatan Waktu – Informasi harus tersedia pada saat dibutuhkan. Informasi yang terlambat kehilangan nilai karena dapat menghambat pengambilan keputusan yang efektif, 5. Penyajian Informasi – Format

penyajian yang jelas dan mudah dipahami meningkatkan kualitas informasi. Tata letak dan konteks interpretasi informasi juga berpengaruh terhadap bagaimana pengguna memahami dan memanfaatkan informasi yang tersedia

Website

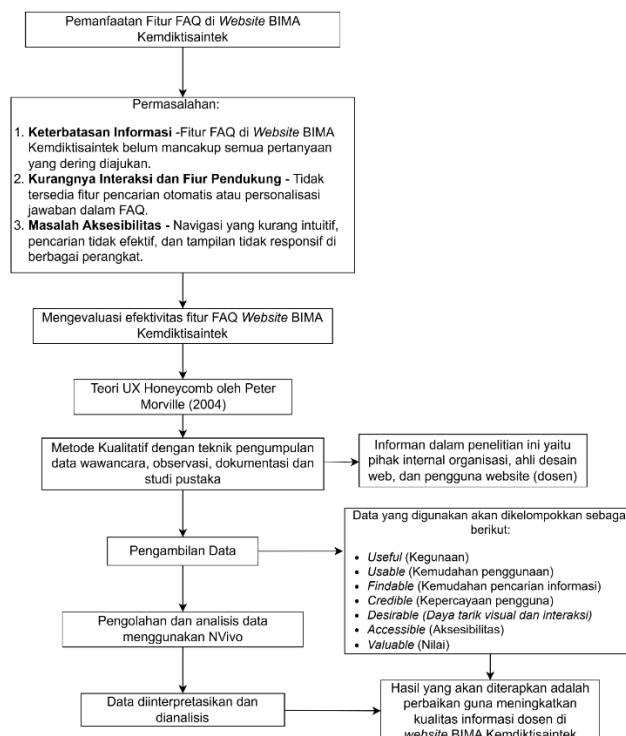
Secara terminologi, *website* adalah sekumpulan halaman situs yang terkumpul dalam suatu domain atau subdomain dan berada dalam jaringan *World Wide Web* (WWW) di Internet. *Website* berisi dokumen yang ditulis dalam format *Hyper Text Markup Language* (HTML) dan dapat diakses menggunakan protokol *Hyper Text Transfer Protocol* (HTTP). Protokol ini memungkinkan transfer informasi dari server ke pengguna melalui *web browser*, sehingga halaman *website* dapat ditampilkan dan diakses dengan mudah melalui internet.

Teori UX Honeycomb

UX *Honeycomb* adalah konsep yang diperkenalkan oleh Peter Morville pada tahun 2004. Sesuai dengan namanya, *honeycomb* atau sarang lebah, model ini terdiri dari tujuh segi enam yang masing-masing mewakili aspek penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal pada suatu aplikasi (Mutiasanti 2018). UX *Honeycomb* atau yang dikenal sebagai *User Experience Honeycomb*, merupakan sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dari berbagai aspek desain.

Model ini terdiri dari tujuh indikator utama yang harus dipenuhi agar suatu produk dapat dikatakan memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Ketujuh indikator tersebut meliputi *useful* (berguna), *usable* (mudah digunakan), *findable* (mudah ditemukan), *credible* (terpercaya), *desirable* (menarik), *accessible* (dapat diakses), dan *valuable* (bernilai), memiliki nilai tambah, baik bagi pengguna maupun organisasi yang menyediakan layanan tersebut).

Kerangka Berpikir



Gambar 1 Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan fitur FAQ di *website* BIMA Kemdiktisaintek. Lokasi penelitian merujuk pada tempat atau objek yang dijadikan fokus dalam pelaksanaan suatu penelitian. Penelitian ini berlokasi di Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (DPPM), yang berada di bawah Direktorat Jenderal Riset dan Pengembangan, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia.

