



Troubleshooting



E-Office

E-Office - Aplikasi Perkantoran Elektronik
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Username:

Password:

Masuk Aplikasi

Lupa password >> Isi Surat >>



SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN



POKOK BAHASAN

TATA CARA MENGATASI TROUBLESHOOTING

Buku Panduan ini akan membahas tata cara untuk mengatasi troubleshooting sistem *E-Office*. Pokok bahasannya akan meliputi:

LATAR BELAKANG

TROUBLESHOOTING SISTEM E-OFFICE

TROUBLESHOOTING SEPUTAR ALAT / PERANGKAT

TROUBLESHOOTING SEPUTAR APLIKASI

TROUBLESHOOTING SEPUTAR PROSEDUR

PANDUAN OPERASIONAL E-Office

Tim Penyusun

Pelindung

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

Penanggung jawab

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

Dr. Ir. Ari Santoso, DEA / Kepala Pusat Teknologi dan Komunikasi, Setjen Kemendikbud

Pengarah Materi

SUPRIJANTO, S.IP. / Kepala Bagian Tata Usaha, Biro Umum, Setjen Kemendikbud

Dra. YENI SUCIANI, M.M. / Kepala Bagian Keuangan dan Gaji, Biro Umum, Setjen Kemendikbud

Drs. KUSDIANTO, M.Si. / Kepala Bagian Tata Usaha, Pustekkom, Setjen Kemendikbud

Dra. YENI HUSNAENI, M.Pd. / Kepala Subbagian Rumah Tangga, Pustekkom, Setjen Kemendikbud

ERNI WIDI LESTARI, S.Pd., M.M. / Kepala Subbagian Persuratan, Biro Umum, Setjen Kemendikbud

DJUWITA SARI, S.Sos. / Kepala Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Biro Umum, Setjen Kemendikbud

SUPRIYADI, S.E., M.M. / Kepala Subbagian Keuangan, Biro Umum, Setjen Kemendikbud

YAMA BAYUAJI, M.M. / Kepala Subbagian Gaji, Biro Umum, Setjen Kemendikbud

BUDI PERMANA, S.Si. / Bagian Data Dan Informasi, Ditjen Dikdasmen Kemendikbud

Quality Control Materi

HARRY BUDIHARTO, S.T. / Pustekkom, Setjen Kemendikbud

KRISTIANI NOPUTRISARI, S.E. / Pustekkom, Setjen Kemendikbud

ANNUHA / Persuratan, Biro Umum, Setjen Kemendikbud

LUCKY ADHI PRADANA, S.Kom. / Persuratan, Biro Umum, Setjen Kemendikbud

Desain dan layout

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

Tim Pelaksana

ZIMMY ZULKARNAEN, S.E. / Biro Umum, Setjen Kemendikbud

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

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

JAKA SUTRISNO / Biro Umum, Setjen Kemendikbud

Diterbitkan oleh

Sekretariat Jenderal

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia

Kompleks Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, Gedung C Lantai 2

Jl. Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Pusat 10270

Website : setjen.kemdikbud.go.id



Puji dan syukur kehadiran ALLAH Subhanahu wa ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa, buku "Panduan Operasional *E-Office*" dapat diselesaikan. Buku ini memuat penjelasan dan tata cara pengoperasian sistem *E-Office* berdasarkan level pengguna yaitu sesuai struktur organisasi di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Buku ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam mengimplementasikan sistem persuratan digital melalui aplikasi *E-Office* secara *on line* pada laman: <http://persuratan.kemdikbud.go.id>. Buku "Panduan Operasional *E-Office*" ini dihimpun berdasarkan referensi dari Pustekkom (Pusat Teknologi Informasi Komunikasi Dan Kebudayaan) sebagai pengembang aplikasi *E-Office*, dan juga referensi dari Sub Bagian Persuratan, Bagian Tata Usaha, Biro Umum, Sekretariat Jenderal Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan.

Melalui buku ini, diharapkan hal-hal yang terkait dengan tata cara seputar implementasi sistem persuratan digital melalui aplikasi *E-Office* ini dapat dipahami dan diikuti dengan mudah.

Ucapan terima kasih kami haturkan kepada semua pihak yang telah berperan aktif dan berpartisipasi dalam penyusunan buku panduan ini. Buku ini disadari masih belum sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak untuk penyempurnaan terhadap buku panduan ini.

