



PANDUAN OPERASIONAL

# TROUBLESHOOTING

# SPAD



Biro Umum  
Sekretariat Jenderal  
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan  
Tahun 2017

# TIM PENYUSUN

## Pelindung

**DIDIK SUHARDI, Ph.D** / Sekretaris Jenderal Kemendikbud

## Pengarah

**Dr. SUTANTO, S.H., M.A.** / Kepala Biro Umum, Setjen Kemendikbud

## Penanggung jawab

**PARJI, S.Sos., M.Si.** / Kepala Bagian Tata Usaha, Biro Umum, Setjen Kemendikbud

## Pengarah Materi

**SLAMET, S.Pd.** / Kepala Subbagian Kearsipan Bagian Tata Usaha, Biro Umum Setjen Kemendikbud

## Quality Control Materi

**SULARWO, S.Pd., M.M.** / Kearsipan Bagian Tata Usaha, Biro Umum Setjen Kemendikbud

**BAMBANG HANDOYO, S.Pd., S.E., M.M.** / Kearsipan Bagian Tata Usaha, Biro Umum Setjen Kemendikbud

**RUSTINA, S.Sos., M.AP.** / Kearsipan Bagian Tata Usaha, Biro Umum Setjen Kemendikbud

**Dra. Ee SUHAERAH, M.Pd.** / Kearsipan Bagian Tata Usaha, Biro Umum Setjen Kemendikbud

**DARMAWATI, S.Pd.** / Kearsipan Bagian Tata Usaha, Biro Umum Setjen Kemendikbud

**MADHA, S.Pd., M.M.** / Kearsipan Bagian Tata Usaha, Biro Umum Setjen Kemendikbud

## Desain dan Layout

**HERMAN SETIAWAN, S.Kom** / Biro Umum, Setjen Kemendikbud

**ENDANG RETOLIASIH, B.A.** / Kearsipan Bagian Tata Usaha, Biro Umum Setjen Kemendikbud

**I WAYAN NALER, S.Pd.** / Kearsipan Bagian Tata Usaha, Biro Umum Setjen Kemendikbud

**MAYADI, S.E.** / Kearsipan Bagian Tata Usaha, Biro Umum Setjen Kemendikbud

**ADANG SUHENDA, S.Pd.** / Kearsipan Bagian Tata Usaha, Biro Umum Setjen Kemendikbud

**LIDIYA SYARIWATI, S.E.** / Kearsipan Bagian Tata Usaha, Biro Umum Setjen Kemendikbud

## Tim Penyusun Buku

**ANDIK PURWANTO, S.Kom.** / Biro Umum, Setjen Kemendikbud

**NURJOLIS, S.Kom.** / Biro Umum, Setjen Kemendikbud

**JAKA SUTRISNO** / Biro Umum, Setjen Kemendikbud

**SISWO DWI HANDOYO, S.T.** / Biro Umum, Setjen Kemendikbud

**HENDRY HARYADI, S.IKom** / Biro Umum, Setjen Kemendikbud



# *Kata Pengantar*

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, seri buku "Panduan Operasional Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD)" telah diselesaikan. Panduan dimaksud untuk memberikan kemudahan dalam operasional SPAD yang online pada laman: <http://kearsipan.kemdikbud.go.id>.

Buku panduan ini memuat penjelasan tentang tata cara pengoperasian Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) berdasarkan tingkat dan jenis pengguna di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Aplikasi SPAD dikembangkan berdasarkan referensi dari Sistem Informasi Kearsipan Nasional (SIKN) - Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN) - Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dari Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI).

Melalui panduan ini, diharapkan hal-hal yang terkait dengan tata cara seputar implementasi SPAD dapat dipahami dan digunakan dengan mudah.

Panduan ini masih belum sempurna oleh karena itu, kami mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk penyempurnaan terhadap panduan ini.

Kepala Biro Umum,

Dr. Sutanto, SH, MA  
NIP 196401281988031001



# DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN .....	2
KATA PENGANTAR .....	3
DAFTAR ISI .....	4
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>5</b>
A. Latar Belakang.....	6
B. Definisi .....	7
C. Maksud dan Tujuan .....	7
D. Maksud dan Tujuan .....	8
E. Ruang Lingkup.....	9
<b>II. TROUBLESHOOTING PERANGKAT DAN JARINGAN .....</b>	<b>9</b>
A. Troubleshooting Seputar Alat/perangkat .....	10
1. Komputer Mati.....	10
2. Layar Personal Computer(PC) Tidak Mengeluarkan Gambar/blank .....	11
3. Personal Computer(PC) Mengeluarkan Suara Beep Terus Menerus .....	12
4. Smartphone/tablet Mati.....	12
B. Troubleshooting Seputar Mesin Sacnner .....	13
1. <i>Scanner</i> Tidak Terkoneksi Dengan Komputer.....	13
2. Peringatan “Kesalahan” .....	14
3. Scanning Tidak Berjalan .....	14
4. Gambar Hasil Scan Pecah.....	15
5. Gambar Hasil Scan Kabur.....	16
6. Gambar Hasil Scan Tidak Konsisten .....	16
7. Tidak Dapat <i>Autoscan</i> .....	16
C. Troubleshooting Seputar Jaringan.....	17
1. Komputer Status Connected Tetapi Tidak Bisa Akses Internet .....	17
2. Koneksi dengan keterangan limited or no connectivity Status.....	18
3. Pengecekan Koneksi Jaringan .....	19
<b>III. TROUBLESHOOTING APLIKASI PENDUKUNG .....</b>	<b>22</b>
A. Troubleshooting Seputar Browser .....	22

1.	Browser <i>Firefox</i> Sering Menutup Sendiri (Crash) .....	22
2.	Muncul Pesan Error Berupa “ <i>Your Connection Is Not Secure</i> ” Pada Browser <i>Firefox</i> . 26	
3.	<i>Firefox</i> Tidak Dapat Membaca <i>PDF</i> .....	32
4.	Browser <i>Chrome</i> Tidak Dapat Membuka File <i>PDF</i> .....	34
5.	<i>Chrome</i> muncul Error “ <i>Aw, Snap!</i> ” .....	34
B.	Troubleshooting Seputar Aplikasi Pembaca <i>PDF</i> .....	36
1.	<i>PDF</i> Pada Sistem Operasi Windows.....	37
2.	<i>PDF</i> Pada Sistem Operasi MAC .....	38
3.	<i>PDF</i> Pada Sistem Operasi Andoid .....	39
4.	<i>PDF</i> Pada Sistem Operasi <i>iOS</i> .....	41
IV.	TROUBLESHOOTING SISTEM PENGELOLAAN ARSIP DAN DOKUMEN (SPAD) .....	42
A.	Troubleshooting Seputar Akses Ke Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) ...	43
1.	<u>Laman Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD)</u> <u>(<a href="http://kearsipan.kemdikbud.go.id">http://kearsipan.kemdikbud.go.id</a>) tidak dapat diakses</u> .....	44
2.	Tidak Dapat Login Pada Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD).....	47
V.	TROUBLESHOOTING SEPUTAR PROSEDUR .....	49
A.	Seputar Alur Sistem .....	49
1.	User /Pengguna Belum Cukup Memahami Prosedur.....	49
2.	Perubahan akun pengguna .....	49
B.	Seputar Tata Organisasi .....	50
VI.	PENUTUP.....	50

## I. PENDAHULUAN

Troubleshooting, adalah sebuah istilah yang merujuk kepada sebuah bentuk penyelesaian sebuah masalah. Troubleshooting merupakan pencarian sumber masalah secara sistematis sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan. Troubleshooting kadang-kadang merupakan proses penghilangan masalah, dan juga proses penghilangan penyebab potensial dari sebuah masalah. Penerapan suatu sistem tentunya telah dilakukan dengan perencanaan dan persiapan yang matang, namun demikian tidaklah ada sistem yang sempurna dimana kekurangan dan masalah selalu muncul dalam proses implementasinya baik masalah teknis maupun non teknis. Oleh karenanya melalui buku panduan ini kami mencoba untuk mengumpulkan permasalahan-permasalahan yang mungkin muncul dalam implementasi Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) dan memberikan solusinya.

## A. Latar Belakang

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 68 Tahun 2016 tentang Tata Kearsipan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, bahwa Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, kemasyarakatan dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Sedangkan kearsipan adalah hal-hal yang berkenaan dengan arsip, yang terkait dengan kegiatan atau proses pengaturan dan penyimpanan arsip dengan menggunakan sistem tertentu secara sistematis dan teratur sesuai dengan kaidah dan standar kearsipan.

Setiap kegiatan yang dilaksanakan di organisasi akan menghasilkan dan menciptakan arsip, untuk itu perlu adanya suatu sistem kearsipan yang sistematis dan teratur sesuai dengan kaidah kearsipan, hal ini dimaksudkan untuk menyajikan dan memberikan layanan informasi kearsipan yang akurat, autentik dan cepat. Untuk itu Biro Umum Sekretariat Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagai Pusat Arsip Kementerian yang mempunyai tugas dan fungsi menyusun pedoman dan kebijakan di bidang kearsipan melakukan inovasi kearsipan melalui pengembangan sistem pengelolaan kearsipan berbasis TIK yang dikenal dengan nama Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) secara *on line* dan dapat diakses pada laman: <http://kearsipan.kemdikbud.go.id>

Dalam sistem kearsipan yang masih konvensional tentunya banyak melibatkan petugas kearsipan untuk mengelola dan melayani kebutuhan informasi arsip, dan hal ini belum menjamin kecepatan dan ketepatan dalam sistem pencarian arsip, karena untuk penelusuran arsip dilakukan secara manual yang memerlukan waktu yang tidak efisien dan terbatas, pengguna atau pihak yang membutuhkan informasi arsip harus datang langsung ke pusat arsip. Oleh karena itu perlu adanya upaya untuk meningkatkan kecepatan dan kemudahan dalam mengelola dan melakukan pencarian arsip serta meningkatkan layanan kepada stake holder maupun masyarakat dalam memperoleh informasi dan memanfaatkan arsip. Terobosan atau inovasi yang sangat mungkin dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Permasalahan di atas yang menjadi latar belakang dan alasan Biro Umum Sekretariat Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk mengembangkan suatu sistem berbasis TIK dalam rangka memudahkan dan mempercepat pengelolaan dan pencarian arsip serta dapat menyajikan

informasi arsip dalam bentuk digital (e-archieve) berbasis web, sehingga masyarakat mendapatkan informasi seputar kearsipan dan dapat melayani kebutuhan informasi dengan lebih cepat.

Seiring perkembangan implementasi Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) di berbagai satuan kerja/organisasi di lingkungan Kemendikbud, maka berkembang juga permasalahan-permasalahan yang muncul. Baik seputar penggunaan peralatan, teknis aplikasi, alur system maupun prosedur dan mekanisme didalamnya. Oleh karenanya sangat perlu dilakukan upaya untuk mendata dan mengumpulkan masalah-masalah tersebut untuk kemudian menganalisi dan mencari solusi pemecahannya. Dengan demikian diharapkan implementasi Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan kemanfaatan yang maksimal.

## **B. Definisi**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 68 Tahun 2016 tentang Tata Kearsipan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, bahwa Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, kemasyarakatan dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Sedangkan kearsipan adalah hal-hal yang berkenaan dengan arsip, yang terkait dengan kegiatan atau proses pengaturan dan penyimpanan arsip dengan menggunakan sistem tertentu secara sistematis dan teratur sesuai dengan kaidah dan standar kearsipan.

Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) adalah aplikasi berbasis web (*on-line*) untuk mengelola data arsip dan dokumen di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dalam rangka meningkatkan layanan tata kelola kearsipan dan informasi seputar kearsipan. Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) dapat menampilkan beberapa output data arsip, yaitu: (1) Menampilkan rekapitulasi data arsip per-unit utama/satker, per jenis/klasifikasi arsip dan pertahun dengan cepat dan tepat; (2) Menampilkan data rinci dan data deskripsi arsip serta file digital dari arsip; (3) Memudahkan pencarian dan penelusuran arsip; (4) Memudahkan dalam memutakhirkan data kearsipan; (5) Memberi notifikasi/peringatan untuk arsip yang telah memasuki masa retensi.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 68 Tahun 2016 tentang Tata Kearsipan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan disebutkan bahwa tujuan pengelolaan arsip di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan adalah:

- a. Menjamin arsip sebagai bukti yang autentik dan terpercaya serta dapat disediakan dengan cepat, tepat, aman, dan efisien.
- b. Menjamin arsip yang bernilai guna kesejarahan dapat diselamatkan dan dilestarikan.
- c. Meningkatkan pengelolaan arsip untuk menghasilkan layanan kearsipan yang berkualitas.
- d. Menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti yang sah.
- e. Menjamin terwujudnya pengelolaan dan pemanfaatan arsip sebagai layanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- f. Menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban di bidang pendidikan dan kebudayaan.
- g. Menjamin kewanitaan dan keselamatan aset Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- h. Meningkatkan kualitas pelayanan public dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

Pengembangan SPAD dimaksudkan dalam rangka untuk mencapai tujuan tersebut, jadi pengembangannya tidak dimaksudkan untuk menggantikan sistem kearsipan konvensional yang saat ini berjalan, akan tetapi difungsikan sebagai layanan tambahan dan pelengkap yang bertujuan meningkatkan layanan dalam hal pengelolaan kearsipan dan informasi kearsipan dengan memanfaatkan keunggulan teknologi informasi dan komunikasi. SPAD akan digunakan untuk melakukan pengelolaan Arsip Audiovisual atau arsip Pandang Dengar secara terpadu. Dimana pengelolaan Arsip Audiovisual meliputi serangkaian kegiatan penciptaan, penataan dan pengolahan, penggunaan, penyimpanan dan pemeliharaan serta penyusutan.

