

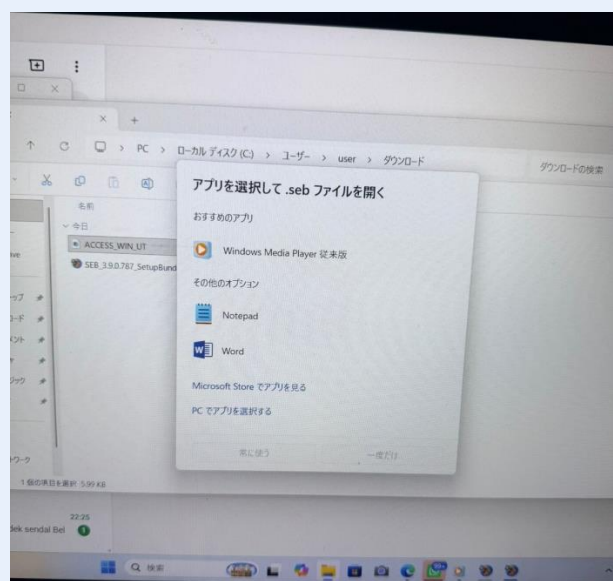
FAQ

SEB AOP & UOLP

UJIAN ONLINE UNIVERSITAS TERBUKA

Kompilasi Rekap Kendala Posko SUO Wilayah 1–5 dan UT-LLN | 19–23 Juni 2026
Universitas Terbuka — Tim Pusjian

1. INSTALASI & OPEN SAFE EXAM BROWSER (SEB)



File ACCESS_WIN_UT.seb diklik tapi malah dibuka oleh Windows Media Player atau aplikasi lain. Apa yang harus dilakukan?

✓ **Jawaban:**

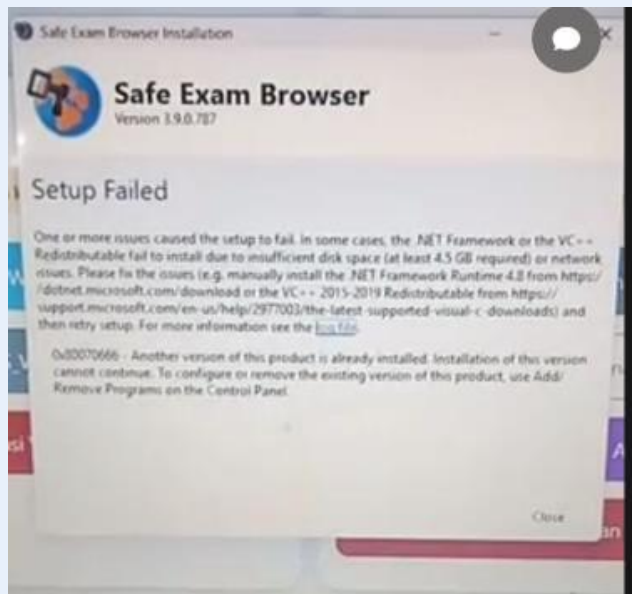
Klik kanan pada file ACCESS_WIN_UT.seb.

Pilih Open with > Safe Exam Browser.

Centang kotak 'Always use this app to open .seb files'.

Klik OK atau Open.

Lokasi SEB: C:\Program Files\SafeExamBrowser\SafeExamBrowser.exe



Instalasi SEB gagal dengan pesan 'Setup Failed' — error 0x80070666: Another version of this product is already installed. Apa solusinya?

✓ **Jawaban:**

Error ini berarti ada versi SEB lama yang sudah terpasang. Lakukan uninstall lengkap sebelum install ulang.

➔ **Langkah 1: Hapus (Uninstall) Aplikasi SEB**

Buka Add or Remove Programs (ketik di Search Windows).

Cari Safe Exam Browser dan klik Uninstall.

➔ **Langkah 2: Hapus Sisa Folder di Local Disk C:**

Buka File Explorer > C: > Program Files > hapus folder Safe Exam Browser jika masih ada.

➔ **Langkah 3: Hapus Data Konfigurasi Lokal (PENTING)**

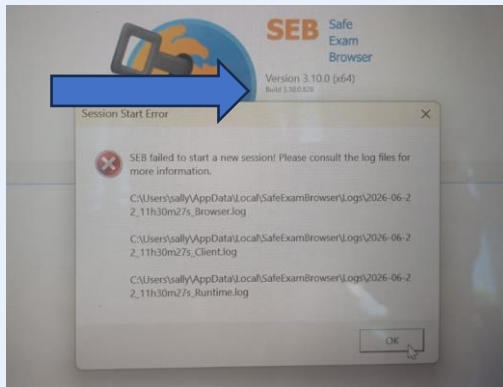
Tekan Win + R, ketik %appdata%, hapus folder Safe Exam Browser.

Tekan Win + R lagi, ketik %localappdata%, hapus folder Safe Exam Browser.

➔ **Langkah 4: Restart dan Install Ulang**

Restart komputer, lalu download SEB versi UT dari luarnegeri.ut.ac.id/sahabat/Installer.

Masukkan password ujian saat diminta.



Versi SEB tidak sesuai sehingga peserta tidak bisa login. Apa solusinya?

✓ Jawaban:

Pastikan versi SEB yang terinstall sesuai dengan versi yang tertera di informasi sistem LLN. Jika belum sesuai,

→ Langkah 1 : Hapus (Uninstall) Aplikasi SEB

- Klik ikon pencarian (kaca pembesar) di sebelah tombol Start Windows Anda.
- Ketik "Add or remove programs" (atau "Tambah atau hapus program"), lalu tekan Enter.
- Pada daftar aplikasi yang muncul, cari Safe Exam Browser.
- Klik pada aplikasi tersebut, lalu pilih tombol Uninstall dan ikuti prosesnya sampai selesai.