Subyek dalam penelitian ini terdiri dari tiga kelompok utama, yaitu pihak internal organisasi, ahli desain web, dan pengguna *website* (dosen). Pemilihan subjek ini dilakukan secara purposif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai *usability* fitur FAQ di *website* BIMA Kemdiktisaintek. Pada penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sepanjang proses pengumpulan data hingga setelah data terkumpul dalam periode tertentu. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis melalui beberapa tahapan berikut: a. Reduksi Data, Tahap ini membantu peneliti mengelompokkan dan merangkum hasil wawancara dengan informan terkait pelaksanaan program pemberdayaan. Data dipilih dan disederhanakan agar relevan dengan kebutuhan penelitian. b. Penyajian Data, Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi dan tabel untuk memudahkan pemahaman terhadap informasi yang diperoleh dari penelitian lapangan. c. Penafsiran dan Kesimpulan, Pada tahap ini, data yang telah diuji validitasnya ditafsirkan dan dianalisis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam. Kesimpulan disusun secara sistematis, dari informasi yang awalnya belum jelas menjadi lebih terstruktur, serta didukung oleh dasar yang kuat untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Analisis data kualitatif dilakukan menggunakan perangkat lunak NVivo. NVivo merupakan singkatan dari NUD IST dan Vivo. NUD IST (*Non-Numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing*) adalah perangkat lunak yang digunakan untuk mendukung dan mengelola proyek analisis data kualitatif. Pada penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam lingkungan alami dengan teknik utama berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Output Penelitian, Penelitian ini bertujuan memberikan kontribusi akademik dalam mengevaluasi efektivitas fitur FAQ pada *website* BIMA Kemdiktisaintek dalam meningkatkan kualitas informasi bagi dosen. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan bagi akademisi, praktisi, serta pengelola *website* dalam mengoptimalkan fitur FAQ guna mendukung komunikasi digital yang lebih efisien dan efektif. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengelola *website* BIMA Kemdiktisaintek dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas informasi melalui fitur FAQ. Rekomendasi yang dihasilkan bertujuan memastikan bahwa fitur FAQ tidak hanya berfungsi sebagai alat pencarian informasi, tetapi juga sebagai sarana interaktif yang mempermudah akses informasi bagi dosen secara sistematis dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini disajikan berdasarkan tujuh dimensi UX *Honeycomb* yang digunakan untuk menganalisis pemanfaatan fitur FAQ dalam meningkatkan kualitas informasi dosen pada *website* BIMA Kemdiktisaintek. Selain itu, untuk memperkaya pemaparan, bagian ini

juga menyajikan tabel ringkasan temuan dan harapan pengguna.

Useful

Sebagian besar narasumber sepakat bahwa fitur FAQ BIMA sangat bermanfaat untuk menjawab kebutuhan informasi teknis dosen, seperti pengajuan, pelaporan, dan pencairan hibah. Narasumber R menyatakan, *"Jika FAQ dikelola baik, akan sangat membantu karena nanti kalau di FAQ ada rangkumannya sudah dikelompokkan, jadi tinggal membaca apa yang mau kita ketahui."* (Wawancara, 5 Mei 2025). Namun, pemanfaatannya masih rendah karena kontennya belum lengkap dan sulit diakses. Narasumber A menambahkan, *"Sebenarnya fitur FAQ ini ada, namun saya sendiri belum pernah menggunakannya karena akses informasinya terbatas dan memang belum lengkap."* (Wawancara, 6 Mei 2025).

Usable

Kemudahan penggunaan menjadi tantangan utama. Penempatan FAQ tidak strategis dan tidak dilengkapi fitur navigasi yang intuitif. Narasumber LA menyebut, *"Penempatan FAQ itu kecil dan tidak diberikan penanda atau pop-up sehingga sulit dicari."* (Wawancara, 7 Mei 2025).