Maka pengembangan Aplikasi Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dari stakeholder di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk dapat mengakses dan mendapatkan data-data arsip baik berupa data rekapitulasi maupun data arsip secara rinci dalam bentuk digital dengan cepat dan akurat. Juga dimaksudkan untuk meningkatkan layanan informasi kearsipan terhadap masyarakat.

Sedangkan secara teknis Aplikasi Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

- Memudahkan dan mempercepat pencarian data arsip secara rinci.
- Menyajikan informasi dan rekapitulasi data arsip yang lengkap dan akurat dalam bentuk digital (*e-archive*) berbasis web sehingga dapat diakses kapan saja dan dimana saja.
- Menyajikan data rekap nilai arsip berdasarkan kriteria/jenis tertentu.
- Menyajikan data rekap nilai arsip berdasarkan Unit/Satuan Kerja tertentu.
- Menampilkan data detail arsip dalam berbagai format.
- Memelihara dan melestarikan informasi arsip dalam bentuk digital.

Seiring perkembangan implementasi Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) di berbagai satuan kerja/organisasi di lingkungan Kemendikbud, maka berkembang juga permasalahan-permasalahan yang muncul. Baik seputar penggunaan peralatan, teknis aplikasi, alur system maupun prosedur dan mekanisme didalamnya. Oleh karenanya sangat perlu dilakukan upaya untuk mendata dan mengumpulkan masalah-masalah tersebut untuk kemudian menganalisis dan mencari solusi pemecahannya. Dengan demikian diharapkan implementasi Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan kemanfaatan yang maksimal.

## **D. Maksud dan Tujuan**

Pengembangan Panduan Troubleshooting Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) dimaksudkan untuk memberikan standarisasi dan panduan, serta acuan dalam menganalisis dan mengatasi permasalahan yang muncul dalam implementasi dilapangan. Sehingga diharapkan setiap kendala yang muncul dalam implementasi dapat segera ditemukan cara pemecahannya dan Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) dapat berjalan dengan baik.



1. Memudahkan dan mempercepat analisa suatu masalah/kendala teknis.
2. Menyajikan informasi seputar kendala teknis perangkat keras/hardware yang mungkin muncul beserta pemecahannya.
3. Menyajikan informasi seputar kendala teknis perangkat lunak/software yang mungkin muncul beserta pemecahannya.

Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) dikembangkan mengacu kepada mekanisme, pola, dan struktur pengelolaan kearsipan di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang tertuang didalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 68 Tahun 2016 tentang Tata Kearsipan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Maka sistem ini ruang lingkup implementasinya menasar semua unit utama dan satuan kerja-satuan kerja di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Maka ruang lingkup Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) mengacu pada operasionalnya yang tertuang dalam struktur pengguna/user pada Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) berpedoman pada struktur organisasi dengan Admin Pusat berada di Pusat Arsip Kementerian, Biro Umum, Sekretariat Jenderal, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.



9

## A. Troubleshooting Seputar Alat/perangkat

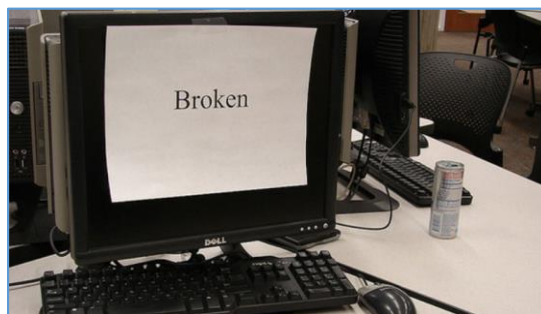
Perangkat/alat yang dibutuhkan secara umum untuk menjalankan Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) adalah komputer baik berupa laptop maupun Personal computer (PC), sedangkan untuk mengakses data secara on line pada laman: <http://keArsipan.kemdikbud.go.id/> juga dapat memanfaatkan gadget berupa smartphone atau tablet.



Berikut beberapa masalah yang mungkin dialami pada operasional komputer dan penanganannya:

### 1. Komputer Mati

Pada saat digunakan, computer tiba-tiba mati (OFF) dengan ciri-cirinya saat dihidupkan tidak ada tanda-tanda menyala, kipas prosesor mati, lampu LED indikator tidak menyala.



Penanganan:

- a) Periksa aliran listrik ke komputer : Kabel Power, Power suply periksa kembali sudah terpasang dengan baik dan benar dan tidak ada masalah.
- b) Pastikan pemasangan komponen-komponen komputer dengan benar : Pastikan tidak ada komponen yang kendor dalam pemasanganya.
- c) Pastikan Kabel Monitor terpasang dengan benar : Kabel monitor terhubung dengan monitor secara benar
- d) Analisa suara komputer “beep” : Periksa dan analisa suara yang keluar pada pc speaker dengan berbagai kode berikut:
  - Bunyi ‘beep’ pendek 1 kali, artinya sistem telah melakukan proses Boot dengan baik.
  - Bunyi ‘beep’ pendek 2 kali, artinya ada masalah pada konfigurasi atau seting pada CMOS.
  - Bunyi ‘beep’ panjang 1 kali dan pendek 1 kali, artinya ada masalah pada Motherboard atau DRAM.

- Bunyi 'beep' panjang 1 kali dan pendek 2 kali, artinya ada masalah pada monitor atau VGA Card.
- Bunyi 'beep' panjang 1 kali dan pendek 3 kali, artinya ada masalah pada Keyboard.
- Bunyi 'beep' panjang 1 kali dan pendek 9 kali, artinya ada masalah pada ROM BIOS.
- Bunyi 'beep' panjang terus-menerus, artinya ada masalah di DRAM.
- Bunyi 'beep' pendek terus-menerus, artinya ada masalah penerimaan tegangan (power).

## 2. Layar Personal Computer(PC) Tidak Mengeluarkan Gambar/blank

Komputer blank hitam saat pertama kali dinyalakan merupakan masalah yang umum terjadi. Ada berbagai penyebab mengapa komputer kita hanya menampilkan warna hitam atau malah tidak ada respon sama sekali. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja komputer, baik dari sisi hardware maupun software.



Penanganan:

- Matikan dan nyalakan kembali monitor dan tunggu satu atau dua menit untuk melihat apakah layar menyala dengan normal.
- Menggoyangkan mouse atau menekan tombol pada keyboard hingga muncul tampilan layar.
- Periksa catu daya atau kabel listrik ke monitor serta kabel yang menghubungkan monitor ke komputer (kabel VGA).
- Apakah VGA card yang terpasang adalah AGP/PCI? Apakah jenis VGA card tersebut kompatibel dengan sistem operasi? Jika Anda cukup berpengalaman cobalah membuka chassis dan periksa VGA card, lepas dan pasang kembali.
- Periksa juga pin pada slot VGA card dan pada motherboard. Pastikan bersih dan terhindar dari debu, tidak bengkok atau patah.
- Pastikan keyboard sudah terhubung dengan baik ke komputer karena komputer biasanya tidak akan dapat menyala tanpa adanya keyboard.
- Setelah pemeriksaan di atas, *Restart* komputer dan lihat apakah komputer kembali normal.

### 3. Personal Computer(PC) Mengeluarkan Suara Beep Terus Menerus

Bunyi beep pada komputer sebenarnya memiliki arti tersendiri, suara ini dikeluarkan oleh BIOS, dan bertujuan menyatakan keadaan yang terjadi pada komputer saat itu. Suara beep panjang dan terus-menerus menandakan adanya masalah pada memory atau RAM, yaitu memory atau RAM tidak dapat diakses.

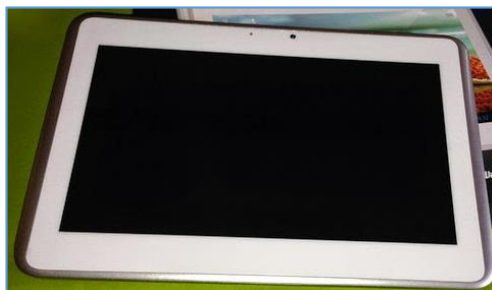


Penanganan:

- a) Cek pemasangan memory atau RAM pada slotnya apakah sudah benar/ pas, coba direplace (cabut pasang kembali).
- b) Kemungkin lain adalah memory atau RAM sudah rusak dan harus diganti.
- c) Juga ada kemungkinan memory atau RAM yang terpasang tidak kompatibel dengan motherboard-nya.

### 4. Smartphone/tablet Mati

Pada saat digunakan, smartphone/tablet tiba-tiba mati (OFF) dengan ciri-cirinya saat dihidupkan tidak ada tanda-tanda menyala.





Penanganan:

- a) Jika tidak bisa hidup sama sekali dengan tombol power, coba dengan melepas baterai terlebih dahulu, secara tidak langsung ini akan berfungsi me*Restart* gadget, kemudian pasang kembali baterai dan coba untuk menyalakan.
- b) Jika cara pertama masih belum berhasil, silahkan lepas simcard dan micro SD terlebih dahulu.
- c) Tancapkan charger atau kabel USB pada colokan listrik yang tersedia.
- d) Tekan tombol power dan volume secara bersamaan, pastikan charger dalam keadaan menyambung pada listrik.
- e) Jika pada layar gadget muncul indikator baterai, itu tandanya berhasil.
- f) Jika sudah demikian diamkan selama kurang lebih 10 Menit untuk memastikan pengisian baterai masuk dengan sempurna.



- g) Pasang kembali simcard dan microSD dan hidupkan kembali gadget.

## B. Troubleshooting Seputar Mesin Sacnner

Pada saat sistem kearsipan digital/elektronik ini telah dijalankan, maka akan ada proses digitalisasi dari dokumen fisik menjadi dokumen elektronik/digital. Maka peran dari perangkat pemindai/*scanner* sangat vital.



Berikut ini beberapa permasalahan seputar alat pemindai/*scanner* dan pemecahannya:

### 1. *Scanner* Tidak Terkoneksi Dengan Komputer

Pada saat kita akan mengkoneksikan komputer ke scaner untuk melakukan proses scan, muncul pesan kesalahan "*scanner acces failed*" atau "*scanner not found*" sehingga menggagalkan proses scan yang akan dilakukan.

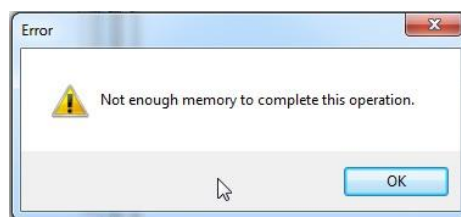


Penanganan:

Ketika anda akan mengoperasikan *scanner* dan tiba-tiba muncul salah satu pesan tersebut maka kemungkinan besar penyebabnya adalah *scanner* yang belum terkoneksi secara hardware ke komputer. *Scanner* yang belum terkoneksi secara hardware ini bisa saja disebabkan karena card SCSI-Interface tidak terpasang dengan benar. Jika kabel SCSI tidak benar-benar terhubung dengan baik, hal itu akan mengganggu hubungan antara *scanner* dan card. Matikan komputer dan cek koneksi kabelnya. Perlu juga diingat bahwa pada waktu menghidupkan komputer, perangkat *scanner* harus dihidupkan terlebih dahulu sebelum komputer dinyalakan. Proses booting akan mendeteksi dan mencari koneksi komputer ke *scanner* jika perangkat tersebut ada. Tetapi proses pendeteksian tersebut akan diabaikan jika *scannernya* sendiri belum nyala. Hal sepele yang sering terjadi adalah operator tidak menyalakan *scanner* terlebih dahulu sebelum menghidupkan PC.

## 2. Peringatan “Kesalahan”

Komputer dapat terhubung dengan *scanner*. Tetapi pada saat melakukan proses scan, tiba-tiba proses berhenti dan muncul pesan kesalahan “not enough memory”.



Penanganan:

Pesan tersebut biasanya terjadi karena sisa ruang hardisk anda sudah sangat kecil. Coba gunakan disk utility untuk menambah sisa ruang tersebut. Atau, anda bisa mencoba untuk men-scan gambar lagi pada tingkat dpi yang lebih rendah, dan pada kedalaman warna yang lebih rendah juga, misalnya, grayscale atau hitam

## 3. Scanning Tidak Berjalan

Semuanya sudah siap, dan tombol scan pada program pun sudah ditekan. Tapi proses scanning-nya tidak segera dimulai. Setelah berjalanpun prosesnya sangat lambat.

