# Troubleshooting

a form of problem solving related to the UTBK apps

- Koneksi Terputus pada Aplikasi UTBK
- Error 404 pada Aplikasi
- Cara Keluar Aplikasi UTBK
- SEB Locked (Layar Merah)
- Gagal Login Akun Peserta UTBK
- SOP Penanganan Gangguan Server Web

# Koneksi Terputus pada Aplikasi UTBK

1. Keluar aplikasi (logout akun) | Lihat: Keluar Aplikasi UTBK
2. Pastikan koneksi internet dengan server UTBK masih dalam status connected dan stabil. Jika perlu memastikan IP client, bisa cek disini **unej.id/mofo**
3. Pastikan aplikasi UTBK (SEB) tidak terblokir oleh Anti Virus / Windows Defender (pada Windows OS). Hapus instalasi anti virus atau whitelist aplikasi UTBK.
4. Pastikan tidak ada remote session di komputer client.
5. Pastikan proses pembaruan (update OS) terjeda (paused) atau matikan proses pembaruan sistem operasi.
6. Cek ulang kabel LAN, pastikan kondisi kabel dalam keadaan baik, terminasi kabel jaringan juga baik dan normal.
7. Cek pada swicth / router bahwa indikator normal, tidak ada port yang rusak dan dalam kondisi terkoneksi jaringan.
8. Matikan perangkat WiFi / jalur WiFi pada komputer client.
9. Login ulang

# Error 404 pada Aplikasi

1. Coba dengan refresh aplikasi dahulu dengan tekan tombol F5, jika gagal/tetap tidak ada perubahan, lanjut poin nomor 2.
2. Keluar aplikasi (logout akun peserta)
3. Pastikan PC ujian masih dalam status terkoneksi dengan server UTBK
4. Login ulang.

# Cara Keluar Aplikasi UTBK

1. Gunakan tombol kombinasi (shortcut) CTRL + Q
2. Isikan password untuk keluar aplikasi (S@mbalSeruit)

# SEB Locked (Layar Merah)

Hal ini terjadi karena aplikasi SEB masih dalam kondisi berjalan, namun komputer dimatikan secara paksa tanpa keluar aplikasi SEB terlebih dahulu.

Solusi: Keluar Aplikasi UTBK

# Gagal Login Akun Peserta UTBK

Pastikan kembali dan cek pada kartu peserta UTBK.

1. Pastikan jadwal pelaksanaan ujian sesuai
2. Pastikan lokasi ujian sesuai
3. Pastikan Username sesuai
4. Pastikan Kata Sandi sesuai
5. Pastikan dari aplikasi pengawas, ujian telah dibuka dan dimulai.

# SOP Penanganan Gangguan Server Web

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
## PENANGANAN GANGGUAN SERVER WEB

**- TUJUAN**
Memastikan pemulihan layanan web server dengan cepat dan terstruktur.
Meminimalisir dampak gangguan terhadap pengguna.
Memberikan panduan jelas bagi tim IT dalam menangani insiden.

**- RUANG LINGKUP**
Prosedur ini berlaku untuk semua gangguan yang memengaruhi:
Website tidak dapat diakses.
Serangan siber Judol(Judi Online)

**- Tindakan Perbaikan**

| | |
|---|---|
| Server Down | Restart service (Nginx/Apache), failover ke backup server. |
| Overload Traffic | Scale up resource, aktifkan CDN/load balancer, blokir IP mencurigakan. |
| Error Aplikasi | Rollback update terakhir, perbaiki bug, restore dari backup. |
| Database Error | Restart DB service, optimasi query, restore backup. |

| | |
|---|---|
| Serangan siber Judol(Judi Online) | - Cek pada file index.html apakah ada yang code yang diubah, jika ada code yang diubah maka ganti atau timpa dengan file index.html default yang dapat di download di https://github.com/WordPress/WordPress<br>- Jika langkah diatas sudah dilakukan tapi tetap tidak berubah maka cari file dengan mengsortir tanggal terakhir file yang diubah tanggal terbaru atau tanggal terakhir file yang id edit terlihat mencurigakan serta cari code yang mencurigakan dan jika memungkinkan ganti file yang terindikasi tersebut dengan file default dari wordpress. |

**PROSEDUR PENANGANAN**

- Identifikasi Gangguan
Monitor Alarm:
Verifikasi laporan pengguna (email/tiket).
Klasifikasi Gangguan:
Level 1 (Kritis): Server down/tidak merespons.
Level 2 (Sedang): Performa turun drastis.
Level 3 (Ringan): Error parsial (contoh: halaman tertentu).

- Eskalasi
Level 1: Langsung beri tahu tim IT dan kepala departemen.
Level 2-3: Laporkan ke tim teknis untuk analisis lebih lanjut.

- Verifikasi
Uji akses website dari berbagai perangkat/lokasi.
Pastikan tidak ada error di log setelah perbaikan.

- Dokumentasi & Laporan
Catat waktu, penyebab, dan solusi gangguan.
Buat laporan insiden (format terlampir).
Jika diperlukan, update SOP/pencegahan (misal: tambah firewall rules).

- Komunikasi ke Pengguna
Level 1-2: Kirim notifikasi via email/status page.
Contoh:
"Mohon maaf, terjadi gangguan akses website. Tim kami sedang menanganinya. Estimasi normal: 1 jam."

- PENCEGAHAN
Lakukan monitoring 24/7 dengan alert otomatis.
Backup harian data dan konfigurasi.
Update berkala sistem dan keamanan.