Narasumber D menambahkan, *"FAQ idealnya harus mudah diakses dengan struktur rapi serta dilengkapi fungsi pencarian (search bar) yang memudahkan pengguna mengetik kata kunci dan langsung diarahkan ke jawaban."* (Wawancara, 30 April 2025).

Desirable

Tampilan FAQ dianggap kurang menarik dan interaktif. Narasumber LU menyarankan, *"Kalau memang mau ada video tutorial harus based on permasalahan yang dihadapi dan juga durasi videonya singkat jadi lebih cepat dimengerti."* (Wawancara, 7 Mei 2025).

Narasumber D juga menyarankan adanya *"kategorisasi topik secara jelas dengan ikon per topik, sisipkan konten multimedia seperti video tutorial singkat, ilustrasi langkah-langkah atau infografis agar terasa dinamis."* (Wawancara, 30 April 2025).

Findable

FAQ sulit ditemukan karena ditempatkan di bagian bawah halaman dan tidak mencolok. Narasumber LU mengakui, *"FAQ di BIMA juga tampilannya di bawah, sehingga mendorong para pengguna menggunakan kanal lain."* (Wawancara, 30 April 2025). Akibatnya, dosen lebih memilih mencari informasi melalui grup WhatsApp atau media sosial yang lebih responsif.

Accessible

FAQ belum optimal diakses melalui perangkat mobile. Narasumber R menyampaikan, *"Paling tidak bisa diakses itu lewat smartphone karena susah mencarinya kecil, fitur FAQ-nya di bawah dan penempatannya kurang jelas."* (Wawancara, 5 Mei 2025). Narasumber D menegaskan pentingnya penggunaan *"framework responsif seperti Bootstrap atau Tailwind CSS agar tampilan FAQ dapat menyesuaikan ukuran layar secara dinamis."* (Wawancara, 30 April 2025).

Credible

Kredibilitas informasi dalam FAQ masih dipertanyakan karena kurangnya pembaruan konten. Narasumber LU menyatakan, *"FAQ kurang optimal dalam memberikan informasi karena minim pemutakhiran konten dan kurang promosi penggunaannya."* (Wawancara, 30 April 2025).

Dosen berharap konten FAQ selalu mengacu pada panduan terbaru agar tetap relevan dan dipercaya.

Valuable

Jika dikembangkan dengan baik, FAQ dapat sangat membantu dalam mengurangi pertanyaan berulang dan mendukung efisiensi pencarian informasi. Narasumber A menyebut, *"Pasti akan sangat meringankan, apalagi untuk pertanyaan berulang yang sering diajukan."* (Wawancara, 6 Mei 2025).

Narasumber LU menegaskan, *"FAQ tetap relevan dan sangat potensial untuk dikembangkan agar menjadi pelengkap kanal komunikasi lain dan mengurangi beban tanya jawab yang berulang."* (Wawancara, 30 April 2025).

Analisis dengan NVIVO

Berikut adalah langkah-langkah analisis data menggunakan aplikasi Nvivo dalam penelitian ini :

1. Menetapkan Proyek Penelitian
Menentukan tujuan analisis, yaitu mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap fitur FAQ di *website* BIMA.
2. Mengimpor Data
Memasukkan data wawancara dari 5 narasumber ke dalam Nvivo.
3. Membuat Kode dan Tema
Mengidentifikasi topik utama dari data wawancara dan mengelompokkan ke dalam `tema-tema relevan.
4. Memvisualisasi Data
Menggunakan fitur visualisasi Nvivo untuk melihat pola dan efektivitas fitur FAQ dalam penyampaian informasi.
5. Menyajikan Data
Menampilkan hasil analisis, termasuk word cloud dari fitur word frequency query untuk menunjukkan kata kunci dominan.