Sekretaris Jenderal
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Didik Suhardi, Ph.D.
NIP 196312031983031004

PANDUAN OPERASIONAL *E- Office*

Daftar Isi

<i>Tim Penyusun</i>	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
Daftar Isi.....	v
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
II. Troubleshooting System E-Office.....	5
A. Troubleshooting Seputar Alat/perangkat.....	5
B. Troubleshooting Seputar Aplikasi	13
C. Troubleshooting Seputar Prosedur.....	27



I. PENDAHULUAN

Troubleshooting, adalah sebuah istilah dalam bahasa Inggris, 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 system tentunya telah dilakukan dengan perencanaan dan persiapan yang matang, namun demikian tidaklah ada system 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 muncul dan memberikan solusinya.

A. Latar belakang

Aplikasi *e-office* di Kemendikbud merupakan salah satu perwujudan dari transformasi proses administrasi berbasis manual ke proses administrasi berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Lebih spesifik bahwa system *e-office* yang dikembangkan mempunyai ruang lingkup seputar pengelolaan sistem persuratan secara digital yang mengacu kepada tata naskah di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Secara teknis sistem *e-office* mempunyai ruang lingkup masalah sistem persuratan digital dan sistem dokumen digital. Sistem persuratan digital akan mempunyai fitur-fitur dalam rangka proses digitalisasi surat fisik, proses perjalanan dan pengelolaan surat digital sesuai alur tata naskah serta system pelaporan. Sedangkan sistem dokumen digital akan mempunyai fitur-fitur untuk proses digitalisasi dokumen/arsip, proses pengelolaan, penyimpanan dan pelaporan kearsipan.

Pada sistem *e-office* yang dikembangkan oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan (Pustekom) ini mempunyai ruang lingkup terbatas pada sistem persuratan digital dan belum mengakomodir sistem dokumentasi digital. Tentunya dimasa yang akan datang sesuai dengan perkembangan tuntutan dan kebutuhan sangat memungkinkan untuk dikembangkan lebih lanjut untuk penambahan fitur-fitur dalam rangka proses pengembangan ke sistem dokumen digital.

Sistem *e-office* akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas administrasi kantor khususnya berhubungan dengan sistem persuratan. Aplikasi ini akan menghasilkan laporan yang dapat di-generate dengan cepat berdasarkan kriteria-kriteria tertentu sesuai kebutuhan. Sistem *e-office* juga akan

meningkatkan efisiensi karena akan meminimalisasi penggunaan kertas. Sistem e-office juga mempermudah penyimpanan dan pengolahan data persuratan karena data menjadi terpusat dalam suatu database, sehingga data yang ada akan saling terhubung dan menjadi kesatuan utuh yang dapat memberikan informasi yang cepat dan tepat.

Seiring perkembangan implementasi system e-office 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 e-office dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan kemanfaatan yang maksimal.

1) Ruang Lingkup

Dalam buku panduan e-office untuk *Troubleshooting*, ini akan membahas permasalahan-permasalahan seputar implementasi system e-office di satuan kerja/organisasi di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Permasalahan yang dimaksud adalah seputar penggunaan peralatan, teknis aplikasi, alur system maupun prosedur dan mekanisme didalamnya.

Permasalahan seputar peralatan menyangkut alat-alat/perangkat yang digunakan untuk mendukung dan mengoperasikan system persuratan digital. Perangkat dimaksud termasuk computer/laptop, gadget seperti smartphone, tablet maupun peralatan pendukung seperti perangkat pemindai/scan. Adapun permasalahan teknis aplikasi menyangkut aplikasi e-office itu sendiri maupun aplikasi pendukungnya seperti web browser, anti virus, pdf reader dan lain-lainnya. Sedangkan permasalahan terkait alur system dan prosedur berhubungan dengan interaksi antara pengguna dengan system e-office maupun ketika terjadi perubahan pada tata organisasi penggunanya.

Dengan teridentifikasinya masalah-masalah tersebut akan menjadi masukan yang sangat baik bagi pengembangan system e-office ini di masa yang akan datang. Permasalahan ini akan terus berkembang seiring dinamika implementasi di lapangan, oleh karenanya buku panduan *Troubleshooting* ini juga akan terus di update dengan mengidentifikasi permasalahan-permasalahan baru.

2) Sasaran

Sistem *e-office* yang dikembangkan oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan (Pustekom) implementasinya menasar semua unit utama dan satuan kerja-satuan kerja di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Maka *buku* panduan *Troubleshooting* ini diarahkan untuk dapat menjadi panduan dan pegangan dalam mengatasi permasalahan yang muncul untuk pengguna di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.