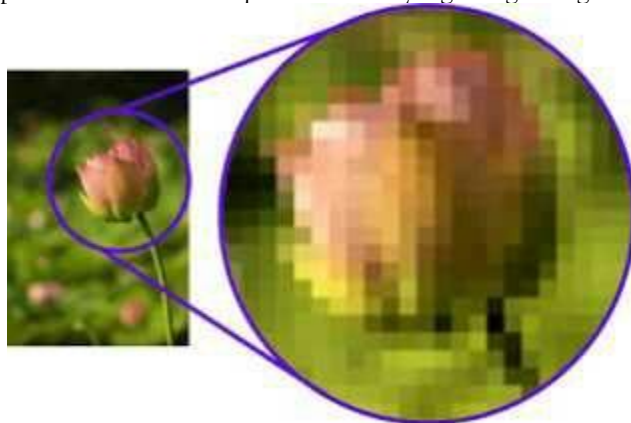


Penanganan:

Coba lakukan pengecekan terhadap dokumen sumber yang akan di scan. Apakah dokumen yang anda masukan kepenampangnya sudah terpasang dengan baik. Kalau belum, coba ambil dan pasang kembali ke penampang dokumen tersebut pelan-pelan dan benar. Pastikan apakah penutup otomatis penampang tersebut telah tertutup dengan rapat. Hal lain yang perlu juga diperhatikan adalah sambungan kabel, apakah kondisinya masih baik. Masing-masing ujung dan pangkalnya apakah sudah tertancap dengan baik. Coba pastikan sekali lagi

#### 4. Gambar Hasil Scan Pecah

Setelah proses scan dijalankan, ternyata gambar hasil *scanner* tidak memuaskan. Gambar terlihat pecah-pecah dan bercak terdapat disana-sini yang mengotori gambar.



Penanganan:

Analisa pertama rusaknya gambar, bisa saja disebabkan oleh jamur dalam kaca *scanner*. Untuk mengatasi hal ini bersihkan kaca bagian dalam dan luarnya secara rutin dengan cairan pembersih, yang banyak dijual di toko kimia. Supaya tetap bersih, anda perlu menjaga kondisi ruangan, karena jamur akan tumbuh di ruang lembab. Kalau gambar pecah-pecah, masalahnya mungkin pada resolusi gambar. Tak ada salahnya bila anda menaikkan resolusi lebih tinggi dari angka sebelumnya. Ini biasanya makan waktu yang lama saat scanning. Biar lebih singkat, sebaiknya anda batasi (crop) saja bidang scanning. Bidang yang tidak diinginkan sebaiknya tidak perlu ikut discan. Setiap *scanner* pasti memiliki tool untuk melakukan crop tersebut.

## 5. Gambar Hasil Scan Kabur

Proses scan berjalan lancar, tetapi gambar hasil scan terlihat tidak jelas dan kabur seperti terkena efek blur.



Penanganan:

Jika gambar hasil *scan* terlihat kabur, coba anda set resolusi displaynya ke *high color* (16 bit), dan biarkan *scanner* melakukan pemanasan (*warming up*) selama beberapa menit. Yang perlu anda perhatikan juga adalah kebersihan dari permukaan kacanya, karena jika kotor akan bisa berpengaruh juga terhadap bersih tidaknya hasil scan nantinya. Pastikan kaca tersebut selalu bersih. Bersihkan dengan kain yang lembut.

## 6. Gambar Hasil Scan Tidak Konsisten

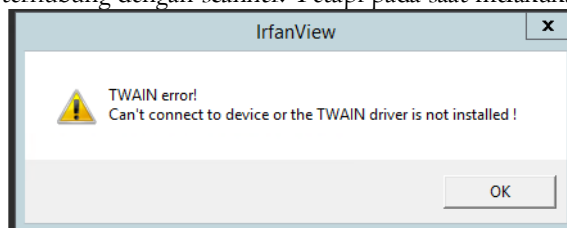
Kualitas gambar hasil scan berbeda-beda pada beberapa komputer.

Penanganan:

Perbedaan kualitas pada foto tersebut dapat muncul karena adanya perbedaan kualitas *VGA* pada masing-masing komputer. Foto tersebut akan tampak baik ketika anda menggunakan komputer dengan *VGA* tinggi (minimal 32 Mb). Namun sebaliknya, foto tersebut akan terlihat pecah ketika anda melihatnya menggunakan komputer dengan *VGA* pas-pasan (di bawah 32 Mb). Sebenarnya kualitas foto yang dihasilkan dari *scanner* adalah sama saja atau tidak berubah. Hanya tampilan pada monitor (komputer dengan *VGA* rendah) yang membuat foto tersebut seolah-olah mengalami kerusakan.

## 7. Tidak Dapat Autoscan

Komputer dapat terhubung dengan *scanner*. Tetapi pada saat melakukan proses *autoscan*.



Penanganan:



Download *plugin* otomatis *scanner* di menu tambah surat. Tipe *scanner* harus mempunyai tipe *TWAIN* untuk bisa otomatis langsung melakukan scan surat di *scanner*.

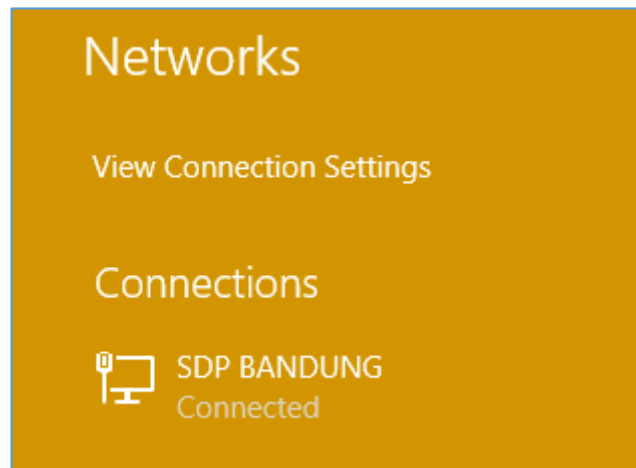
## C. Troubleshooting Seputar Jaringan

Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) merupakan aplikasi berbasis web, maka kebutuhan akan jaringan internet menjadi sangat penting untuk dapat mengaksesnya. Umumnya pada jaringan *wireless* dirumah atau dikantor, terdapat tiga layer, yaitu Internet, *modem / router*, dan komputer pada jaringan, dan masalah yang muncul dalam suatu jaringan kebanyakan adalah masalah koneksi perangkat kepada jaringan.

Berikut beberapa masalah seputar jaringan internet dan penanganannya:

### 1. Komputer Status Connected Tetapi Tidak Bisa Akses Internet

Status ini menunjukkan bahwa komputer kita terhubung dengan jaringan dengan sempurna, yaitu terhubung kepada *router / modem*. Jika jaringan *wireless*, maka komputer terhubung kepada *wireless router* dengan baik, maka hal ini menunjukkan ada masalah pada layer atas yaitu Internet.



Penanganan:

- Pastikan terlebih dahulu dengan membuka *browser* internet kita dan check ke laman tertentu misal saja ke [www.computer-network.net](http://www.computer-network.net) atau ke [www.wireless-router-net.com](http://www.wireless-router-net.com) atau kemanapun. Jika anda bisa mengakses laman tertentu akan tetapi laman yang lain bagus, berarti tidak ada masalah pada sisi jaringan anda. Masalah terletak pada pihak *ISP* yang mungkin salah satu backbonenya rusak atau putus. Jika sama sekali anda tidak bisa membuka internet kemanapun, teruskan langkah berikut.
- Lepaskan sambungan *modem* yang ke *line* telepon atau *Cable line*, tunggu beberapa saat barang semenit kemudian koneksikan lagi.

- c) Lepaskan sambungan *wireless router* dari *modem* (sambungan antara port LAN pada *modem* dan port WAN pada *wireless router*), tunggu beberapa saat kemudian sambung lagi. Ini jika anda mempunyai perangkat terpisah antara *wireless router* dan *modem*.
- d) *Restart* komputer anda dan ulangi untuk membuka dan akses laman. Jika anda bisa mengakses laman akan tetapi koneksinya lambat sekali sementara komputer lain bisa mengakses (jika ada lebih dari dua komputer dalam jaringan) anda bisa mencurigai beberapa komputer yang lain sedang mengkonsumsi *bandwidth* sangat intensif mungkin sedang streaming HD media dari internet atau banyak melakukan sharing files dengan beberapa komputer. tutup di komputer lain tersebut beberapa aplikasi yang mencurigakan dan bila perlu matikan sementara untuk memastikan masalah. Jika tak satupun laman terbuka, maka lakukan langkah berikut ini.
- e) Jika anda mempunyai *modem* dan *wireless router* terpisah, cobalah putuskan koneksi ke *wireless router* dan koneksikan komputer anda langsung kepada *modem*. *Restart* komputer anda dan coba lagi akses internet. Jika anda sukses akses ke internet, maka anda bisa memastikan ada masalah dengan *wireless router* anda.
- f) Jika langkah tersebut masih juga belum berhasil akses internet, maka bisa dipastikan ada masalah dengan *modem* anda atau ada masalah dengan *ISP* anda. Telepon *ISP* anda untuk memastikan kalau ada masalah dengan layanan Internet.

## 2. Koneksi dengan keterangan **limited or no connectivity Status**

Kondisi **limited or no connectivity** pada dasarnya tidak ada masalah dengan komputer anda, koneksi ke *router* atau *modem* juga tidak ada masalah, akan tetapi konfigurasi *wireless router* tidak sempurna. Hal ini biasanya berhubungan dengan konfigurasi *DHCP* pada *router* tidak aktif atau ada masalah koneksi antara *modem* dan internet (jika pihak *ISP* memberikan layanan *DHCP* kepada clients). Status **limited or no connectivity** ini disebabkan beberapa masalah yang berbeda, termasuk koneksi internet yang gagal, *wireless router* atau adapter yang tidak dikonfigure dengan benar.



Penanganan:

- a) Klik kanan adapter tersebut dan pilih *Repair*. Perhatikan apakah sudah normal *connected* atau masih *limited*. Langkah ini memastikan untuk mendapatkan *IP address* dari *DHCP server*.
- b) Buka properti *TCP / IP* dari adapter anda dan pastikan bahwa *TCP/IP* konfigurasinya adalah *obtain IP address automatically*.
- c) Putuskan koneksi ke *modem*, tunggu sebentar dan koneksikan lagi.
- d) Jika ada *wireless router* terpisah dengan *modem*, putuskan koneksinya – tunggu beberapa saat dan hubungkan lagi.
- e) *Restart* komputer anda
- f) Sampai langkah ini masih juga status *limited*, maka lihat konfigurasi *router* atau apakah konfigurasi *DHCP* nya sudah *enabled*.
- g) *Restart* komputer anda. Jika status masih *Limited or no connectivity*, dan jika *wireless* komputer dan *modem* terpisah, cobalah putuskan *modem* dan *router* terus koneksikan komputer anda langsung ke *modem*. *Restart* komputer dan periksa apakah status sudah berubah.
- h) Jika masih juga status *limited*, hubungi *ISP* anda. Status ini menunjukkan adanya *DHCP* gagal fungsi tidak bisa memberikan *IP address* ke *clients*. Biasanya pihak *ISP* memberikan konfigurasi *DHCP* kepada *clients*

### 3. Pengecekan Koneksi Jaringan

Strategi dasar untuk menganalisa koneksi jaringan adalah berangkat dari sumber masalah / lokasi masalah, dan memverifikasi fungsionalnya pada layer-layer jaringan. Jika sebuah komputer mengalami masalah koneksi kepada jaringan local, maka langkah pertama yang bisa dilakukan adalah memeriksa konfigurasi *TCP/IP* meliputi *IP address*, *subnet mask*, *gateway*, atau parameter *IP* lainnya.

Berikut dibahas beberapa penelusuran/pengecekan terkait koneksi jaringan internet:

#### a) PC yang bermasalah

Untuk menelusur konfigurasi *TCP/IP* maka kita bisa memulai dari komputer yang bermasalah. Kita bisa memeriksa konfigurasi *TCP/IP* dengan menggunakan tool *IPconfig* pada *command prompt*.

```
Command Prompt
Microsoft Windows [Version 6.3.9600]
(c) 2013 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\BIRO UMUM>ipconfig

Windows IP Configuration

Wireless LAN adapter Local Area Connection* 3:

    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix  . :

Ethernet adapter Bluetooth Network Connection:

    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix  . :

Ethernet adapter Ethernet:

    Connection-specific DNS Suffix  . :
    Link-local IPv6 Address . . . . . : fe80::98d8:3661:8d85:a104%4
    IPv4 Address. . . . . : 192.168.115.243
    Subnet Mask . . . . . : 255.255.255.0
    Default Gateway . . . . . : 192.168.115.1
```