Pembahasan

Bagian ini mengaitkan temuan lapangan dengan teori UX Honeycomb, Task-Technology Fit, Human-Computer Interaction (HCI), Information Quality, dan Emotional Design, serta penelitian terdahulu. Secara umum, meskipun fitur FAQ di *website* BIMA memiliki potensi besar, implementasinya belum memenuhi harapan pengguna.

a. Useful

Informan menilai FAQ bermanfaat untuk informasi teknis penelitian dan pengabdian masyarakat. Ini sejalan dengan Zaman (2020) yang menunjukkan efektivitas Auto-FAQ meski adopsinya terbatas. Dalam teori *Task-Technology Fit*, teknologi efektif bila sesuai dengan tugas pengguna. Karena FAQ menjawab kebutuhan administratif, fungsinya sebenarnya tinggi, meski belum optimal di lapangan.

b. Usable, Findable, dan Accessible

Ditemukan kendala pada navigasi, penempatan fitur, dan akses di perangkat mobile. Hal ini sejalan dengan Setiawan (2023) dan Permadi (2023) yang menyoroti pentingnya kemudahan penggunaan terhadap persepsi manfaat Teori HCI (Card et al., 1983) menekankan pentingnya antarmuka intuitif dan navigasi efisien; sulitnya menemukan FAQ menandakan lemahnya aspek tersebut.

Konten FAQ yang tidak mutakhir menurunkan kepercayaan pengguna, sesuai teori *Information Quality* yang menekankan pentingnya akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi. Ramadhana (2019) juga menyatakan bahwa rendahnya kualitas informasi berdampak langsung pada kepercayaan pengguna.

d. *Desirable dan Valuable*

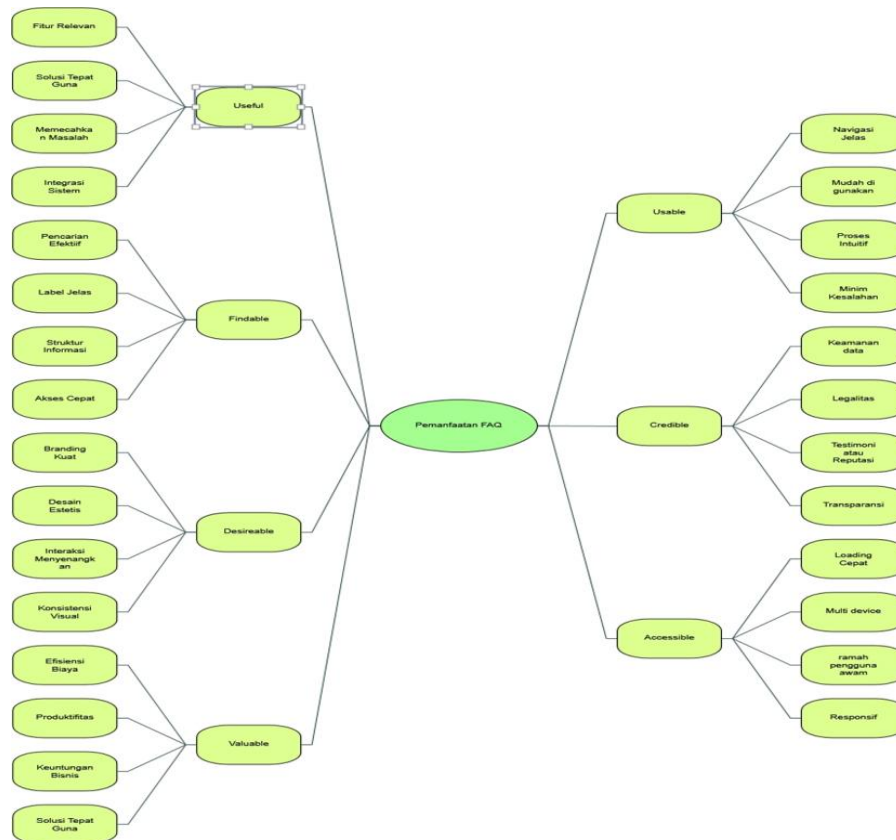
Pengguna mengharapkan peningkatan visual dan interaktivitas, seperti video atau chatbot. Ini sejalan dengan *Emotional Design* yang menekankan pentingnya desain yang menarik secara visual, fungsional secara perilaku, dan bermakna secara emosional. Desain FAQ yang statis membatasi pengalaman pengguna hanya pada level dasar.