II. Troubleshooting System E-Office

A. Troubleshooting Seputar Alat/perangkat

Untuk dapat menjalankan berbagai aktivitas dalam pemrosesan surat dengan aplikasi persuratan elektronik E-Office, perlu disiapkan peralatan/perangkat yang cukup mumpuni dalam menangani akses data melalui internet, proses pemindaian dokumen, pencetakan dokumen, aktivitas penanganan softcopy sebuah dokumen (membuka, mengcopy, menghapus, memindahkan, dll). Jika alat/perangkat tersebut tidak dapat berfungsi dengan baik, maka operasional aplikasi persuratan elektronik E-Office tidak akan berjalan dengan baik, yang menyebabkan terhambatnya pemrosesan surat, yang pada akhirnya tujuan penggunaan sistem ini untuk mempercepat pelayanan, menjadi tidak tercapai.



1) Troubleshooting Personal computer (PC)

Salah satu alat/perangkat utama untuk mebgoperasikan system e-office adalah Komputer atau laptop. Berikut beberapa masalah yang mungkin dialami dan penanganannya:

a) Komputer Mati

Ciri-cirinya saat dihidupkan tidak ada tanda-tanda menyala, kipas prosesor mati, lampu LED indikator tidak menyala kemungkinan besar mainboard tidak mendapatkan arus listrik.

Solusi :

Periksa kabel power sudah terhubung baik dengan listrik PLN. Jika sudah tetapi tidak menyala periksa konektor AT/ATX yang terhubung dari power supply ke mainboard, apakah sudah terpasang dengan benar. Jika masih tidak menyala, periksa konektor dari tombol power ke mainboard, apakah pemasangan pinnya sudah benar. Jika belum nyala juga bongkar power supply (jika sudah tidak bergaransi lagi), periksa sekringnya, jika putus ganti dengan yang baru. Jika belum

nyala lagi coba ganti dengan power supply yang lain (yang masih berfungsi).

b) Layar Tidak Mengeluarkan Gambar

Ciri-cirinya komputer dan monitor dalam kondisi hidup tetapi monitor tidak mengeluarkan gambar, lampu indikator pada monitor berwarna oranye atau berkedip-kedip (tergantung jenis monitornya) kemungkinan ada masalah antara konektor monitor dengan VGA atau VGAny.

Solusi :

Periksa apakah pemasangan kabel dari monitor ke konektor VGA sudah benar. Cek setingan VGA pada BIOS. Jika dicoba di komputer lain, VGA dan monitor bekerja normal, ada kemungkinan slot AGP/PCIEx kamu rusak.

c) Komputer Mengeluarkan Bip Berulang

Mengeluarkan suaranya bip berulang-ulang dan komputer tidak mau booting kemungkinan : ada masalah pada module RAM.

Solusi :

Cek apakah pemasangan RAM pada slot memory sudah benar, bersihkan debu pada slotnya dan pada pin RAM. Jika masih sama hasilnya, coba RAM ke komputer lainnya. Jika pada komputer tersebut tidak menyala, kemungkinan besar RAM sudah rusak (dapat me-retur RAM tsb ke toko di mana membeli RAM tsb karena biasanya RAM bergaransi seumur hidup).

d) Keluar Layar Biru Saat Booting

Saat booting keluar layar biru kemungkinan : ada masalah pada transfer data pada harddisk dan mainboard.

Solusi :

Cek kabel data harddisk apakah pemasangan sudah benar, jika ada salah satu kabel data (pada kabel ATA) yang terbakar atau rusak, ganti dengan yang baru. Coba harddisk pada komputer lain (jadikan slave dengan mencopot jumpernya dibagian belakang harddisk). Jika setiap kali booting komputer meminta scan pada drive harddisk yang baru saja dipasang, ada kemungkinan harddisk tsb mengalami bad sector.

e) Komputer Tidak Mau Hidup

Ciri-cirinya saat dihidupkan tidak ada tanda-tanda menyala

Solusi :

Cek koneksi kabel (dari power outletnya ke tombol power pada PC),
Cek apakah stabilizer berfungsi atau tidak (jika memakai stabilizer),
Cek kabel power pada CPU, Jika masih juga tidak mau hidup
permasalahannya mungkin terletak pada power supply atau MB2.

2) Troubleshooting Scanner

Pada saat sistem persuratan digital/elektronik ini telah dijalankan, maka ada suatu proses digitalisasi dari surat fisik menjadi surat elektronik/digital. Maka peran dari perangkat pemindai/scanner sangat vital.

a) Tidak terkoneksi dengan komputer;

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

Solusi :

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.

b) Peringatan "Kesalahan";

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

Solusi :

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.

c) Scanning tidak berjalan;

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

Solusi :

Coba lakukan pengecekan terhadap dokumen sumber yang akan di scan. Apakah dokumen yang anda masukan kepenampungnya sudah terpasang dengan baik. Kalau belum, coba ambil dan pasang kembali ke penampung dokumen tersebut pelan-pelan dan benar. Pastikan apakah penutup otomatis penampung 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.

d) 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.