## b) Menggunakan “IPconfig /all”

Setelah itu pada *command prompt* ketik *IPconfig*, dan akan muncul konfigurasi *IP address*, *subnet mask*, dan *gateway*. Atau jika ingin melihat konfigurasi lebih lengkap gunakan parameter */all* menjadi *IPconfig /all* dan tekan Enter, maka akan muncul konfigurasi lengkap seperti gambar dibawah ini dan kita bisa melihat konfigurasi DNS server yang dipakai.

```
Command Prompt

C:\Users\BIRO UMUM>ipconfig/all

Windows IP Configuration

    Host Name . . . . . : BIRO-UMUM
    Primary Dns Suffix . . . . . :
    Node Type . . . . . : Hybrid
    IP Routing Enabled. . . . . : No
    WINS Proxy Enabled. . . . . : No

Wireless LAN adapter Local Area Connection* 3:

    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix  . :
    Description . . . . . : Microsoft Wi-Fi Direct Virtual Adapter
    Physical Address. . . . . : 54-35-30-61-34-91
    DHCP Enabled. . . . . : Yes
    Autoconfiguration Enabled . . . . : Yes

Ethernet adapter Bluetooth Network Connection:

    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix  . :
    Description . . . . . : Bluetooth Device (Personal Area Network)
    Physical Address. . . . . : 54-35-30-61-34-98
    DHCP Enabled. . . . . : Yes
    Autoconfiguration Enabled . . . . : Yes

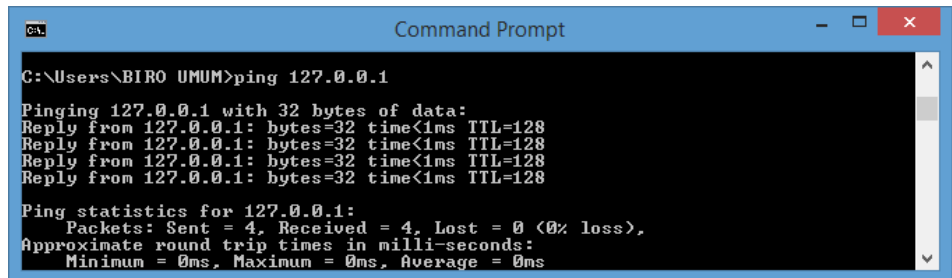
Ethernet adapter Ethernet:

    Connection-specific DNS Suffix  . :
    Description . . . . . : Realtek PCIe GBE Family Controller
    Physical Address. . . . . : 08-9E-01-D7-B6-7B
    DHCP Enabled. . . . . : Yes
    Autoconfiguration Enabled . . . . : Yes
    Link-local IPv6 Address . . . . . : fe80::98d8:3661:8d85:a104%4(Preferred)
    IPv4 Address. . . . . : 192.168.115.243(Preferred)
    Subnet Mask . . . . . : 255.255.255.0
    Lease Obtained. . . . . : Monday, July 17, 2017 6:51:55 AM
    Lease Expires . . . . . : Monday, July 17, 2017 11:51:55 AM
```

Misalkan terjadi *IP address* duplikat dengan komputer lain yang ada pada jaringan maka pada *subnet mask* akan muncul: 0.0.0.0. kemungkinan terjadi *IP* duplikat jika anda tidak



menggunakan *DHCP* server, dan *IP* address di setup manual ke komputer-2. Untuk memastikan bahwa konfigurasi *TCP/IP* pada komputer anda benar, maka gunakan ping loopback dengan mengetikkan di *command* prompt ping 127.0.0.1 atau ping localhost, dan jika konfigurasi sudah benar maka akan muncul respon dengan “0% lost” seperti pada gambar berikut ini.



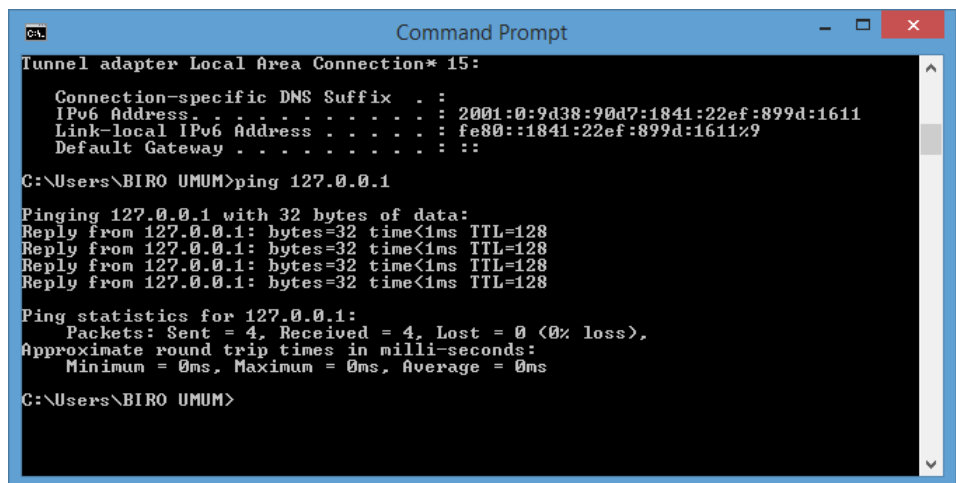
```
C:\Users\BIRO UMUM>ping 127.0.0.1

Pinging 127.0.0.1 with 32 bytes of data:
Reply from 127.0.0.1: bytes=32 time<1ms TTL=128
Reply from 127.0.0.1: bytes=32 time<1ms TTL=128
Reply from 127.0.0.1: bytes=32 time<1ms TTL=128
Reply from 127.0.0.1: bytes=32 time<1ms TTL=128

Ping statistics for 127.0.0.1:
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 0ms, Maximum = 0ms, Average = 0ms
```

### c) Menggunakan “ping”

Jika semua tampak bagus tapi anda masih tidak bisa juga akses ke internet Speedy, cobalah ping ke computer satunya dengan mengetikkan *command* berikut ke *IP* address computer B, ping 192.168.1.5. Pastikan bahwa respon bagus dengan 0% lost. Jika masih ada masalah atau 100% lost maka ada masalah dengan kabel komputer A ke *switch*. Gantilah kabel tersebut dengan yang bagus dan tes lagi, jika berhasil maka kabel yang menjadi masalahnya.



```
C:\Users\BIRO UMUM>ipconfig /all

Tunnel adapter Local Area Connection* 15:

    Connection-specific DNS Suffix  . : 
    IPv6 Address. . . . . : 2001:0:9d38:90d7:1841:22ef:899d:1611
    Link-local IPv6 Address . . . . . : fe80::1841:22ef:899d:1611%9
    Default Gateway . . . . . : 

C:\Users\BIRO UMUM>ping 127.0.0.1

Pinging 127.0.0.1 with 32 bytes of data:
Reply from 127.0.0.1: bytes=32 time<1ms TTL=128
Reply from 127.0.0.1: bytes=32 time<1ms TTL=128
Reply from 127.0.0.1: bytes=32 time<1ms TTL=128
Reply from 127.0.0.1: bytes=32 time<1ms TTL=128

Ping statistics for 127.0.0.1:
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 0ms, Maximum = 0ms, Average = 0ms

C:\Users\BIRO UMUM>
```

Untuk verifikasi konfigurasi *TCP/IP* gunakan ping 127.0.0.1 pada *command prompt*. Jika test ping gagal atau tidak ada response (100% lost) maka bisa jadi driver tidak benar, *network adapter*nya rusak, atau terjadi interferensi *IP* dengan service lain.

- Untuk verifikasi *IP* address sudah benar ditambahkan ke komputer lakukan *ping* ke *IP* address local host pada *command prompt*
- Secara umum gunakan ping dengan *IP* address atau host name, jika ping dengan *IP* address sukses, bisa jadi ping ke hostname gagal dikarenakan masalah name resolution

Jika usaha ping gagal di setiap titik, periksa yang berikut:

- Pastikan bahwa *IP* address local komputer dan juga subnet mask sudah dikonfigure dengan benar
- Default *gateway* juga dikonfigure dengan benar dan link antara *local host* dan *gateway* juga sudah dikonfigure dengan benar.

### III. TROUBLESHOOTING APLIKASI PENDUKUNG

Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) adalah aplikasi berbasis web, maka untuk mengaksesnya komputer harus terkoneksi dengan jaringan internet. Maka beberapa aplikasi pendukung diperlukan untuk dapat mengakses dan mengoperasionalkannya dengan lancar.



#### A. Troubleshooting Seputar Browser

Salah satu aplikasi pendukung untuk mengakses Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) adalah *browser*. Cukup banyak aplikasi browser yang dapat digunakan untuk mengakses Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD), pada panduan ini akan dipaparkan troubleshooting dari 2 aplikasi browser paling populer dan direkomendasikan untuk menjalankan Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD), yaitu Mozilla *Firefox* dan Google *Chrome*.

##### 1. Browser *Firefox* Sering Menutup Sendiri (Crash)

Suatu ketika saat sedang membuka *firefox*, tiba-tiba *firefox* menutup dengan sendirinya (*Crash*). Maka biasanya hal ini diakibatkan dari beberapa hal seperti:

###### a) *Browser Firefox* merupakan versi lama.

- Untuk mengecek apakah browser *firefox* anda merupakan versi paling baru, silahkan lakukan langkah-langkah berikut ini:
- Klik  (Menu) yang terdapat pada bagian kanan atas browser.
- Klik  (Help)
- Klik "*About Firefox*", maka akan muncul jendela *About Firefox* seperti berikut .





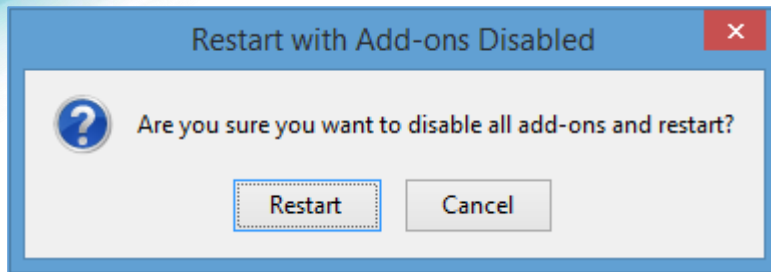
- Jika browser *firefox* anda merupakan versi lama, maka jendela “About Mozilla *Firefox*” akan mengunduh versi paling baru dari browser *firefox* anda, dan jika telah selesai mengunduh versi terbaru, lalu setelah itu klik tombol “*Restart Firefox to Update*” untuk menyelesaikan pembaruan browser *firefox*.



b) Terdapat masalah di extensions, tema and hardware acceleration di browser *Firefox*.

Untuk mengetahui apakah terdapat error pada extensions, tema and hardware acceleration di browser *Firefox*, maka anda harus menyalakan “Safe Mode” terlebih dahulu dengan cara :

- Klik  (Menu) yang terdapat pada bagian kanan atas browser.
- Klik  (Help)
- Klik “*Restart with Add-ons Disabled...*” maka akan muncul jendela konfirmasi



- Klik tombol "*Restart*", maka *firefox* anda akan melakukan *Restart*

Jika setelah anda masuk ke dalam Safe Mode dan tidak terjadi crash, maka penyebab masalah dari browser menutup sendiri/crash adalah terdapat masalah di extensions, tema and hardware acceleration. Jika ini terjadi, maka anda dapat melakukan beberapa hal yaitu:

- **Mematikan fitur "*Hardware Acceleration*"**

Untuk mematikan fitur "*Hardware Acceleration*", dapat anda lakukan dengan cara:

- Klik "*Menu*"
- Klik "*Option*"
- Klik "*Advanced*" pada menu yang terdapat pada sisi kiri browser.
- Klik tab "*General*"
- Hapus centang yang terdapat tulisan "*Use hardware acceleration when available*"
- Lakukan *Restart* pada browser anda.



- **Mengganti tema ke “*Default Theme*”**

Untuk mengganti tema yang anda gunakan ke “*Default Theme*”, dapat anda lakukan dengan cara:

- Klik “*Menu*”
- Klik “*Add-Ons*”
- Klik “*Appearance*” pada menu yang terdapat pada sisi kiri browser.maka akan muncul daftar dari tema yang anda miliki.
- Klik tombol “*Enable*” yang terletak di sebelah kanan “*Default Theme*”

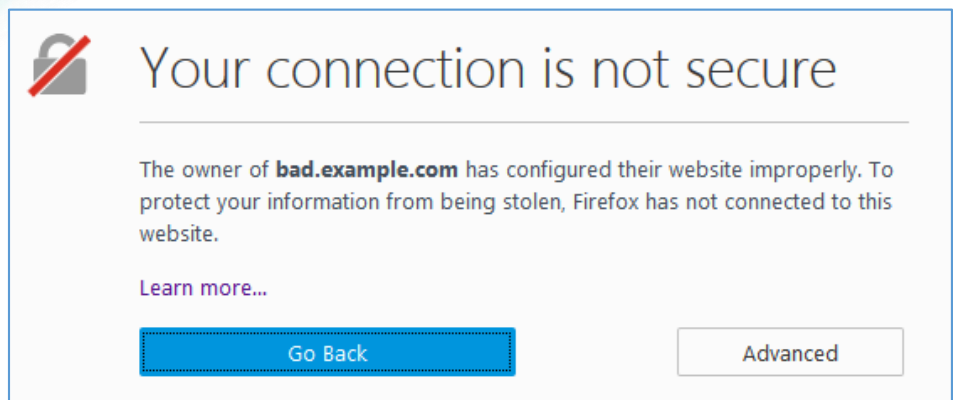
- **Menonaktifkan Ekstensi *Firefox***

Untuk mengganti Ekstensi yang anda gunakan ke “*Default Theme*”, dapat anda lakukan dengan cara:

- Klik “*Menu*”
- Klik “*Add-Ons*”
- Klik “*Extensions*” pada menu yang terdapat pada sisi kiri browser, maka akan muncul daftar dari Ekstensi yang anda miliki.
- Klik tombol “*Disable*” pada ekstensi yang anda miliki.
- Beberapa ekstensi mengharuskan anda untuk melakukan *Restart* untuk menyelesaikan nonaktif pada Ekstensi *Firefox*, maka Klik “*Restart Firefox*”.