Secara keseluruhan, perbaikan fitur FAQ harus mempertimbangkan kerangka UX *Honeycomb*, kesesuaian tugas-teknologi, prinsip HCI, kualitas informasi, serta desain emosional agar dapat menjawab kebutuhan pengguna secara holistik.



Gambar 2 Objek Kata Dalam Wawancara

Frekuensi tinggi kata informasi, akses, dan navigasi menunjukkan bahwa perhatian utama narasumber terfokus pada bagaimana fitur FAQ memudahkan pencarian informasi dan kebutuhan akan kemudahan navigasi. Kata dosen yang sering muncul menegaskan bahwa sasaran utama layanan *website* BIMA adalah kalangan akademisi yang membutuhkan informasi administratif secara cepat dan akurat.



Gambar 3 Mind Map

Sumber: Diolah Peneliti

Mind map yang telah peneliti buat menunjukkan bahwa Gambaran besar dari hasil penelitian ini terdapat tujuh unsur pokok, yaitu *useful*, *usable*, *findable*, *credible*, *desirable*, dan *valuable* yang merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal. Kemudian dari masing-masing aspek, peneliti jabarkan lagi dengan masing-masing empat sub-tema.

1. *Useful*

a. Fitur relevan

Kelima narasumber menyoroti pentingnya fitur sesuai kebutuhan dosen, seperti FAQ dasar, panduan teknis, pencarian pintar, video tutorial, chatbot, dan kontak konsultasi.

b. Solusi tepat guna

Fitur harus menjawab kebutuhan nyata, terutama masalah teknis. FAQ diharapkan memberi solusi urut, jelas, dan tidak hanya teks, tapi juga media interaktif.

c. Memecahkan masalah

FAQ perlu menjawab masalah umum dan teknis secara ringkas, jelas, dan mandiri, agar dosen tak selalu bergantung pada tim bantuan.

d. Integrasi sistem

FAQ sebaiknya terhubung ke kanal lain (WA, IG, email) dan memanfaatkan data FAQ log untuk perbaikan konten dan efisiensi layanan.

2. *Usable*

a. Navigasi jelas

Pengguna ingin navigasi yang mudah, dengan tombol dan menu strategis serta penanda visual yang membantu. Saat ini posisi FAQ sulit diakses, khususnya via HP.

b. Mudah digunakan

Harapannya FAQ mudah dipakai semua kalangan, tampil rapi, jawabannya langsung muncul, serta akses lancar di laptop maupun HP.

c. Proses intuitif

Pengguna butuh alur pencarian yang alami, desain konsisten, serta fitur tambahan seperti chatbot untuk memperjelas informasi.

d. Minim kesalahan

FAQ harus stabil, akurat, dan bisa diakses saat traffic tinggi. Jawaban harus merujuk panduan resmi dan tampil baik di semua perangkat.

3. Desirable

a. Branding kuat

LU menyarankan penguatan citra BIMA lewat video, simulasi, dan konten media sosial agar jadi rujukan utama informasi.

b. Desain estetik

Tiga narasumber ingin tampilan menarik dan intuitif, dengan tata letak rapi, ilustrasi pendukung, dan desain nyaman dipakai.

c. Interaksi menyenangkan

Empat narasumber berharap penggunaan video singkat, animasi, dan simulasi agar pengalaman lebih menarik dan praktis.

d. Konsistensi visual

Narasumber D menekankan pentingnya desain seragam: font jelas, warna kontras, dan elemen visual konsisten di semua halaman.