Solusi :

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.

e) Gambar hasil scan kabur;

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

Solusi :

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.

f) Gambar hasil scan tidak konsisten;

Kualitas foto hasil scan berbeda pada beberapa computer

Solusi :

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.

g) Tidak dapat autoscan;

Komputer dapat terhubung dengan scanner. Tetapi pada saat melakukan proses autoscan di aplikasi E-Office tidak bisa.

Solusi :

Download plugin otomatis scanner di menu tambah surat. Type scanner harus mempunyai type TWAIN untuk bisa otomatis langsung melakukan scan surat di scanner.

3) Troubleshooting Mesin Fax

Proses awal pengiriman surat fisik/hard copy dapat dengan diantar langsung, akan tetapi dapat juga dengan cara di fax. Oleh karenanya perlu diketahui beberapa masalah yang sering muncul di mesin fax dan solusinya.

a) Mesin fax tidak bekerja dengan baik.

Penyebabnya mungkin mesin fax tidak memperoleh kekuatan daya listrik.

Solusi :

Periksa kembali colokan listrik nya, untuk memastikan bahwa kabel colokan terhubung dengan benar ke sumber listrik. Banyak orang menghubungkan mesin faks mereka ke pelindung lonjakan listrik. Pastikan bahwa pelindung lonjakan listrik ditempelkan ke dinding.

b) Tidak dapat mengirim atau menerima fax.

Kemungkinan besar ini adalah masalah telepon. Pastikan garis dan kabel telepon tersambung dengan benar.

Solusi :

Pastikan garis tersambung ke port yang tepat. Check out jack telepon dengan telepon biasa untuk melihat apakah itu bekerja dan berfungsi dengan baik. Kemungkinan lain adalah, mesin fax memiliki papan sirkuit yang rusak. Cobalah untuk mengganti papan sirkuit tersebut, atau jika kotor hanya cukup untuk membersihkannya saja. atau bisa juga terjadi karna kabel rangkaiannya. Jika faks hanya memiliki satu port, atau jika port untuk baris rusak, bisa mencoba memastikannya dengan mengecek atau mengurut port pada rangkaian tersebut, cobalah untuk membersihkannya atau menggantinya dengan yang baru.

c) Hanya dapat mengirim dokumen.

Jika tidak dapat menerima dokumen, namun hanya dapat mengirim dokumen, kemungkinan besar ada masalah dengan telepon atau modem.

Solusi :

Pastikan telpon atau modem tersebut berfungsi dengan baik. Kemungkinan lain adalah bahwa lampu paparan faks rusak atau mati, cobalah untuk menggantinya dengan yang baru.

4) Troubleshooting Koneksi Jaringan Internet

Secara teknis aplikasi e-office adalah aplikasi berbasis web, oleh karenanya untuk dapat mengoperasikannya sangat tergantung dengan jaringan internet. Masalah dalam suatu jaringan adalah kebanyakan adalah masalah koneksi perangkat kepada jaringan. Strategy dasar untuk troubleshooting koneksi jaringan adalah berangkat dari sumber masalah / lokasi masalah, dan memverifikasi fungsional pada layer-layer jaringan bagian bawah. Jika sebuah komputer mengalami masalah koneksi kepada jaringan local langkah pertama yang bisa dilakukan adalah memeriksa konfigurasi TCP/IP meliputi IP address, subnet mask, gateway, atau parameter IP lainnya.

- Untuk troubleshooting konfigurasi jaringan gunakan tool berikut: ipconfig, network diagnostic, dan Netdiag

- Untuk troubleshooting masalah koneksi gunakan tool berikut: ping, pathping, tracert, dan juga arp

Berikut dibahas beberapa masalah terkait troubleshooting koneksi jaringan internet

a) Mulai dari PC yang bermasalah

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

b) Gunakan “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 (pada contoh terlihat DNS server dari Telkom).

```

C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
C:\Documents and Settings\Salsabila>ipconfig /all

Windows IP Configuration

Host Name . . . . . : TOWER
Primary Dns Suffix . . . . . :
Node Type . . . . . : Unknown
IP Routing Enabled. . . . . : No
WINS Proxy Enabled. . . . . : No

Ethernet adapter External NIC:

Connection-specific DNS Suffix . :
Description . . . . . : Realtek RTL8139 Family PCI Fast Ethernet NIC
Physical Address. . . . . : 80-1C-F0-B9-F3-24
Dhcp Enabled. . . . . : Yes
Autoconfiguration Enabled . . . . : Yes
IP Address. . . . . : 192.168.1.4
Subnet Mask . . . . . : 255.255.255.0
Default Gateway . . . . . : 192.168.1.1
DHCP Server . . . . . : 192.168.1.1
DNS Servers . . . . . : 202.134.1.10
                        202.134.0.155
Lease Obtained. . . . . : Wednesday, July 29, 2009 6:21:41 PM
Lease Expires . . . . . : Friday, August 28, 2009 6:21:41 PM

C:\Documents and Settings\Salsabila>