→ Langkah 2 : Hapus Sisa Folder di Local Disk (C:)

- Buka File Explorer (ikon folder kuning).
- Buka Local Disk (C:) > buka folder Program Files (atau Program Files (x86)).
- Cari folder bernama Safe Exam Browser. Jika masih ada, klik kanan pada folder tersebut dan pilih Delete (Hapus).

→ Langkah 3 : Hapus Data Konfigurasi Lokal (PENTING)

- Tekan tombol Windows + R pada keyboard Anda secara bersamaan hingga muncul kotak "Run".
- Ketik perintah ini: %appdata% lalu tekan Enter atau OK.
- Akan terbuka folder Roaming. Cari folder Safe Exam Browser, lalu Delete (Hapus).
- Tekan kembali tombol Windows + R bersamaan.
- Ketik perintah ini: %localappdata% lalu tekan Enter atau OK.
- Akan terbuka folder Local. Cari folder Safe Exam Browser, lalu Delete (Hapus).

→ Langkah 4 : Restart dan Install Ulang

- Lakukan Restart (Mulai Ulang) pada laptop/komputer Anda.
- Setelah menyala kembali, silahkan unduh (download) dan install ulang aplikasi SEB beserta file konfigurasinya (config) sesuai dengan yang diberikan oleh pihak panitia.

→ Mengaktifkan izin Kamera

- Tekan Windows + i untuk membuka Pengaturan (Settings).
- Pilih Privasi & Keamanan (Privacy & Security).
- Klik Kamera (Camera).

Aktifkan:

- Akses kamera (Camera access) → On
- Izinkan aplikasi mengakses kamera Anda (Let apps access your camera) → On
- Izinkan aplikasi desktop mengakses kamera Anda (Let desktop apps access your camera) → On

→ Mengaktifkan izin Lokasi

- Buka Pengaturan (Settings) → Privasi & Keamanan (Privacy & Security).
- Klik Lokasi (Location).

Aktifkan:

- Layanan lokasi (Location services) → On
- Izinkan aplikasi mengakses lokasi Anda (Let apps access your location) → On

? Bagaimana cara mengaktifkan izin kamera dan lokasi agar SEB AOP bisa berjalan dengan baik?

✓ Jawaban:

→ Mengaktifkan izin Kamera

- Tekan Windows + i untuk membuka Pengaturan (Settings).
- Pilih Privasi & Keamanan (Privacy & Security).
- Klik Kamera (Camera).

Aktifkan:

- Akses kamera (Camera access) → On
- Izinkan aplikasi mengakses kamera Anda (Let apps access your camera) → On
- Izinkan aplikasi desktop mengakses kamera Anda (Let desktop apps access your camera) → On

→ Mengaktifkan izin Lokasi

- Buka Pengaturan (Settings) → Privasi & Keamanan (Privacy & Security).
- Klik Lokasi (Location).

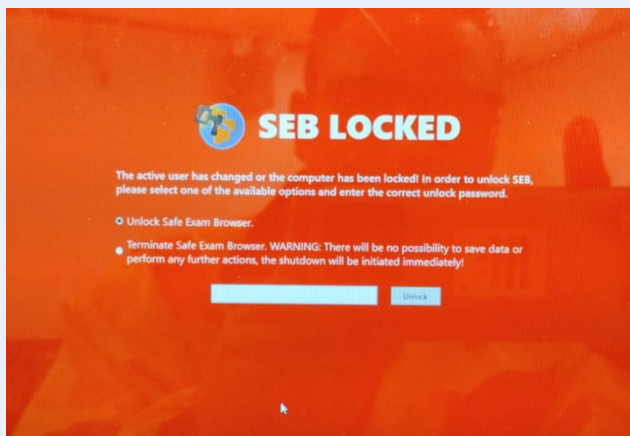
Aktifkan:

- Layanan lokasi (Location services) → On
- Izinkan aplikasi mengakses lokasi Anda (Let apps access your location) → On

? Bagaimana cara restart SEB jika terjadi kendala saat ujian berlangsung?

✓ Jawaban:

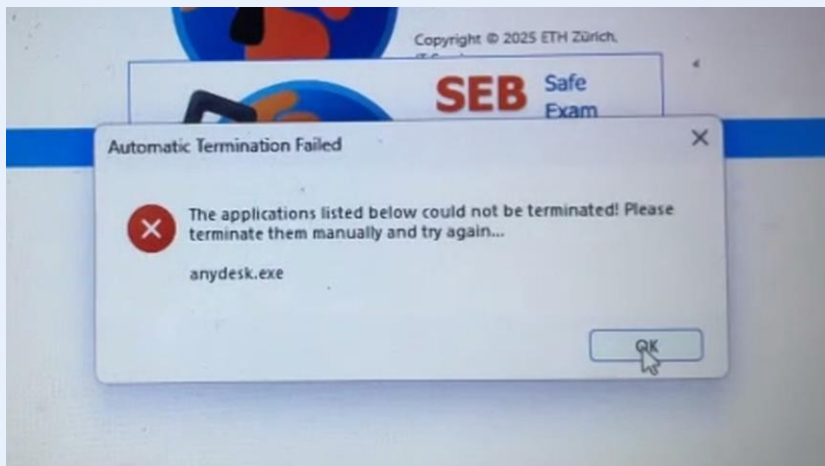
Gunakan kombinasi tombol Win+L untuk mengunci layar, kemudian restart komputer. Setelah restart, buka kembali Access Key dan masukkan password: ujianut. Mahasiswa kemudian dapat login kembali ke sistem ujian.



SEB terkunci atau SEB LOCKED atau Screen Merah dan tidak bisa dioperasikan. Bagaimana cara membukanya?