4. Findable

a. Pencarian efektif

Semua narasumber sepakat bahwa fitur pencarian harus cepat, berbasis kata kunci, dan FAQ diposisikan strategis.

b. Label jelas

Empat narasumber ingin kategori dan menu diberi nama yang mudah dipahami, serta dilengkapi penanda visual.

c. Struktur informasi

D, LA, dan R menilai informasi perlu disusun dari umum ke spesifik dan dikelompokkan sesuai topik.

d. Akses cepat

Tiga narasumber berharap FAQ bisa memberikan solusi cepat tanpa harus menunggu balasan tim BIMA.

5. Accessible

a. Loading cepat

A dan LA menyatakan *website* harus stabil saat traffic tinggi. Saat ini, versi laptop lebih lancar dibanding HP.

b. Multi device

Empat narasumber ingin tampilan FAQ optimal di semua perangkat dengan desain responsif.

c. Ramah pengguna awam

D, R, dan LU berharap FAQ mudah dipahami oleh dosen senior dengan panduan jelas dan bahasa sederhana.

d. Responsif

LA, R, dan LU ingin saluran cepat seperti WA dan FAQ yang dilengkapi chatbot dan kontak person aktif.

6. Credible

a. Keamanan data

LU dan LA menekankan pentingnya perlindungan data pribadi dan arahan langsung untuk kasus khusus.

b. Legalitas

Informasi di FAQ harus sesuai kebijakan resmi dan cepat diperbarui jika ada perubahan aturan.

c. Testimoni atau reputasi

A, LU, dan R menilai kepercayaan pengguna terbentuk lewat pengalaman positif dan interaksi di berbagai kanal.

d. Transparansi

FAQ diharapkan menyajikan info terbuka dan terstruktur agar pengguna percaya dan memahami alur layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemanfaatan fitur *Frequently Asked Questions* (FAQ) dalam meningkatkan kualitas informasi dosen pada *website* BIMA, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1. Fitur FAQ memiliki potensi yang signifikan untuk membantu dosen dalam memperoleh informasi terkait proses pengajuan proposal, pelaporan, dan pencairan dana hibah secara mudah, cepat, dan akurat. Namun, pemanfaatannya saat ini masih belum optimal akibat keterbatasan konten, kurangnya pembaruan, dan rendahnya visibilitas fitur, 2. Berdasarkan analisis dengan kerangka UX *Honeycomb*, ditemukan beberapa tantangan: a) *Useful*: Konten FAQ relevan tetapi belum lengkap dan kurang terstruktur, (b) *Usable*: Navigasi sulit, penempatan tidak strategis, dan belum ada fitur pencarian atau filter, (c) *Findable*: Fitur sulit ditemukan karena posisinya tersembunyi dan tampilannya kurang menarik, (d) *Credible*: Informasi tidak selalu mutakhir dan tidak merujuk pada panduan terbaru, yang menurunkan kepercayaan pengguna, (e) *Desirable*: Tampilan monoton dan minim konten multimedia, mengurangi daya tarik, (f) *Accessible*: Sulit diakses melalui perangkat mobile karena tampilan tidak responsif dan navigasi kurang optimal, (g) *Valuable*: Jika dioptimalkan, FAQ berpotensi mengurangi beban pertanyaan berulang dan meningkatkan efisiensi layanan informasi, 3. Fitur FAQ pada *website* BIMA memerlukan pengembangan menyeluruh agar dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung komunikasi digital yang efektif dan efisien bagi dosen. Berisi deskripsi tentang kesimpulan hasil pengabdian masyarakat dalam bentuk refleksi teoritis dan rekomendasi.