Jika anda telah menonaktifkan salah satu atau beberapa Ekstensi *Firefox*, namun masih sering menutup sendiri (*crash*) maka ekstensi tersebut bukanlah penyebab dari masalah ini, jika itu terjadi lakukan hal yang sama pada ekstensi yang belum anda “*Disable*”,

## 2. Muncul Pesan Error Berupa “Your Connection Is Not Secure” Pada Browser Firefox .

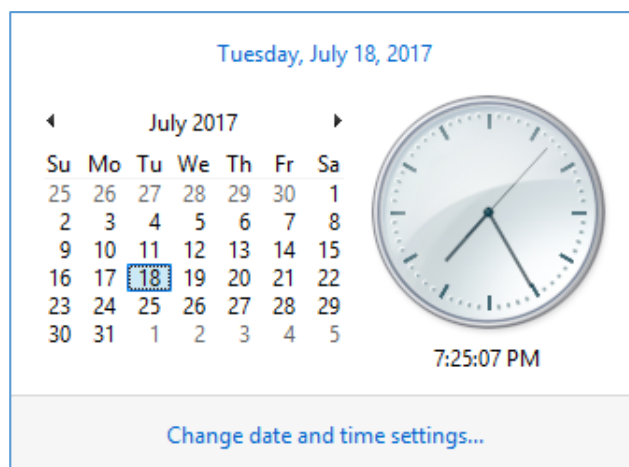


Suatu ketika, anda ingin mengakses kearsipan.kemdikbud.go.id, namun muncul “*Your Connection is not secure*”, maka untuk melihat penyebab error, anda dapat klik tombol “*Advanced*”. Berikut ini adalah beberapa penyebab dari pesan error “*Your Connection is not secure*” muncul:

### a) Sertifikat tidak valid

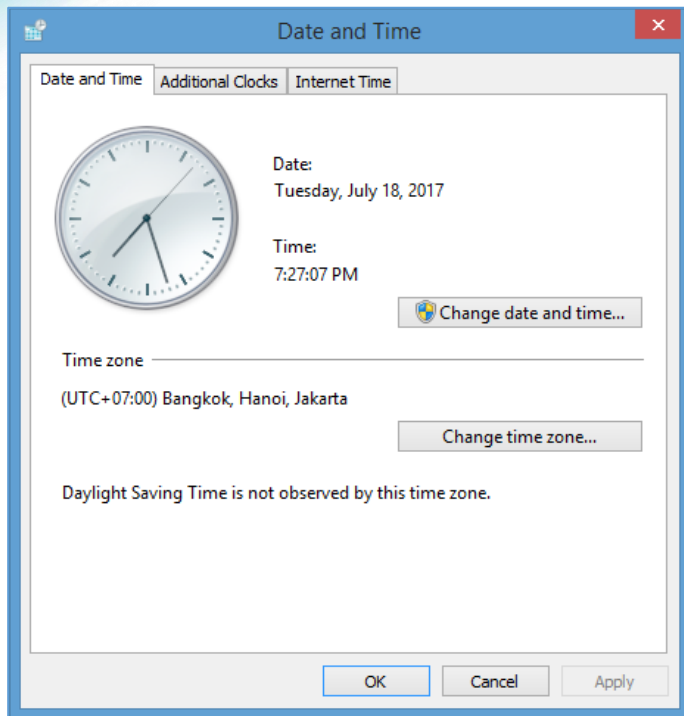
Jika ketika anda mengklik tombol “Advanced”, lalu muncul peringatan “*The certificate will not be valid until date (...)*”.

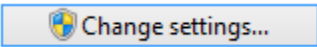
*Error code: SEC\_ERROR\_EXPIRED\_ISSUER\_CERTIFICATE*”. Maka hal ini disebabkan oleh tanggal pada system computer anda lebih lama daripada tanggal pada system di browser. Untuk menangani masalah ini, dapat dilakukan dengan cara:

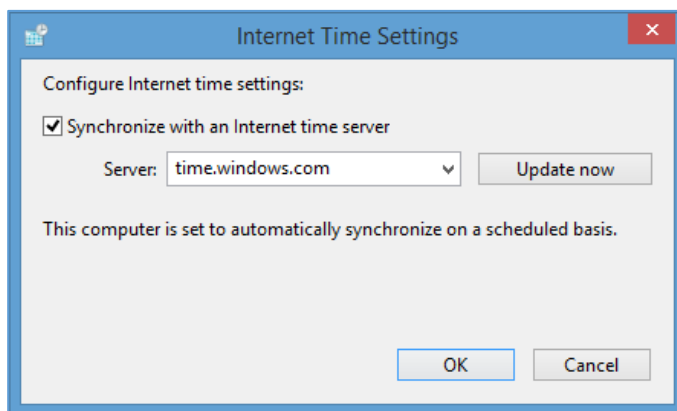


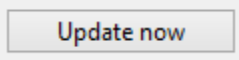
- Klik tanggal/jam yang ada di sebelah kanan desktop anda,

- Klik “Change date and time settings...”



- Klik tab “Internet Time”
- klik  (Change Settings)

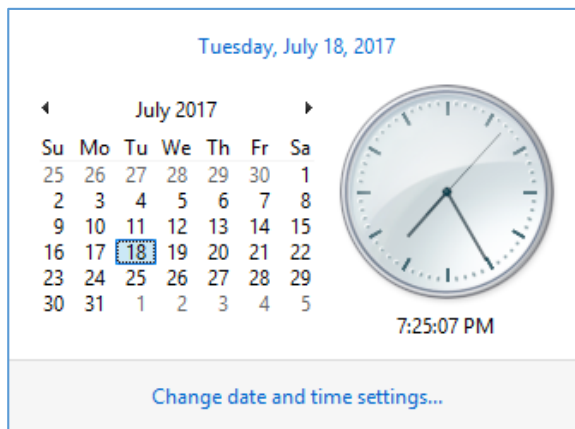


- lalu pada kolom “Server”, pilih server penyedia Internet time.
- klik tombol  dan tunggu hingga selesai melakukan sinkronisasi waktu,
- Klik OK.

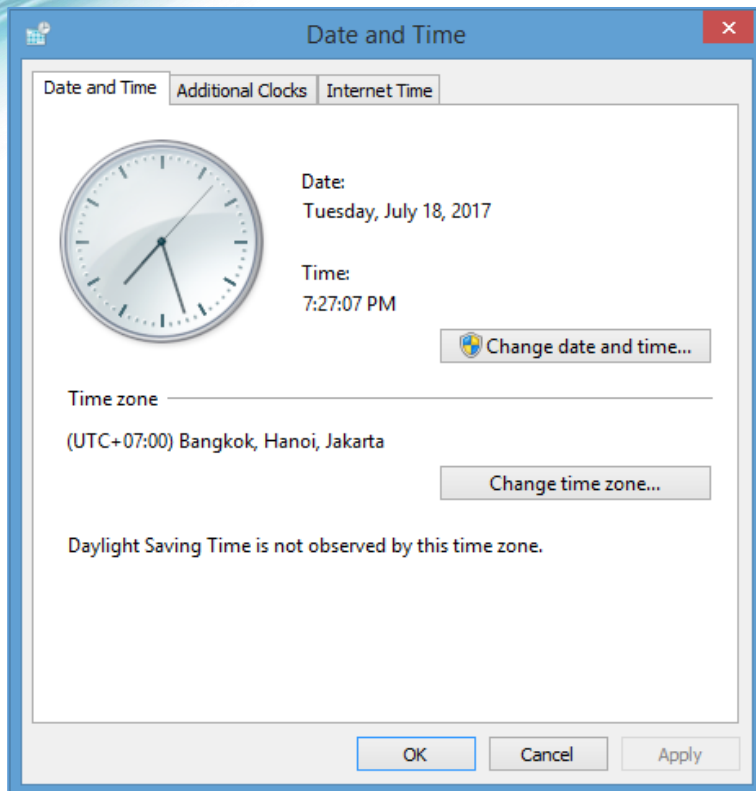
## b) Sertifikat telah usang

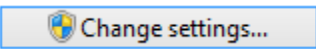
Jika ketika anda mengklik tombol “*Advanced*”, lalu muncul peringatan “The certificate expired on date (...)”.

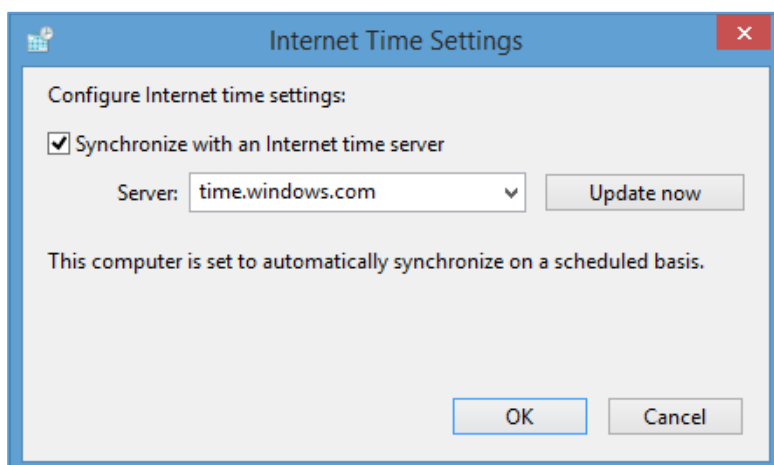
Error code: SEC\_ERROR\_EXPIRED\_CERTIFICATE”. Maka hal ini disebabkan oleh tanggal pada system computer anda lebih baru dari pada tanggal pada system di browser. Untuk menangani masalah ini, dapat dilakukan dengan cara:

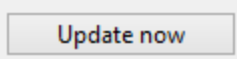


- Klik tanggal/jam yang ada di sebelah kanan desktop anda,
- Klik “*Change date and time settings...*”



- Klik tab “*Internet Time*”
- klik  (*Change Settings*)



- lalu pada kolom “*Server*”, pilih server penyedia Internet time.
- klik tombol  dan tunggu hingga selesai melakukan sinkronisasi waktu,



- Klik OK.

**c) Sumber penerbit sertifikat tidak dapat dipercaya**

Jika ketika anda mengklik tombol “Advanced”, lalu muncul peringatan “*The certificate is not trusted because the issuer certificate is unknown.*

*The server might not be sending the appropriate intermediate certificates.*

*An additional root certificate may need to be imported.*

*Error code: SEC\_ERROR\_UNKNOWN\_ISSUER*”. Maka hal ini disebabkan karena anda mengaktifkan pemindaian *SSL* pada perangkat lunak keamanan sehingga masalah ini dapat anda selesaikan dengan menonaktifkan pemindaian *SSL* pada perangkat lunak keamanan anda.

**d) Sertifikat terdeteksi ditandatangani sendiri**

Jika ketika anda mengklik tombol “Advanced”, lalu muncul peringatan “*The certificate is not trusted because it is self-signed.*

*Error code: SEC\_ERROR\_UNKNOWN\_ISSUER*”. Maka hal ini disebabkan karena sertifikat terdeteksi ditandatangani sendiri. Hal ini umum pada situs intranet yang tidak tersedia secara publik.

**e) Sertifikat yang digunakan untuk situs lain**



Jika ketika anda mengklik tombol “Advanced”, lalu muncul peringatan “*example.com uses an invalid security certificate.*

*The certificate is only valid for the following names: www.example.com, \*.example.com Error code: SSL\_ERROR\_BAD\_CERT\_DOMAIN*” maka Kesalahan ini menjelaskan bahwa identifikasi yang terkirim ke Anda oleh situs sebenarnya ditujukan untuk situs yang lain. Meskipun hal yang Anda kirim mungkin aman dari penyadap, penerimanya mungkin bukan yang target yang Anda pikir.

Situasi umum terjadi ketika sertifikat sebenarnya ditujukan untuk bagian lain dari situs yang sama. Sebagai contoh, Anda mungkin telah mengunjungi <https://example.com>, namun sertifikatnya untuk <https://www.example.com>. Dalam hal ini, jika Anda mengakses <https://www.example.com> secara langsung, Anda mungkin tidak akan mendapat peringatan.

**f) Sertifikat telah rusak**

Selain kode pesan diatas, pesan error juga bisa disebabkan karena file *cert8.db* telah rusak. Untuk mengatasi masalah ini anda harus menghapus file file *cert8.db* dengan cara:

- Klik  (Menu) yang terdapat pada bagian kanan atas browser.
- Klik  (*Help*)

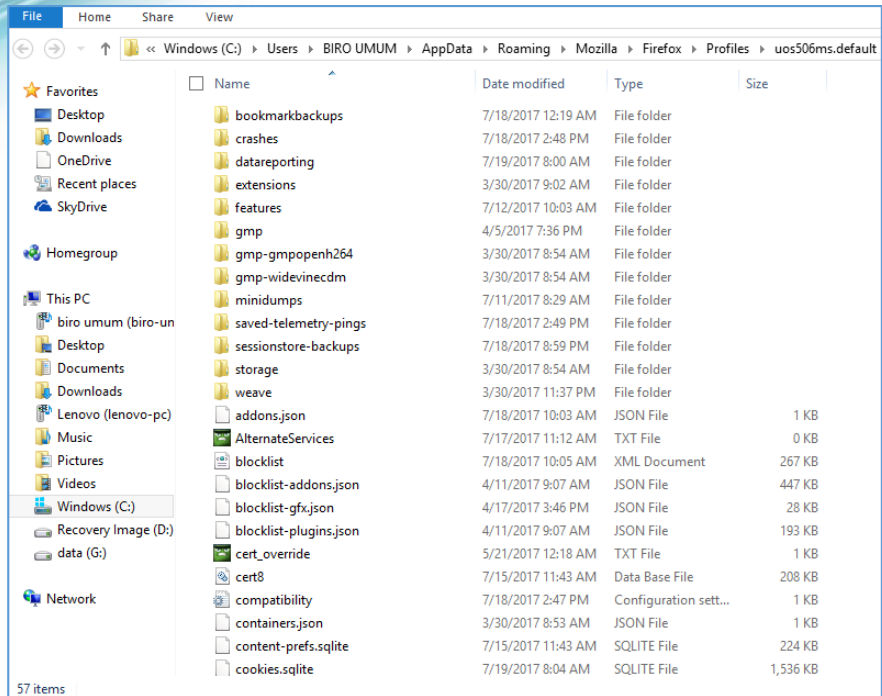
## Troubleshooting Information

This page contains technical information that might be useful when you're trying to solve a problem. If you are on a [support website](#).

### Application Basics

Name	Firefox
Version	54.0.1
Build ID	20170628075643
Update History	<input type="button" value="Show Update History"/>
Update Channel	release
User Agent	Mozilla/5.0 (Windows NT 6.3; WOW64; rv:54.0) Gecko/20100101 Firefox/54.0
OS	Windows_NT 6.3
Profile Folder	<input type="button" value="Open Folder"/>
Enabled Plugins	<a href="#">about:plugins</a>
Build Configuration	<a href="#">about:buildconfig</a>
Memory Use	<a href="#">about:memory</a>
Performance	<a href="#">about:performance</a>
Registered Service Workers	<a href="#">about:serviceworkers</a>
Multiprocess Windows	0/1 (Disabled by accessibility tools)
Google Key	Found
Mozilla Location Service Key	Found
Safe Mode	false
Profiles	<a href="#">about:profiles</a>

- Klik “*Troubleshooting Information*” maka akan muncul jendela “*Troubleshooting Information*”
- Lalu klik “*Open Folder*” yang terdapat di sisi kanan “*Profile Folder*”




- Hapus file “*cert8.db*”
- *Restart Firefox*

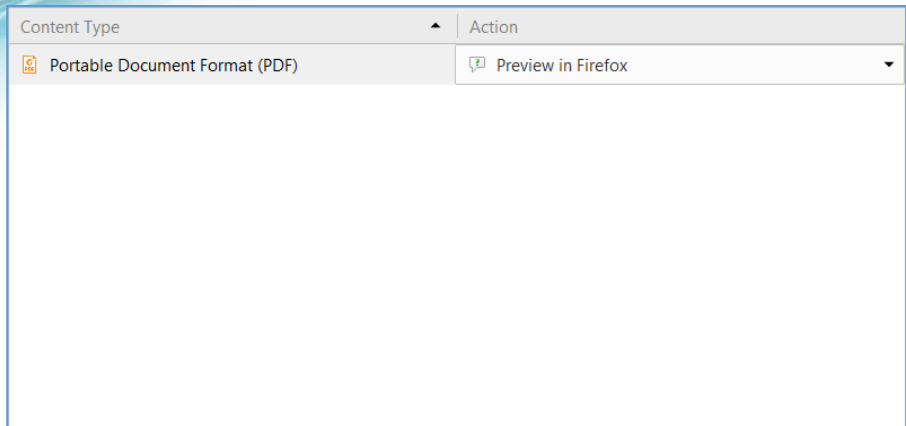
### 3. *Firefox* Tidak Dapat Membaca *PDF*

Suatu ketika anda ingin membuka dokumen terkait data aset yang dilihat di *Chrome*. Namun bukannya membuka di *Browser*, *Firefox* justru mencoba untuk mengunduhnya. Hal ini biasanya disebabkan oleh beberapa sebab diantaranya:

#### a) Pengaturan penanganan file *.PDF* pada *firefox* diatur sebagai “*Save File*”.

Untuk mengecek apakah pengaturan penanganan file *.PDF* pada *firefox* diatur sebagai “*Save File*”, maka anda dapat melakukan langkah-langkah berikut ini:

- Klik  (Menu) yang terdapat pada bagian kanan atas browser.
- Klik “*Options*”
- Klik “*Application*” yang terdapat di menu sebelah kiri browser. Dan akan muncul tampilan daftar penanganan jenis file pada *firefox*
- Pada kolom “*Search*”, ketikkan “*PDF*”, disana akan muncul *plugin* aplikasi yang menangani file *.PDF*



Content Type	Action
Portable Document Format (PDF)	Preview in Firefox

- Jika pada kolom “*Action*” yang terdapat di sisi kanan “*Portable Document format (PDF)*” tertera “*Save File*” maka klik kolom “*Action*” tersebut dan pilih “*Preview in Firefox*”


**b) *Plugin* aplikasi *PDF* tidak dapat di verifikasi di *Firefox*.**

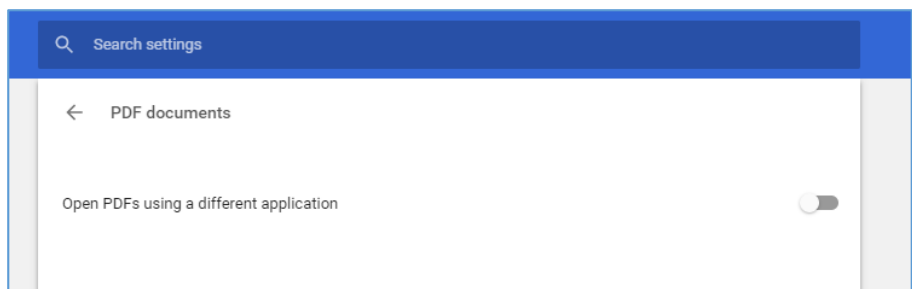
Jika penanganan masalah tidak dapat ditangani dengan cara diatas, maka silahkan anda cek apakah terdapat masalah pada *plugin* di *Firefox* anda dengan cara:

- Klik “*Menu*”
- Klik “*Add-Ons*”
- Klik “*Extensions*” pada menu yang terdapat pada sisi kiri browser, maka akan muncul daftar dari Ekstensi yang anda miliki.
- Jika *plugin* aplikasi pembaca *PDF* anda terdisable dan ada tulisan “*Create PDF could not verified for use in firefox and has been disabled*”, maka silahkan update aplikasi pembaca *PDF* tersebut.

#### 4. Browser Chrome Tidak Dapat Membuka File PDF

Suatu ketika anda ingin membuka file *PDF* di *browser Chrome*, namun bukannya dibuka oleh *browser Chrome*, *Chrome* justru mencoba untuk mengunduhnya. Jika ini terjadi, yang dapat anda lakukan adalah:

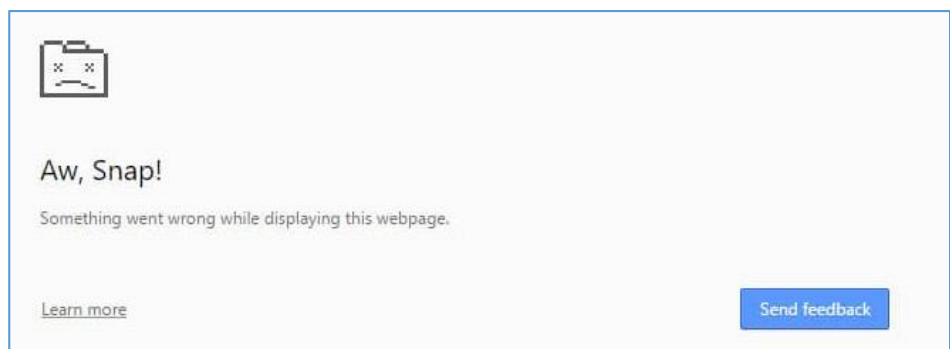
- klik  (*More*) pada bagian kanan atas browser anda
- Klik "*Settings*".
- Klik "*Advanced*".
- Di bagian "*Privacy & Security*" klik "*Content Settings*".
- Klik "*PDF Document*".




- Nonaktifkan "*Open PDFs using different application*"

#### 5. Chrome muncul Error "Aw, Snap!"

Suatu ketika sedang membuka *Chrome*, tiba-tiba *Chrome* mengeluarkan error "*Aw, Snap! Something went wrong while displaying this webpage*".



Maka silahkan anda *Reload* laman tersebut dengan menekan  (Reload) yang terdapat di sebelah kiri kolom *URL Chrome* anda, namun jika tidak bisa juga dapat anda lakukan dengan cara:




### a) Cek Koneksi Internet

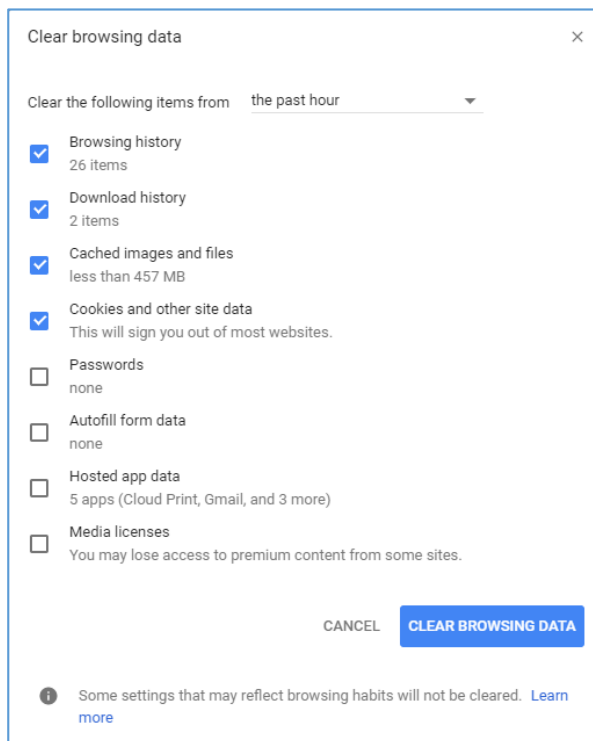
Untuk langkah pertama, silahkan cek koneksi internet anda.

### b) Hapus “Cache” dan “Cookies” Chrome anda

Jika tidak ditemukan masalah pada koneksi anda, maka silahkan coba dengan hapus “Cache” dan “Cookies” Chrome anda


Jika anda menggunakan komputer, anda dapat menghapus “Cache” dan “Cookies” anda dengan cara:

- klik  (*More*) pada bagian kanan atas browser anda
- Klik “More Tools”
- Klik “Clear Browsing Data...”



- Pada kolom “Clear the following items from”, anda dapat memilih periode data dihapus,
- Ceklis “Cached images and files” dan “Cookies and other site data” untuk menghapus “Cache” dan “Cookies”
- Klik tombol “Clear Browsing Data”

Jika anda menggunakan Smartphone, anda dapat menghapus “Cache” dan “Cookies” anda dengan cara:

- Klik  (More)
  - Klik “History”
  - Klik “Clear Browsing Data...”
  - Pada “Clear data from the”, silahkan pilih periode data yang akan dihapus.
  - Ceklis jenis file yang akan dihapus.
  - Klik tombol “Clear Data”
- c) Tutup tabs *Chrome* anda yang lain, Extensions, & program lain.
- d) *Restart Chrome* anda.

## B. Troubleshooting Seputar Aplikasi Pembaca PDF

Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) dapat menampilkan data detail Arsip dalam berbagai format, salah satunya adalah dokumen-dokumen dalam format *PDF*. Oleh karenanya diperlukan aplikasi pembaca *PDF* untuk dapat mengakses dan menampilkan dokumen *PDF* tersebut. Cukup banyak aplikasi pembaca *PDF* yang dapat digunakan, pada panduan ini akan dipaparkan beberapa *troubleshooting* dari aplikasi pembaca *PDF* jika mengakses menggunakan berbagai macam sistem operasi.



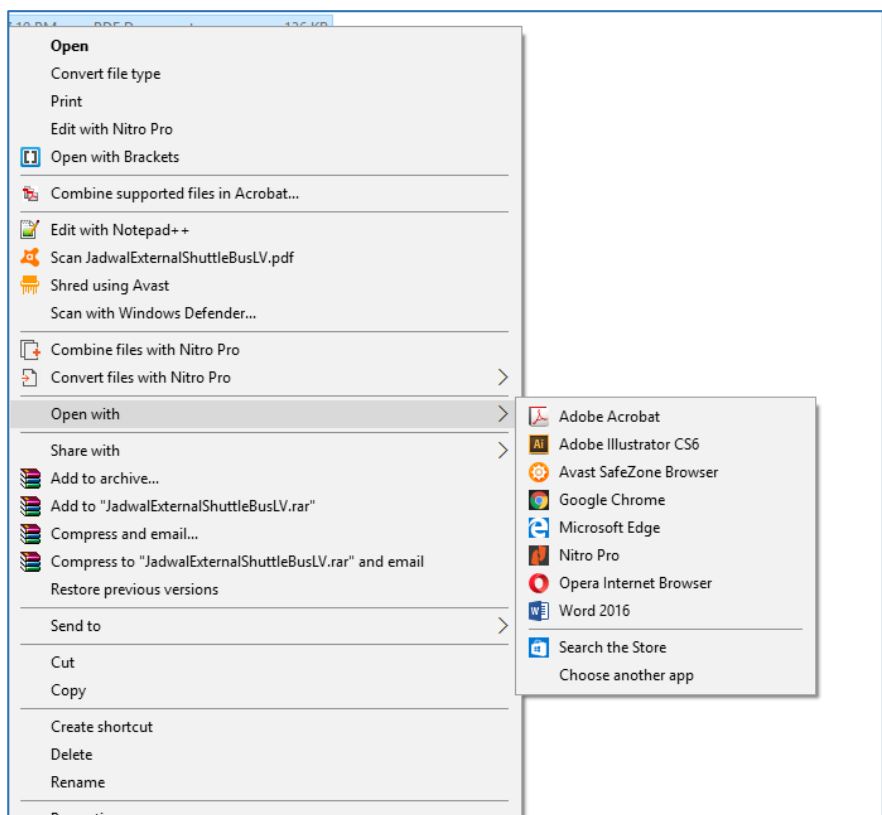
## 1. PDF Pada Sistem Operasi Windows

Berikut beberapa troubleshooting untuk aplikasi pembaca *PDF* pada sistem operasi Windows:

### a) Windows meminta program membuka berkas

Jika Anda telah memasang Adobe Reader namun berkas *PDF* tidak bisa terbuka, kaitkan Reader dengan berkas *PDF*.