✓ Jawaban:

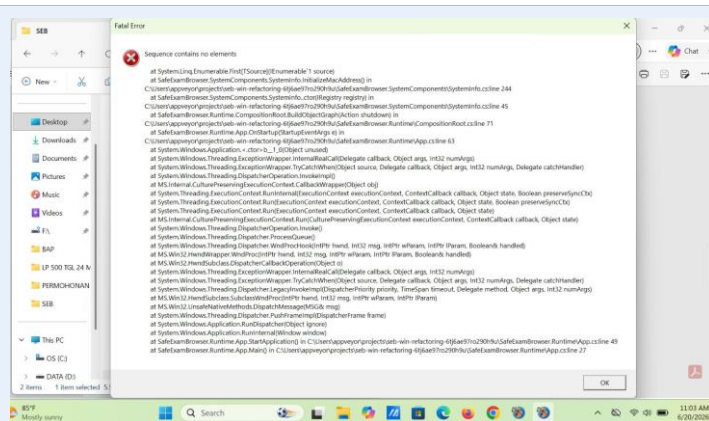
Restart laptop/PC menggunakan tombol fisik (bukan dari dalam OS). Pastikan tidak ada monitor tambahan atau proyektor yang terhubung. Setelah restart, masukkan password di kotak yang muncul: ujianut. Mahasiswa kemudian dapat login kembali ke sistem ujian.



SEB saya tidak bisa membuka file access key, ada aplikasi yang tidak bisa ditutup otomatis. Bagaimana cara membukanya?

✓ **Jawaban:**

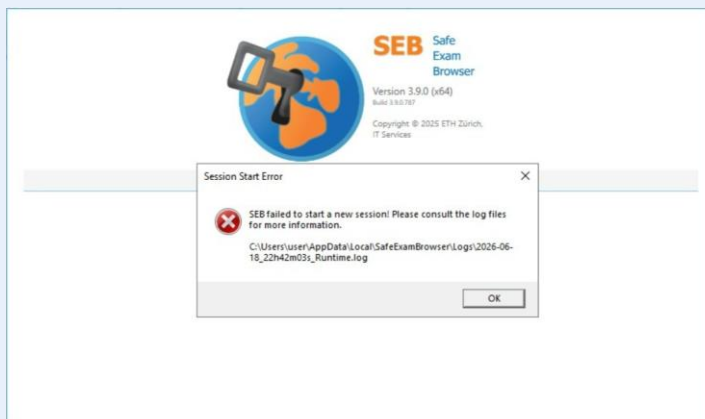
Non-Aktifkan atau hapus seluruh aplikasi remote desktop seperti : AnyDesk, TeamViewer, dan Screen Recorder yang terinstall di laptop atau PC.



SEB Fatal Error ketika membuka file access key. Bagaimana cara membukanya?

✓ **Jawaban:**

1. Pastikan WiFi aktif dan terhubung internet.
2. Jika perlu, restart laptop.
3. Buka SEB kembali setelah internet aktif.



```
DEBUG: [RemoteSessionDetector] System appears not to be running in a remote session.
INFO: [SystemSentinel] Disabled sticky keys (original state: functionality available and disabled, hotkey active).
INFO: [SystemSentinel] Starting cursor verification...
WARNING: [SystemSentinel] Configuration of cursor 'AppStarting' is compromised: 'D:\MAHDA'S FILE\Mouse pointer\3db2bu18 ani'!
WARNING: [SystemSentinel] Configuration of cursor 'Arrow' is compromised: 'D:\MAHDA'S FILE\Mouse pointer\New Folder\cur1 ani'!
WARNING: [SystemSentinel] Configuration of cursor 'Wait' is compromised: 'D:\MAHDA'S FILE\Mouse pointer\TeddybearBusy ani'!
WARNING: [SystemSentinel] Cursor configuration is compromised!
INFO: [SystemSentinel] Starting ease of access verification...
INFO: [SystemSentinel] Ease of access configuration successfully verified (value does not exist).
ERROR: Failed to ensure session integrity! Aborting session initialization...
INFO: [SystemSentinel] Successfully reverted sticky keys (original state: functionality available and disabled, hotkey active).
INFO: ### ----- Session Start Failed ----- ###
```

“SEB failed to start a new session! Please consult the log files for more information. Bagaimana cara membukanya?

✓ **Jawaban:**

Peserta harap mengubah settingan kursor ke settingan default.

2. SCREEN CAPTURE & MOBILE PAIRING

? Screen capture tidak muncul saat ujian AOP berlangsung. Bagaimana cara mengatasinya?

✓ **Jawaban:**

Lakukan uninstall dan install ulang aplikasi SEB secara lengkap:

→ Langkah 1: Hapus (Uninstall) Aplikasi SEB

Ketik 'Add or remove programs' di pencarian Windows, lalu Enter. Cari Safe Exam Browser, klik Uninstall.

→ Langkah 2: Hapus Sisa Folder

Buka File Explorer → C: → Program Files → hapus folder Safe Exam Browser.

Tekan Win+R → %appdata% → Enter → hapus folder Safe Exam Browser.

Tekan Win+R → %localappdata% → Enter → hapus folder Safe Exam Browser.

→ Langkah 3: Aktifkan Izin Kamera & Lokasi

Settings (Win+i) → Privacy & Security → Camera → aktifkan semua toggle.

Settings → Privacy & Security → Location → aktifkan Location services.

→ Langkah 4: Restart dan Install Ulang

Restart komputer, unduh dan install ulang SEB dari website UT-LLN.

? Screen capture tidak bisa diaktifkan / blank. Tombol dialog untuk minta akses tidak muncul. Apa penyebabnya?

✓ Jawaban:

Kemungkinan penyebab:

- Ada monitor/proyektor kedua yang tersambung — lepas sebelum membuka SEB.
- Aplikasi remote desktop (AnyDesk, TeamViewer) aktif — end task atau uninstall.
- Virtual desktop aktif — restart PC.

Solusi: Restart PC, pastikan tidak ada monitor kedua atau aplikasi remote, lalu buka SEB kembali.

? Mahasiswa menggunakan MacBook seri Intel, tidak bisa mengaktifkan screen recording. Apakah ada solusi?

✓ Jawaban:

MacBook seri Intel memiliki keterbatasan kompatibilitas dengan SEB AOP. Jika tidak tersedia perangkat Windows, hubungi Tim Posko beserta NIM untuk arahan lebih lanjut.

? Mobile pairing tidak berhasil / barcode tidak bisa di-scan. Bagaimana solusinya?

✓ Jawaban:

- Tutup semua tab di browser HP terlebih dahulu.
- Gunakan Google Chrome untuk scan barcode (bukan browser bawaan HP).
- Saat muncul permintaan izin kamera, pilih 'Allow / Izinkan'.
- Jika masih gagal, pairing ulang dari awal.

? Mobile Pairing awalnya bisa diaktifkan tetapi beberapa waktu kemudian mati sendiri. Bagaimana mengatasinya?

✓ Jawaban:

Tutup semua tab di browser HP dan scan ulang barcode untuk pairing kembali. Pastikan jaringan internet HP stabil dan dalam kondisi aktif. Pastikan HP tidak masuk mode sleep/layar mati — atur agar layar tetap menyala selama ujian. Hubungi Tim Posko beserta NIM jika masalah berlanjut.

? Kamera webcam tiba-tiba mati saat ujian AOP berlangsung, namun kamera HP (Mobile Pairing) masih aktif.

✓ Jawaban:

Untuk mengatasi webcam yang mati:

1. Close SEB.
2. Close tab di browser HP yang dijadikan Mobile Pairing.
3. Login ulang di SEB.

Jika setelah relogin webcam masih tidak aktif. Hubungi Tim Posko untuk arahan lebih lanjut.

3. VALIDASI WAJAH & FOTO AOP

⚠ PENTING: Penjadwalan dan Berkas foto untuk AOP wajib dilengkapi dan divalidasi oleh UT Daerah paling lambat 3 hari sebelum ujian. Tidak bisa mendadak pada hari ujian.

? Mahasiswa belum bisa melakukan scan/verifikasi wajah. Apa yang harus dilakukan?

✓ Jawaban:

1. Pastikan mahasiswa sudah melakukan verifikasi wajah maksimal 3 Hari **SEBELUM** hari ujian.
2. Jika belum, minta mahasiswa mengakses sistem AOP di aplikasi LLN dan mengunggah foto wajah untuk divalidasi.
3. UT Daerah perlu melakukan validasi berkas foto yang diunggah.
4. Pastikan wajah selalu terlihat di kamera selama ujian berlangsung.

? Mahasiswa AOP mengalami error saat validasi wajah: '[2] Mohon Maaf, Proses Validasi Gagal'. Apa yang harus dilakukan?

✓ Jawaban:

Pastikan kamera webcam laptop/PC dalam kondisi menyala atau tertutup. Ikuti petunjuk validasi di layar:

- Tegakkan badan, pastikan cahaya di ruangan cukup terang.
- Buka masker jika memakai masker.
- Jika memakai kacamata, usahakan tidak ada pantulan cahaya di lensa.
- Posisikan wajah di kotak yang tersedia di layar.
- Peserta akan berhasil masuk jika tangkapan foto live mirip dengan yang diunggah oleh mahasiswa di web LLN.

Coba kembali proses validasi setelah memperbaiki posisi dan pencahayaan. Jika tetap gagal, klik tombol 'Bantuan Pengawas' atau hubungi Tim Posko beserta NIM mahasiswa.

⚠ Validasi wajah yang timeout atau invalid umumnya disebabkan oleh: pencahayaan kurang, wajah tidak jelas terlihat, atau koneksi internet tidak stabil saat proses validasi.

? Status validasi wajah mahasiswa AOP 'invalid', namun di berkas AOP sudah Approved. Bagaimana?

✓ Jawaban:

Ini adalah kondisi normal pada sistem. Status awal memang ditampilkan 'invalid' karena scan wajah belum dilakukan saat itu. Status akan berubah menjadi 'valid' secara otomatis setelah scan wajah selesai dan wajah mahasiswa sesuai dengan foto yang diunggah. Pastikan mahasiswa tetap dalam posisi wajah terlihat jelas di kamera selama ujian.

? Status validasi foto AOP mahasiswa 'on process' dengan warna hijau, namun belum bisa ujian. Berkas sudah divalidasi. Apa artinya?

✓ Jawaban:

Status 'on process' warna hijau menandakan berkas foto sedang dalam proses verifikasi sistem. Berkas foto harus dilengkapi paling lambat 3 hari sebelum ujian. Jika berkas baru divalidasi hari ini

(hari ujian), mahasiswa belum bisa ujian AOP hari ini — perlu reschedule. Hubungi Tim Posko beserta NIM untuk konfirmasi status generate data.

? Status validasi wajah gagal di sesi 2, padahal di sesi 1 mahasiswa sudah bisa ujian. Mengapa?

✓ **Jawaban:**

Sistem melakukan validasi ulang di setiap sesi. Jika di sesi 2 status kembali invalid:

1. Pastikan pencahayaan ruangan cukup dan wajah terlihat jelas.
2. Hubungi Posko dengan menyertakan NIM dan Matakuliah tim akan memeriksa dan mereset status jika diperlukan.
3. Coba kembali setelah tim Posko konfirmasi.

? Foto mahasiswa sudah divalidasi minggu lalu, namun saat validasi wajah di AOP tetap gagal. Apa solusinya?

✓ **Jawaban:**

Kemungkinan foto yang diunggah kurang jelas/detail. Tim Posko akan meminta unggah ulang foto dan validasi ulang di web UT-LLN. Pastikan pencahayaan ruangan cukup dan wajah tampak jelas saat foto diambil. Setelah validasi ulang, coba kembali proses verifikasi wajah di aplikasi AOP.

? Mahasiswa belum upload foto untuk validasi AOP dan dipindahkan hari ini atau mahasiswa ingin ujian hari ini. Apakah bisa dibantu?

✓ **Jawaban:**

Tidak bisa ujian AOP hari ini (hari ujian) jika foto belum divalidasi. Penjadwalan dan Berkas (foto) harus dilengkapi paling lambat 3 hari sebelum ujian untuk proses generate data. Arahkan mahasiswa untuk mengunggah foto di web UT-LLN dan minta UT Daerah melakukan validasi.

? Mahasiswa tidak bisa mengunggah foto untuk AOP. Bagaimana cara mendaftarkannya?

✓ **Jawaban:**

1. Hubungi Tim Posko dengan menyertakan NIM mahasiswa.
2. Tim Posko akan mendaftarkan NIM di aplikasi LLN (luarnegeri.ut.ac.id/sahabat).
3. Setelah terdaftar, mahasiswa melengkapi kelengkapan berkas dan mengunggah foto di web LLN.
4. UT Daerah kemudian melakukan validasi berkas yang diunggah.

4. NETWORK ERROR & GANGGUAN JARINGAN UOLP

? Muncul pesan 'Network Error' saat UOLP di seluruh lab/lokasi, padahal internet tidak ada masalah. Apa solusinya?

✓ Jawaban:

1. Lakukan clear browser cache terlebih dahulu.
2. Coba akses menggunakan mode incognito.
3. Update browser ke versi terbaru.
4. Jika error hanya di beberapa lab dalam satu jaringan, koordinasikan dengan IT lab untuk cek konfigurasi jaringan internal.
5. Jika seluruh lokasi terdampak, laporkan ke Tim Posko dengan keterangan lokasi dan jumlah peserta yang terdampak.

5. NETWORK ERROR & GANGGUAN JARINGAN AOP

? Mahasiswa ujian AOP mengalami network error, sudah coba relogin SEB masih error, padahal jaringan normal. Apa solusinya?

✓ Jawaban:

Arahkan mahasiswa untuk reload halaman dan coba kembali. Jika masih error, arahkan untuk restart laptop/PC. Hubungi Tim Posko beserta NIM mahasiswa untuk pengecekan dari sisi sistem.

? Mahasiswa terpental keluar dari sistem saat ujian (SEB terlempar keluar) dan sudah dicoba uninstall ulang tetap sama. Apa solusinya?

✓ Jawaban:

1. Tutup SEB sepenuhnya, kemudian re-login.
2. Restart jaringan internet (router/modem).
3. Pastikan tidak ada aplikasi lain yang berjalan di background saat SEB aktif.
4. Pastikan kamera webcam dalam kondisi menyala, terpental sering disebabkan webcam/screencapture tidak terdeteksi.
5. Jika masih terjadi, laporkan ke Posko.

6. KENDALA LOGIN & AKSES SISTEM AOP

? Mahasiswa AOP tidak bisa login karena reschedule baru dilakukan, padahal sudah terjadwal di KTPUO. Mengapa?

✓ Jawaban:

Perpindahan ke AOP membutuhkan waktu generate data minimal 3 hari sebelum ujian. Jika reschedule baru dilakukan kemarin malam atau hari ini, data belum tersedia di sistem AOP. Mahasiswa perlu dijadwalkan ulang ke tanggal lain yang memungkinkan (minimal 3 hari dari sekarang). Hubungi Tim Posko untuk pembukaan jadwal baru.

⚠ Reschedule ke AOP minimal 3 hari sebelum ujian. Tidak bisa dilakukan mendadak pada hari ujian.

? Mahasiswa tidak bisa login, padahal sudah memasukkan username & password sesuai KTPU. Apa yang harus dilakukan?

✓ Jawaban:

1. Pastikan konfigurasi JAM pada PC/laptop sesuai dengan sesi ujian yang sedang berjalan (JIKA NON-SEB)
2. Cek kembali password di KTPU, pastikan tidak ada salah ketik.
3. Coba refresh halaman lalu login ulang.
4. Jika masih gagal, hubungi tim Posko dengan menyertakan NIM dan Matakuliah mahasiswa.

? Mahasiswa AOP login hanya muncul tanda seru merah (!). sandi peserta sudah sesuai. Apa penyebabnya?

✓ Jawaban:

Tanda seru merah menandakan adanya masalah pada konfigurasi atau status mahasiswa di sistem. Cek konfigurasi jam PC pastikan jam/tanggal sesuai dengan sesi ujian yang berjalan. Coba close aplikasi SEB dan relogin kembali. Jika masih muncul, hubungi Tim Posko beserta NIM untuk dilakukan reset status dari sistem.

7. KENDALA LOGIN & AKSES SISTEM UOLP

? Mahasiswa tidak bisa login dengan keterangan 'Waktu Tidak Sesuai dengan Sesi Ujian'. Jam PC sudah disesuaikan tapi tetap gagal. Apa solusinya?

✓ Jawaban:

1. Pastikan jam PC menggunakan format 24 jam untuk sesi yang berlangsung setelah pukul 12.00 (contoh: 13.00, bukan 1.00 AM).
2. Jangan klik konfigurasi jam berkali-kali, lakukan sekali saja, kemudian refresh dan login ulang.
3. Pastikan pengaturan AM/PM di PC sudah benar (sesi pagi = AM, sesi siang = PM).
4. Jika MK yang diujikan adalah UKT (sesi 1 pukul 08.00), sesuaikan jam PC ke pukul 08.00 meskipun ujian dilakukan di sore hari.
5. Coba clear cache browser sebelum login kembali.
6. Jika tetap tidak bisa, laporkan ke Posko beserta NIM, nama, kode MK, dan sesi yang dituju.

⚠ Untuk sesi yang berlangsung setelah pukul 12.00 siang, WAJIB gunakan format waktu 24 jam di konfigurasi ruang ujian. Contoh: 13.00, 14.00, dst.

? Muncul pesan 'NIM bukan peserta ujian' saat login. Bagaimana solusinya?