Pengakuan/Acknowledgements

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Hudi Santoso S. Sos, M.P. selaku dosen pembimbing atas bimbingan dan arahan selama penelitian ini. Terima kasih kepada Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat atas dukungan fasilitas dan izin

penelitian yang diberikan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada para responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Penulis juga berterima kasih kepada keluarga dan teman-teman atas dukungan moral yang diberikan selama penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. S. ., "Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA).," *UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH*, 2018.
- [2] Z. WM, "Pengukuran dan Peningkatan Kualitas Website BIMA Sebagai Media Penyebaran Informasi.," 2024.
- [3] Z. B. Daulay P, Model Otomatisasi Sistem Tanya Jawab Materi Kuliah Berbasis Auto-FAQ Untuk Meningkatkan Layanan Tutorial Online Pada Pendidikan Jarak Jauh Tahun ke 2 dari rencana 2 Tahun, TIM PENGUSUL UNIVERSITAS TERBUKA DESEMBER 2014 HALAMAN PENGESAHAN., 2014.
- [4] O. N, "EVALUASI USER EXPERIENCE WEBSITE ITTIFAQIAH.AC.ID PADA PONDOK PESANTREN AL-ITTIFAQIAH INDRALAYA DENGAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ).," 2022.
- [5] F. F. G. G. Meuthia RF, *Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX Honeycomb. J Akunt Keuang dan Bisnis.* , vol. 14(2), no. doi:10.35143/jakb.v14i2.5167., p. 342–351., 2021.
- [6] F. R. W. R. F. A. R. A. R. D. Hidayat H, "Analisis Aksesibilitas Website Pemerintah Provinsi Indonesia Sebagai Implementasi Corporate Digital Responsibility terhadap E-Government.," *Socius J Penelit Ilmu-Ilmu Sos. 1*, 2024. .
- [7] T. R. S. T. K. S. Sakata W, "FAQ retrieval using query-question similarity and BERT-based query-answer relevance.," *SIGIR 2019 - Proc 42nd Int ACM SIGIR Conf Res Dev Inf Retr., siap terbit*, 2019.
- [8] F. N, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Alat Tulis Kantor Pada Toko Gramadia Ponorogo," 2019.
- [9] R. HAQ., "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning.," 2019.
- [10] K. AJ., "Rekomendasi Aplikasi Pedulilindungi Berdasar Hasil Analisis User Experience dengan Indikator UX Honeycomb.," *UNIVERSITAS DINAMIKA*, 2022.
- [11] Sugiyono., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D.*, Bandung: Alfabeta., 2011.
- [12] Z. B. Daulay P, "Model Otomatisasi Sistem Tanya Jawab Materi Kuliah Berbasis Auto-FAQ Untuk Meningkatkan Layanan Tutorial Online Pada Pendidikan Jarak Jauh Tahun ke 2 dari rencana 2 Tahun," p. TIM PENGUSUL UNIVERSITAS TERBUKA DESEMBER 2014 HALAMAN PEN, 2014.
- [13] D. L. Goodhue, "Task-technology fit and individual performance.," *MIS Quarterly*, , Vols. 19(2), 213–236. , no. <https://doi.org/10.2307/24968>, 1995.
- [14] A. I. Permadi, "Analisis perilaku pengguna website sistem informasi akademik

- menggunakan Technology Acceptance Model (TAM).," 2023.
- [15] S. K. Card, *The psychology of human-computer interaction*. Hillsdale,, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1983.
- [16] R. Y. Wang, "Beyond accuracy: What data quality means to data consumers.," *Journal of Management Information Systems*, , Vols. 12(4),, no. <https://doi.org/10.1080/07421222.1996.11518099>, p. 5–33., 1996.
- [17] R. HAQ., "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning.," 2019.
- [18] D. A. Norman, *Emotional design: Why we love (or hate) everyday things*, New York: Basic Books, 2004.
- [19] D. L. & T. R. L. Goodhue, "Task-technology fit and individual performance.," *MIS Quarterly*, pp. 19(2),213–236. <https://doi.org/10.2307/249689>, 1995.
- [20] S. K. M. T. P. & N. A. Card, *The psychology of human-computer interaction*. Hillsdale,, NJ: Lawrence Erlbaum Associates., 1983.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN