

# 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](#)

# 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) terhenti (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 switch / 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.