✓ Jawaban:

1. Cek konfigurasi waktu sesi, pastikan jam di komputer sesuai dengan sesi yang dijadwalkan.
2. Pastikan NIM terdaftar untuk sesi ujian yang sedang berlangsung.
3. Jika masalah berlanjut, laporkan ke Posko beserta screenshot pesan error dan NIM mahasiswa.

? Password UOLP tidak bisa digunakan untuk login. Apa langkah yang harus diambil?

✓ Jawaban:

1. Pastikan yang dimasukan Huruf Kapital.
2. Perhatian sesi yang muncul, masukan password sesuai dengan sesi.

Coba ulangi login beberapa saat kemudian. Jika tetap tidak bisa, hubungi Posko dengan menyertakan NIM. Tim Posko akan memeriksa dan memproses ulang akses login.

? Mahasiswa UOLP tidak bisa login dengan keterangan 'sedang melakukan ujian', padahal belum atau sudah selesai ujian. Bagaimana solusinya?

✓ Jawaban:

Status mahasiswa masih tercatat aktif di sistem. Hubungi PJLUO dengan menyertakan NIM mahasiswa. PJLUO akan mereset status peserta. Setelah status direset, minta mahasiswa untuk login kembali. Mahasiswa yang sudah direset akan hilang dari daftar menu status reset. Jika setelah reset masih tidak bisa, Hubungi Tim Posko Ujian akan memeriksa kendala tersebut.

? Mahasiswa masuk ke sesi yang salah (misal masuk sesi 5 padahal seharusnya sesi 1). Bagaimana cara mengatasinya?

✓ Jawaban:

1. Cek konfigurasi waktu sesi, pastikan jam di komputer sesuai dengan sesi yang dijadwalkan.

Jika Belum bisa login karena sesi salah:

1. Hubungi Tim Posko dengan menyertakan NIM, nama, kode MK, dan sesi yang seharusnya.
2. Tim Posko akan memeriksa dan mereset sesi mahasiswa.
3. Setelah direset, minta mahasiswa login ulang dengan jam PC yang sudah disesuaikan ke sesi yang benar.
4. Jika mahasiswa sudah mulai mengerjakan soal di sesi yang salah, catat di berita acara.

? Satu ruangan penuh (belasan hingga puluhan peserta) tidak bisa login dengan keterangan 'waktu tidak sesuai'. Apa yang harus dilakukan?

✓ Jawaban:

Ini biasanya kendala konfigurasi ruang ujian yang belum disesuaikan dengan sesi yang berjalan. Pastikan PJLUO sudah meneruskan sesi di konfigurasi sistem. Coba refresh browser di semua PC lalu login kembali. Gunakan mode incognito jika masih tidak bisa setelah clear cache. Hubungi Tim Posko beserta kode lokasi dan sesi yang bermasalah.

? Banyak mahasiswa di satu lokasi tidak bisa login bersamaan (bukan masalah jam PC). Apa penyebabnya?

✓ Jawaban:

1. Kemungkinan ada masalah jaringan di lokasi tersebut — koordinasikan dengan IT lab lokasi ujian.
2. Coba gunakan mode incognito di browser.
3. Lakukan clear browser cache terlebih dahulu.
4. Update browser ke versi terbaru.
5. Jika satu lab bisa namun lab lain tidak (dalam satu jaringan yang sama), masalah bisa pada konfigurasi jaringan internal — minta IT lab cek router/switch antar lab.

? Sandi petugas SUO / PJLUO tidak bisa digunakan, muncul tanda seru atau 'kata sandi tidak sesuai'. Bagaimana?

✓ Jawaban:

Coba login kembali beberapa saat kemudian. Pastikan koneksi internet di lokasi stabil. Jika sandi sudah pernah diubah, hubungi Posko untuk reset sandi. Jika tidak bisa login sebagai PJLUO, gunakan akun PJTU yang membawahi lokasi tersebut.

8. TAMPILAN BLANK / SOAL TIDAK MUNCUL SAAT MELAKSANAKAN AOP

? Soal ujian tidak tampil / layar menjadi putih (blank) setelah login. Bagaimana cara mengatasinya?

✓ Jawaban:

1. Periksa koneksi internet terlebih dahulu, pastikan stabil.
2. Tutup SEB, tunggu 5 menit, lalu login kembali.
3. Ganti provider/jaringan internet jika memungkinkan (misalnya dari WiFi ke hotspot).
4. Restart laptop/PC.
5. Jika masih blank setelah ganti jaringan, laporkan ke Posko beserta NIM dan matakuliah dan screenshot.

⚠ Kecepatan internet yang memadai namun tampilan masih blank kemungkinan disebabkan oleh konfigurasi SEB atau sesi yang belum aktif.

? Peserta sudah bisa ujian di awal, tapi tiba-tiba keluar dan masuk kembali tampilan jadi putih (blank). Bagaimana?

✓ Jawaban:

Masalah ini lebih sering terjadi karena kendala jaringan; pastikan jaringan stabil sebelum login ulang.

? Soal tidak muncul di AOP, hanya audio yang terdengar tetapi tidak ada teks atau notifikasi gagal unduh soal. Apa yang harus dilakukan?

✓ Jawaban:

Masalah ini lebih sering terjadi karena kendala jaringan; pastikan jaringan stabil sebelum login ulang.

⚠ Jika waktu ujian tidak berhenti saat koneksi terputus, jika koneksi kembali, sisa waktu tersedia. Segera hubungi Posko untuk penambahan waktu jika terlambat karena kendala jaringan.

9. PENGATURAN IP ADDRESS UOLP

? Bagaimana cara mendaftarkan IP Address lokasi ujian agar peserta bisa mengakses?

✓ Jawaban:

1. Kirimkan IP Address lokasi ujian melalui aplikasi (contoh: 180.242.34.198).
2. IP yang sudah terdaftar di database dapat diaktifkan melalui akun Manager UT Daerah.
3. Hubungi Manager UT Daerah masing-masing untuk melakukan approve IP.
4. Setelah di-approve, peserta dapat mengakses ujian dari lokasi tersebut.