- Klik kanan pada berkas *PDF* dan pilih "Open With".
- Pilih "*Adobe Reader*" dari daftar program.
- Jika Adobe Reader tidak terdaftar, klik "*Choose another app*" lalu carilah program itu di komputer Anda. Programnya biasanya berada di *C:\Program Files (x86)\Adobe\Reader*



### b) *PDF* tidak terbuka karena tidak kompatibel

Adobe dapat menolak membuka *PDF* jika tidak mematuhi standar *PDF*. Hal ini paling sering terjadi dengan *PDF* yang dibuat dengan perangkat lunak *non-Adobe*, atau jika Anda membuka *PDF* lawas dengan versi *Reader* yang lebih baru.

- Pasanglah pembaca *PDF* pihak ketiga. Ada banyak pembaca *PDF* yang tersedia, dan *Foxit Reader* adalah salah satu pilihan yang lebih populer.
- Unggahlah berkas *PDF* ke *Google Drive*. Anda mungkin kehilangan beberapa format konten di dalamnya, namun peluang untuk dapat membukanya lebih besar.

## 2. *PDF* Pada Sistem Operasi MAC

Berikut beberapa troubleshooting untuk aplikasi pembaca *PDF* pada sistem operasi *MAC*:



### a) **Membuka *PDF***

Klik dua kali berkas *PDF*. OS X menyertakan Preview, sebuah utilitas yang membuka berbagai macam berkas termasuk *PDF*. Preview memungkinkan Anda untuk membaca berkas *PDF*, namun bukan mengeditnya. Carilah panduan *wikiHow* untuk mempelajari cara mengedit berkas *PDF*.

### b) **Ubah program yang OS X gunakan untuk membuka berkas *PDF***

Jika Anda memiliki program *PDF* lain dan tidak lagi ingin menggunakan Preview, tetapkan pembuka berkas *PDF* dengan program baru ini.

- Pilih berkas *PDF* di Finder namun jangan dibuka.
- Klik menu File dan pilih "Get Info".
- Perluas bagian "Open with".
- Pilih aplikasi yang ingin Anda gunakan di menu tarik-turun.
- Klik Change All...

### c) **Masukkan kata sandi jika diperlukan**

*PDF* yang dilindungi kata sandi akan mencegah pembaca yang tidak sah dari membuka berkas. Jika Anda tidak memiliki kata sandi, satu-satunya cara untuk membuka berkas tersebut adalah dengan meretasnya. Untuk dapat memecahkan kata sandi, *iStonsoft PDF Password Remover for Mac* adalah salah satu pilihan program yang dinilai lebih

tinggi. Jika kata sandi berkas bersifat kuat, diperlukan beberapa jam atau bahkan hitungan hari untuk meretas berkas tersebut.

d) *PDF* tidak dapat terbuka di *Safari*



Hal ini biasanya disebabkan oleh kesalahan *plugin Adobe* setelah memperbarui *Safari*. Anda dapat memperbaikinya secara manual dengan menghapus *plugin* itu dan menjalankan ulang *Safari*.

- Buka /Library/Internet Plugins/ dan hapus *AdobePDF.plugin*
- Buka /User/Username/Library/Internet Plugins / dan hapus *AdobePDF.plugin*
- Jalankan ulang *Safari* dan coba buka *PDF* itu kembali.

e) "Adobe could not open *PDF name* because...".

Kesalahan ini biasanya muncul jika Anda menyimpan berkas *PDF* menggunakan pilihan "Save As" atau "PDFExport" di *Safari*.

- Buka kembali *PDF* di *Safari*.
- Klik tombol *Disk (Save)* di bagian atas jendela atau dari menu yang muncul ketika Anda memindahkan tetikus ke bagian bawah di tengah halaman.
- Simpan berkas *PDF* itu ke komputer Anda.
- Bukalah berkas yang baru disimpan.

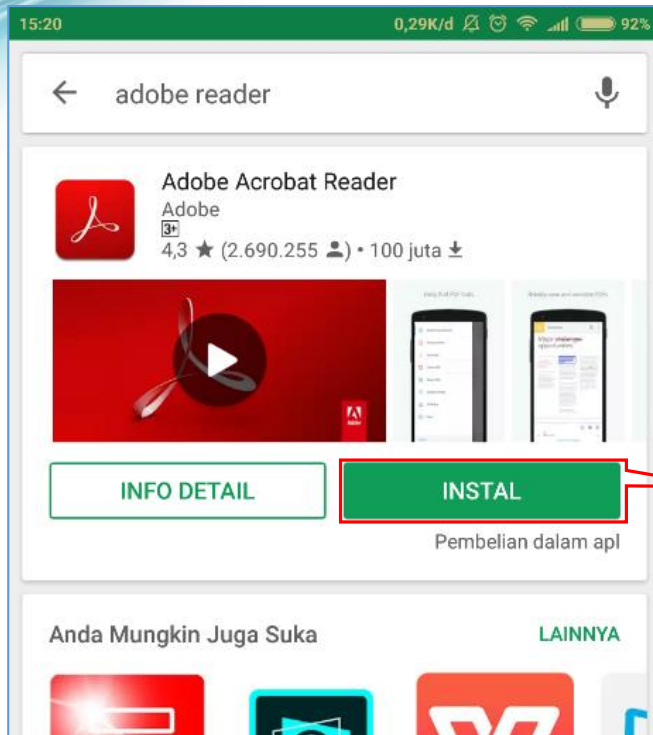
### 3. *PDF* Pada Sistem Operasi Andoid

Berikut beberapa troubleshooting untuk aplikasi pembaca *PDF* pada system operasi Android:

a) **Memasang *PDF* di Android**

Unduhlah aplikasi yang mendukung berkas *PDF*. Meskipun Android tidak mendukung membaca berkas *PDF*, tersedia banyak aplikasi gratis yang mudah untuk membuka berkas *PDF*.





Klik Disini

Anda bahkan mungkin telah memasang salah satu dari aplikasi ini:

- *Google Drive*
- *WPS Office*
- *Adobe Acrobat Reader*
- *Foxit MobilePDF*

Temukan berkas *PDF* yang ingin dibuka. Ketika Anda mengunduh berkas *PDF*, biasanya Anda dapat membukanya dari bilah Notification dengan mengetuk berkas yang selesai diunduh. Jika Anda ingin membuka berkas *PDF* ini nanti, bukalah folder Downloads.

- Buka aplikasi "*My Files*" atau "*File Manager*" pada perangkat Anda. Jika Anda tidak memilikinya, unduh aplikasi ini secara gratis dari *Google Play store*.
- Buka folder *Downloads*. Ini adalah lokasi baku tempat menyimpan setiap berkas yang diunduh.
- Ketuk berkas *PDF* tersebut untuk membukanya. Jika Anda telah memilih aplikasi baku, maka berkas akan terbuka secara otomatis. Jika Anda hanya memasang sebuah aplikasi pembuka berkas *PDF*, atau memasang lebih dari satu aplikasi pembaca berkas *PDF*, Anda akan diminta untuk memilih aplikasi yang ingin digunakan.

- b) Pesan "*Can't open file*" muncul ketika membuka berkas *PDF* yang telah diunduh

Ada beberapa penyebab untuk masalah ini.

- Gunakan aplikasi File Manager untuk membuka berkas yang telah diunduh. Anda dapat menemukannya di folder Downloads. Jika Anda dapat membuka berkas menggunakan File Manager, atur ulang peramban tersebut.
- Gantilah peramban dengan membuka aplikasi Settings, lalu pilih "*Apps*" atau "*Applications*", temukan peramban dalam daftar aplikasi, lalu ketuk tombol "*Clear data*".

- c) *PDF* mencoba untuk membuka berkas dengan aplikasi yang keliru

Jika *PDF* dibuka dengan aplikasi yang tidak mendukung *PDF*, Anda mungkin salah mengatur aplikasi baku.

- Buka aplikasi Settings.
- Pilih "*Apps*" atau "*Applications*".
- Pilih aplikasi yang mencoba untuk membuka berkas *PDF*.
- Dalam bagian "*Launch by Default*", ketuk "*Clear default*".
- Buka kembali berkas *PDF* itu lagi. Anda akan diminta untuk memilih aplikasi yang ingin digunakan.

#### 4. *PDF* Pada Sistem Operasi *iOS*

Berikut beberapa troubleshooting untuk aplikasi pembaca *PDF* pada sistem operasi Android:



- a) Membuka *PDF* di *iOS*

Cara membuka file *PDF* pada Sistem Operasi *iOS* sebagai berikut:

- Klik berkas *PDF* yang ingin dibuka. *iOS* menyertakan sebuah pembaca *PDF* bawaan untuk membuka lampiran *PDF* dalam surel atau *PDF* dari internet.
- Klik open *PDF* untuk membuka menu. Hal ini memungkinkan Anda untuk memilih aplikasi lain untuk menangani *PDF*.

- klik "Open in..." atau tombol Share. Jika Anda melihat *PDF* dalam aplikasi Mail, gunakan tombol Share. Jika Anda menampilkan *PDF* tersebut di *Safari*, gunakan tombol "Open in ...". Ini akan menampilkan daftar aplikasi yang mendukung *PDF*.
- Pilih aplikasi yang ingin digunakan. Anda dapat menambahkan berkas *PDF* ke iBooks, atau membukanya di Adobe Reader atau aplikasi *PDF* lain yang telah diPasang di perangkat iOS Anda. *PDF* akan segera terbuka di aplikasi yang diPilih.

## **IV. TROUBLESHOOTING SISTEM PENGELOLAAN ARSIP DAN DOKUMEN (SPAD)**

Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) adalah aplikasi berbasis web (on line) untuk meng-inventaris dan mengelola data Arsip dan dokumen dilingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dalam rangka meningkatkan layanan tata kelola kearsipan dan informasi seputar kearsipan. Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) dapat diakses melalui laman: <http://kearsipan.kemdikbud.go.id/>.



Dan berikut beberapa permasalahan ketika mengakses Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD):

## A. Troubleshooting Seputar Akses Ke Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD)

Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) on line pada laman: <http://kearsipan.kemdikbud.go.id/>. Berfungsi menampung, mengolah dan menampilkan data Arsip, dan juga memutakhirkan data, baik data referensi, data pengguna, maupun data Arsip, serta menampilkan data rekapitulasi dan data rinci. Berikut adalah beberapa masalah yang kemungkinan muncul ketika mengakses ke <http://kearsipan.kemdikbud.go.id/>.

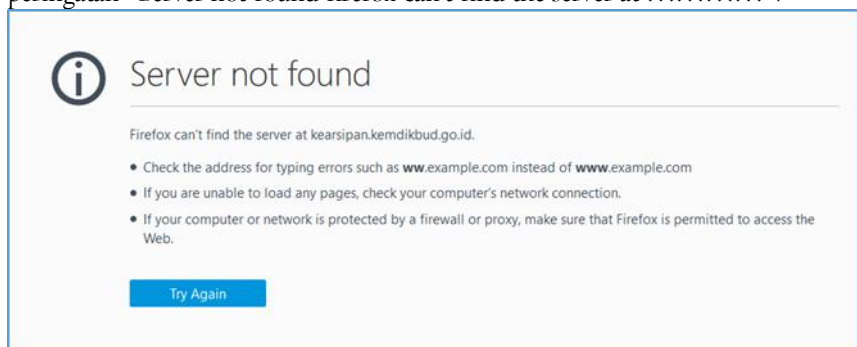


## 1. Laman Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) (<http://kearsipan.kemdikbud.go.id>) tidak dapat diakses.

Suatu ketika kita mengakses Laman Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) namun gagal, maka ada beberapa sebab, yaitu:

### a) Alamat URL salah

Setelah membuka web browser kemudian kita memasukkan alamat URL Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD), akan tetapi browser tidak dapat mengakses dan menampilkan Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) dan muncul peringatan "Server not found *firefox* can't find the server at .....".



Biasanya hal ini disebabkan karena alamat URL yang dimasukkan ternyata salah. Maka cek kembali alamat URL dan pastikan benar penulisannya, yaitu <http://kearsipan.kemdikbud.go.id>.

### b) Perangkat tidak terkoneksi internet.

Kemungkinan lain ketika mengalami masalah seperti poin (a) adalah disebabkan karena perangkat tidak terkoneksi dengan internet. Untuk itu yang perlu dilakukan adalah melakukan pengecekan koneksi di perangkat.

Jika menggunakan perangkat berupa laptop atau computer PC:

- Apabila koneksi ke internet menggunakan kabel LAN, maka pastikan kabel terpasang dengan sempurna.
- Apabila koneksi ke internet menggunakan wifi, maka pastikan perangkat tercover area wifi dan mendapat signal yang cukup kuat.