? IP sudah terdaftar di database tapi belum bisa akses. Bagaimana?

✓ Jawaban:

Approve IP dilakukan dari akun Manager UT Daerah masing-masing. Cek menu approve IP di akun Manager dan pastikan IP sudah di-approve. Jika belum, lakukan approve melalui menu tersebut. Buka Filter menjadi "Semua" untuk melihat seluruh IP yang terdaftar.

? IP Address lokasi ujian tidak muncul di menu approve IP meskipun sudah dikirimkan. Bagaimana solusinya?

✓ Jawaban:

Masalah ini muncul karena ada IP yang sama yang telah digunakan di lokasi lain. Solusinya :

1. Kirimkan IP ke Tim Posko dengan menyertakan: lokasi dan kode tuo dan IP yang digunakan, dan sertakan keterangan ada IP yang sama pada lokasi lain
2. Tim Posko akan melakukan approve langsung jika diperlukan.

? Dua lokasi berbeda memiliki IP yang sama. Bagaimana solusinya?

✓ Jawaban:

Satu IP hanya dapat didaftarkan untuk satu lokasi. Restart koneksi (modem/router) di lokasi yang belum terdaftar agar IP berubah. Setelah IP berubah, daftarkan IP baru tersebut ke Tim Posko atau Manager UT Daerah.

Jika IP tidak berubah :

1. Kirimkan IP ke Tim Posko dengan menyertakan: lokasi dan kode tuo dan IP yang digunakan, dan sertakan keterangan ada IP yang sama pada lokasi lain
2. Tim Posko akan melakukan approve langsung jika diperlukan.

? Router di lokasi ujian di-reset sehingga IP Address berubah. Bagaimana cara mendaftarkan IP baru?

✓ Jawaban:

1. Kirimkan IP Address lokasi ujian ke tim Posko (contoh: 180.242.34.198).
2. IP yang sudah terdaftar di database dapat diaktifkan melalui akun Manager UT Daerah.
3. Hubungi Manager UT Daerah masing-masing untuk melakukan approve IP.
4. Setelah di-approve, peserta dapat mengakses ujian dari lokasi tersebut.

10. UNGGAH BJU (BERKAS JAWABAN UJIAN)

? Bagaimana cara mahasiswa mengerjakan dan mengunggah BJU untuk ujian AOP (ujian uraian)?

✓ Jawaban:

Prosedur BJU untuk AOP:

1. Download BJU dari suo.ut.ac.id/ **SEBELUM** ujian dan cetak/print.
2. Kerjakan BJU dengan TULISAN TANGAN (tidak boleh diketik).
3. Setelah selesai ujian, keluar dari SEB.
4. Scan BJU menggunakan HP.
5. Unggah BJU di suo.ut.ac.id/
6. Batas waktu unggah BJU: paling lambat 30 menit setelah selesai ujian.

⚠ BJU HARUS ditulis tangan. Pengerjaan BJU dengan cara diketik menyalahi aturan.

? Apa perbedaan tombol 'BJU Keyin' dan 'BJU' di halaman unggah?

✓ Jawaban:

Tombol BJU Keyin: digunakan jika mahasiswa mengerjakan langsung mengetik di dalam aplikasi (hanya untuk beberapa MK tertentu). Tombol BJU: digunakan untuk verifikasi/upload BJU fisik yang sudah discan (berlaku untuk semua MK uraian).

? Tombol 'Unggah BJU' tidak muncul atau akses unggah sudah tertutup. Bagaimana?

✓ Jawaban:

Hubungi Posko dengan menyertakan NIM dan kode MK. Tim Posko akan membuka kembali akses unggah BJU. Setelah akses dibuka, mahasiswa bisa langsung mengunggah. Catatan: Jika BJU fisik sudah dikerjakan tapi tidak bisa diunggah sama sekali, kirimkan ke email pusjian@ecampus.ut.ac.id.

? Muncul keterangan 'Sudah Melebihi Batas Waktu' saat akan mengunggah BJU. Apakah masih bisa diunggah?

✓ Jawaban:

Laporkan kendala kepada posko untuk mengecek data dan bersurat ke pusjian@ecampus.ut.ac.id

? Daftar tagihan dan BJU yang sudah diunggah tidak muncul pada menu unggah BJU. Bagaimana?

✓ Jawaban:

1. Pastikan status ujian peserta sudah menjadi status selesai.
2. Pastikan kode tuo yang ditampilkan sudah sesuai dengan BJU yang akan diunggah.
3. Jika masih tidak muncul hubungi posko untuk mengecek data.

11. PERPINDAHAN SKEMA & PENJADWALAN ULANG

? Mahasiswa ingin pindah dari UO ke AOP karena ada pembatalan dari pihak sekolah. Apakah bisa dilakukan mendadak?

✓ Jawaban:

Perpindahan ke skema AOP TIDAK BISA dilakukan secara mendadak karena diperlukan:

- Persiapan berkas foto untuk divalidasi.
- Pendaftaran ke AOP (aplikasi LLN).
- Validasi oleh UT Daerah.

Setelah proses approve ke AOP, mahasiswa baru bisa ujian minimal 2 hari kemudian. Perubahan skema ke AOP minimal dilakukan 3 hari sebelum jadwal ujian.

⚠ Perpindahan skema ke AOP minimal 3 hari sebelum ujian. Tidak bisa dilakukan mendadak pada hari ujian.

? Petugas salah memasukkan tanggal ujian peserta (UO). Bagaimana cara memperbaikinya?

✓ Jawaban:

Hubungi tim Posko dengan menyertakan NIM mahasiswa dan mata kuliah yang perlu dijadwalkan ulang beserta tanggal yang benar.

? Bagaimana cara mengubah status peserta menjadi 'Belum Ujian' jika ada kendala saat sesi berlangsung?

✓ **Jawaban:**

Hubungi Tim Posko dengan menyertakan:

- NIM.
- Matakuliah
- Lokasi ujian (nama/kode tuo).

Tim Posko akan memperbarui status peserta menjadi 'Belum Ujian' sehingga mahasiswa bisa login kembali.

? Mahasiswa tidak bisa hadir ujian karena pemadaman listrik di lokasi ujian. Apakah bisa di-reschedule?

✓ **Jawaban:**

Ya, dapat di-reschedule. Tim Posko (Pusjian) akan memproses agar mahasiswa bisa dijadwalkan ulang. Hubungi Tim Posko beserta daftar NIM dan Matakuliah yang terdampak dan kode lokasi ujian.

? Mahasiswa pingsan/sakit saat ujian dan harus dibawa ke RS. Apakah bisa reschedule?

✓ **Jawaban:**

Ya, bisa. Laporkan ke Tim Posko segera dengan menyertakan NIM, nama, kode MK, dan keterangan kondisi darurat. Tim Posko akan memproses reschedule ke tanggal lain. Sertakan surat keterangan dari RS/dokter jika memungkinkan sebagai dokumentasi.

? Mahasiswa yang tidak bisa ujian karena kendala force majeure (pohon tumbang, banjir, mati lampu berkepanjangan) bisa reschedule gratis?

✓ **Jawaban:**

Ya, untuk kasus force majeure. Langkahnya:

1. List semua NIM dan kode MK yang terdampak.
2. Laporkan ke Posko dengan keterangan kejadian.
3. Posko akan membuka akses pindah jadwal tanpa biaya.

Untuk mahasiswa yang meninggal anggota keluarga, perlu surat resmi ke WR1 dengan bukti surat kematian agar bisa diproses.

? Apakah AOP bisa digunakan dari tablet/iPad?

✓ **Jawaban:**

Tidak. iPad/tablet tidak dapat digunakan untuk ujian AOP. AOP hanya bisa dijalankan melalui:

- PC/Laptop Windows (dengan SEB versi minimal Windows 10).
- PC/Laptop Mac OS (dengan SEB versi minimal macOS 15.5).

12. PERPANJANGAN WAKTU UJIAN

? Peserta terlambat memulai ujian karena kendala koneksi/teknis. Apakah bisa mendapatkan tambahan waktu?

✓ Jawaban:

Ya, dapat diajukan melalui Tim Posko. Sertakan informasi:

- Nama lokasi/kode tuo.
- Sesi ujian.
- NIM dan Matakuliah mahasiswa yang terdampak.
- Alasan keterlambatan.
- Durasi tambahan yang diminta (contoh: 30 menit).

Tim Posko akan memproses permintaan perpanjangan waktu sesuai kondisi.

⚠ Format pengajuan tambahan waktu: NIM | Kode MK | Lokasi | Durasi | Alasan Kendala.

? Ujian terhenti karena mati lampu. Apa yang harus dilakukan?

✓ Jawaban:

Reset semua peserta ujian di lokasi tersebut, waktu akan otomatis berhenti jadi tidak perlu melapor ke posko untuk perpanjangan waktu. Sesuaikan konfigurasi jam sesi sesuai kondisi setempat setelah listrik menyala. Jika tidak bisa melanjutkan di hari yang sama, list NIM+MK dan laporkan ke Posko untuk dijadwalkan ulang.

13. SOAL UJIAN BERMASALAH (DUPLIKAT / TIDAK LENGKAP)

? Ditemukan soal nomor yang berbeda namun isinya sama persis (soal duplikat). Apa yang harus dilakukan peserta dan petugas?

✓ Jawaban:

1. Catat dan laporkan segera ke Tim Posko dengan menyertakan: NIM mahasiswa, kode MK, dan nomor soal yang duplikat.
2. Instruksikan mahasiswa untuk mengerjakan soal apa adanya (jawab sebisa mungkin untuk kedua nomor yang sama).
3. Catat kejadian ini di Berita Acara ujian.
4. Tim Pusjian akan menangani masalah penilaian soal duplikat setelah ujian selesai.

i Kasus soal duplikat pernah dilaporkan pada MK EMBS4450 dan EKMA5206 (Pascasarjana). Mahasiswa tetap diminta mengerjakan soal apa adanya dan dicatat di berita acara.

? Soal ujian terdapat nomor yang tidak ada (tidak lengkap). Apa yang dilakukan?

✓ Jawaban:

Coba scroll nomor soal dibagian kiri. Coba scroll halaman atau zoom out tampilan browser. Jika tidak ada catat kejadian ini di Berita Acara ujian. Laporkan ke Tim Posko beserta NIM, kode mata kuliah, dan nomor soal yang bermasalah. Instruksikan mahasiswa untuk mengerjakan soal sebisanya.

14. INFORMASI SANDI, KTPU & MYUT

? Password di menu cetak KTPU pada suo.ut.ac.id ditampilkan sebagai bintang (*), mahasiswa tidak bisa membacanya. Bagaimana cara melihat password?**

✓ Jawaban:

Gunakan menu Informasi Pendukung → Informasi Peserta UO. Untuk melihat informasi peserta UO, login menggunakan akun PJLUO (bukan akun petugas biasa). Catatan: myut.ut.ac.id sedang dalam maintenance, sehingga akses password melalui jalur tersebut tidak tersedia sementara.

15. Kendala Membuka Website suo.ut.ac.id

? kendala membuka website suo.ut.ac.id di lokasi ujian/tempat UO (ujian online)

✓ Jawaban:

Pastikan kembali di lokasi ujian dan koordinasi dengan penyedia lokasi ujian (tempat uo) tidak menggunakan routing IP Address 20.0.0.0/8.

atau

Silakan untuk di fotokan :

1. foto IPv4 (cara buka dari control panel atau network status)
2. Foto cmd. buka : ping 8.8.8.8
3. Foto cmd. buka : tracert 20.6.50.72
4. Foto cmd. buka : ip config/all