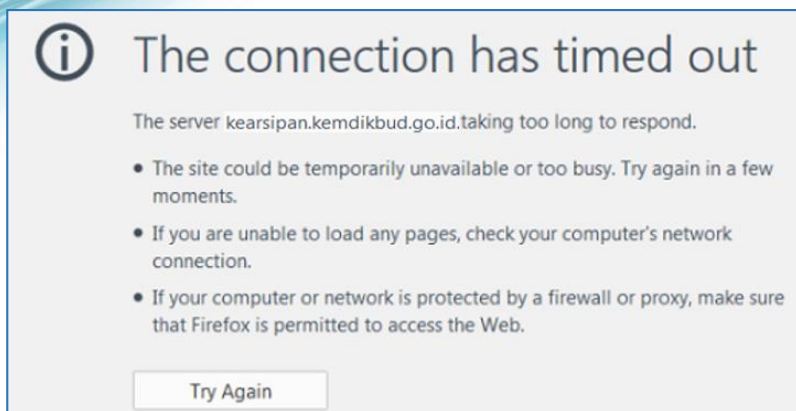
- Tidak menutup kemungkinan bahwa gangguan berasal dari provider internet, maka baik menggunakan kabel maupun wifi dapat konfirmasi ke admin jaringan di kantornya.
- Apabila koneksi internet menggunakan *modem*, maka pastikan diver telah terinstall dan *modem* terpasang serta bekerja dengan baik.
- Tidak menutup kemungkinan bahwa gangguan berasal dari provider dari kartu/layanan *modem* yang digunakan.
- Kemungkinan lain adalah kita berada di daerah blank spot sehingga *modem* tidak mendapatkan signal yang cukup untuk terkoneksi jaringan.
- Dapat juga disebabkan karena paket data di *modem*/kartu telah habis atau telah melewati masa aktif.

Jika menggunakan perangkat bergerak berupa smartphone atau tablet:

- Apabila koneksi ke internet menggunakan wifi, maka pastikan perangkat tercover area wifi dan mendapat signal yang cukup kuat.
- Tidak menutup kemungkinan bahwa gangguan berasal dari provider internet dari wifi yang digunakan, maka dapat konfirmasi ke admin jaringan di kantornya.
- Apabila koneksi internet menggunakan koneksi dari perangkat langsung, maka pastikan perangkat mendapatkan signal cukup kuat untuk mengakses jaringan.
- Tidak menutup kemungkinan bahwa gangguan berasal dari provider dari kartu/layanan perangkat yang digunakan.
- Kemungkinan lain adalah kita berada di daerah blank spot sehingga perangkat/alat tidak mendapatkan signal yang cukup untuk terkoneksi jaringan.
- Dapat juga disebabkan karena paket data di *modem*/kartu telah habis atau telah melewati masa aktif.

#### c) **Server Down/mati**

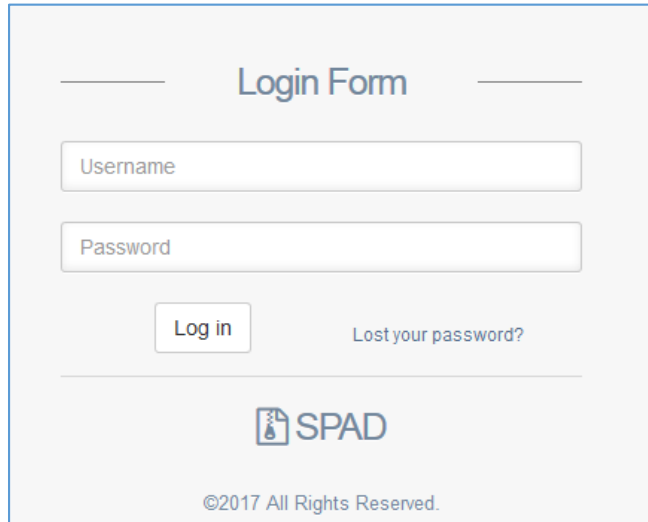
Apabila dari dua kemungkinan seperti yang diuraikan diatas tidak ada masalah, yaitu perangkat/alat terkoneksi dengan internet dan URL yang dimasukkan sudah benar akan tetapi tetap tidak dapat mengakses Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD), maka kemungkinannya adalah ada masalah pada jaringan atau server system Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD). Tandanya setelah memasukkan URL dan enter, browser loading cukup lama tapi tidak berhasil mengakses system Data Aset Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan tampil peringatan “The Connection has timed out”.



Maka untuk memastikan apakah benar terjadi gangguan pada server pengguna/user dapat menghubungi Admin unit di satuan kerjanya atau langsung menghubungi Tim Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) di Sub Bagian Kearsipan, Bagian Tata Usaha, Biro Umum, Sekretariat Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

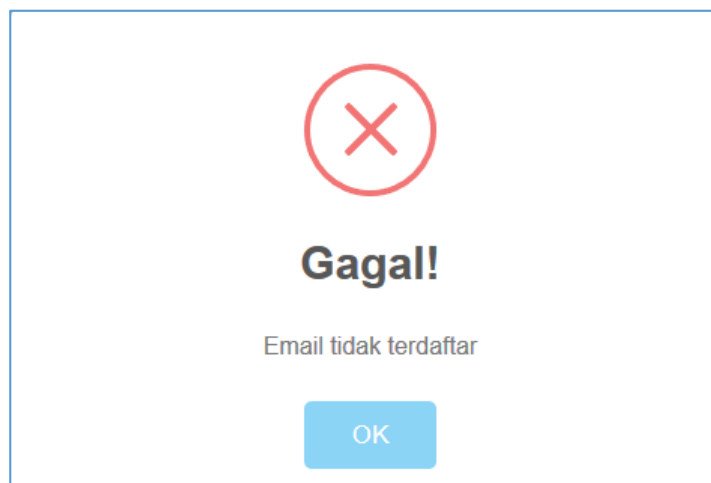
## 2. Tidak Dapat Login Pada Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD)

Suatu Ketika kita ingin login pada Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD), namun gagal. Permasalahan ini biasanya disebabkan oleh beberapa hal, yaitu:

A screenshot of the SPAD Login Form. The form has a light gray background with a blue border. At the top, the title "Login Form" is centered in a blue font. Below the title, there are two input fields: "Username" and "Password", both with light gray borders. Below the "Password" field, there is a "Log in" button with a blue border and a "Lost your password?" link in blue text. At the bottom, there is a logo for "SPAD" featuring a blue icon of a document with a magnifying glass, followed by the text "SPAD" in blue. Below the logo, the copyright notice "©2017 All Rights Reserved." is displayed in a small, dark gray font.

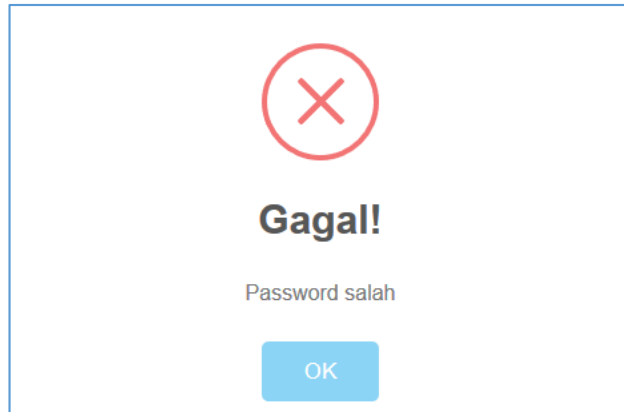
### a) Email Salah/belum terdaftar

Pada waktu login, anda akan diminta memasukkan user name berupa email. Jika mengalami kegagalan pada waktu login, bisa jadi penyebabnya adalah ada kesalahan dalam memasukkan email tersebut. Aplikasi akan merespon dengan menampilkan peringatan "email tidak terdaftar", cek kembali email anda dan pastikan memasukkan email yang benar sesuai akun yang telah diberikan oleh Admin. Kemungkinan lain adalah memang email anda belum terdaftar sebagai pengguna aktif pada system, maka konfirmasi pada Admin.



### b) Password salah

Jika anda menemukan kegagalan pada saat login, maka cek kembali dan pastikan bahwa Password yang dimasukkan adalah benar sesuai dengan yang telah didaftarkan oleh Admin Unit atau Admin Pusat. Pastikan anda menyimpan dengan baik akun anda dan tidak lupa username atau password yang anda miliki. Jika anda lupa password anda, maka hubungi Admin Unit atau Admin Pusat anda untuk meminta password yang baru.



**c) Username atau password telah diubah.**

Jika anda tetap tidak dapat masuk/gagal login, maka kemungkinan, username atau password anda telah non aktif/diubah. Silahkan hubungi Admin Unit atau Admin Pusat anda untuk konfirmasi dan meminta aktivasi kembali atau username atau password yang baru.

d) **Username atau password telah dihapus oleh Administrator**

Jika kedua masalah diatas bukan merupakan penyebab anda tak dapat masuk, maka bisa jadi username dan password anda telah terhapus/dihapus oleh Admin Unit atau Admin Pusat, segera hubungi Admin Unit atau Admin Pusat untuk konfirmasi dan meminta aktivasi kembali atau username atau password yang baru.

## **V. TROUBLESHOOTING SEPUTAR PROSEDUR**

Permasalahan terkait alur sistem dan prosedur berhubungan dengan interaksi antara pengguna dengan Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD). Perubahan alur yang dimaksud dapat disebabkan ketika terjadi perubahan pada tata organisasi di Kemendikbud yang berhubungan dengan tata kelola keArsipan. Dapat juga disebabkan oleh perubahan sistem itu sendiri karena adanya perkembangan teknologi dan lain-lain.

### **A. Seputar Alur Sistem**

Masalah yang sering dikeluhkan oleh pengguna terkait Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) salah satunya adalah pengguna merasa tidak dapat mengakses suatu menu atau melakukan suatu proses di dalam Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD). Masalah yang lain diantaranya:

#### **1. User /Pengguna Belum Cukup Memahami Prosedur**

Mekanisme/prosedur untuk melakukan akses di Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) diatur dalam manajemen pengguna. Hal ini dilakukan dalam rangka untuk mengatur/mengontrol siapa saja yang berhak mengakses suatu fitur/menu tertentu yang terdapat di dalam Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD), maka dalam user/pengguna Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) diatur dalam beberapa tingkatan/level hak akses. Hal ini dimaksudkan bahwa akun yang dibuat hanya memberikan hak akses yang memang dibutuhkan oleh pengguna yang bersangkutan untuk melakukan tugas-tugas yang memang menjadi bagian dari tanggung jawabnya. Pengaturan hak akses ini juga dimaksudkan untuk melindungi sistem dan data di dalamnya terhadap pihak yang tidak memiliki hak untuk mengaksesnya.

Kurangnya pemahaman menangani pengaturan hak akses ini dapat menimbulkan kendala pada saat operasional. Misalnya seorang pengguna menginginkan mengakses fitur tertentu pada Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD), padahal dengan level akun yang dimilikinya system tidak mengijinkan. Hal ini dapat memberikan prasangka bahwa system tidak berjalan/error, padahal tidak demikian, hal tersebut akibat dari pengaturan didalam manajemen pengguna. Maka hal ini perlu upaya sosialisasi dan edukasi terhadap segenap pengguna dari Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD).

#### **2. Perubahan akun pengguna**

Atau pengguna bermaksud menambahkan atau mengubah data pengguna dari Satuan Kerja/Unit Utama Lain dimana penambahan pengguna Sistem Pengelolaan Arsip dan



Dokumen (SPAD) diset hanya dapat menambahkan atau mengubah data dpengguna dari Satuan Kerja/Unit Utama lainnya.

Untuk dapat lebih memahami mengenai prosedur dan mekanisme di dalam dari Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD), maka disarankan pengguna untuk mempelajari Buku Panduan Operasional dari Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) ini.

## **B. Seputar Tata Organisasi**

Sebagaimana kita ketahui bahwa Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan adalah organisasi yang dinamis yang selalu berubah dan berkembang seiring perjalanan waktu. Setiap perubahan yang terjadi akan berdampak pada penyesuaian-penyesuaian pada Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD). Hal ini disebabkan bahwa Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) dibuat dengan mengacu pada tata organisasi di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Maka setiap perubahan tata organisasi harus segera dilaporkan kepada Admin Unit/Admin Satker di satuan kerjanya dan kemudian di kordinasikan dan dikonfirmasi ke Admin Pusat di Sub Bagian KeArsipan, Bagian Tata Usaha, Biro Umum, Sekretariat Jenderal Kemendikbud sebagai pengelola system Data Aset.

Yang dimaksudkan dengan perubahan tata organisasi yang segera dilaporkan kepada Admin Unit meliputi:

- a) Pejabat/pegawai/staff yang menjadi Admin/operator di SPAD pension.
- b) Pejabat/pegawai/staff yang menjadi Admin/operator di SPAD pindah bagian atau pindah Satuan Kerja.

## **VI. PENUTUP**

Sejalan dengan dioperasionalkannya Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD), maka permasalahan dan kendala yang timbul juga akan terus berkembang. Maka Admin Pusat Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) yang berkedudukan di Sub Bagian Kearsipan, Bagian Barang Tata Usaha, Biro Umum, Sekretariat Jenderal Kemendikbud senantiasa terbuka terhadap masukan-masukan dan laporan-laporan seputar kendala di lapangan. Masukan dan laporan tersebut akan menjadi bahan evaluasi terhadap pengembangan Sistem Pengelolaan Arsip dan Dokumen (SPAD) di masa-masa yang akan datang. Dan seiring perkembangan permasalahan di lapangan, maka panduan troubleshooting ini juga akan terus di mutakhirkan agar senantiasa dapat mengikuti perkembangan dan tuntutan implementasi.