```

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:\Documents and Settings\Salsabila>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:\Documents and Settings\Salsabila>

```

c) Gunakan “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 test lagi, jika berhasil maka kabel yang menjadi masalahnya.

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 adapternya 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.

d) Troubleshooting dengan Tracert

Tracert adalah utility untuk tracing route yang bisa anda gunakan untuk tracking path sampai 30 hops router-to-router. *tracert* juga menggunakan ICMP echo request kepada suatu IP address, dengan menaikkan TTL (time to live) pada header IP dimulai dari 1, dan menganalisa error ICMP saat respon kembalian. Misal pada contoh berikut dilakukan tracert yahoo.com dari local komputer.

Jika ingin mendapatkan link yang sering tersendat-sendat gunakan *pathping* untuk melihat disisi router mana terjadinya delay / kehilangan paket yang sangat besar.

B. Troubleshooting Seputar Aplikasi

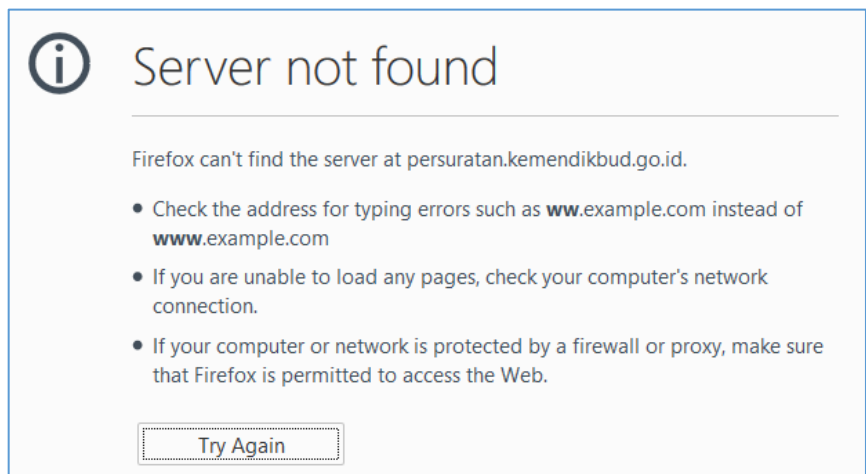
Permasalahan teknis aplikasi menyangkut aplikasi e-office itu sendiri maupun aplikasi pendukungnya seperti web browser, anti virus, pdf reader dan lain-lainnya.

1) Seputar Aplikasi e-office



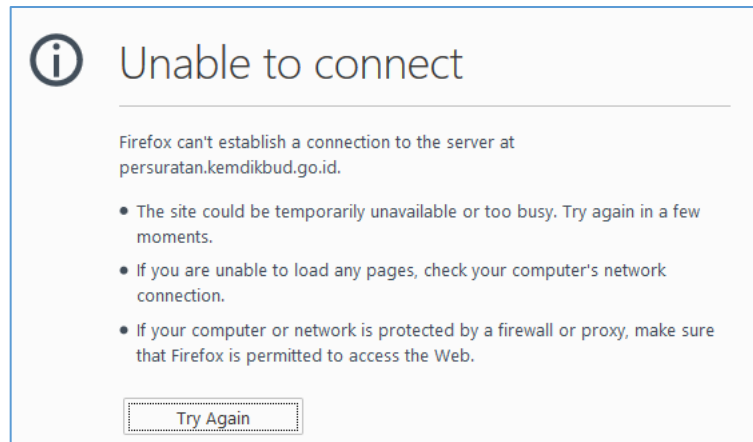
- a) <http://persuratan.kemdikbud.go.id> Tidak dapat diakses
Suatu ketika kadang ketika kita akan bermaksud mengakses e-office di laman: <http://persuratan.kemdikbud.go.id>, akan tetapi tidak dapat tampil/gagal.
Hal ini dapat disebabkan beberapa hal:

- Alamat URL salah



Setelah membuka web browser kemudian kita memasukkan alamat URL system e-office, akan tetapi browser tidak dapat mengakses dan menampilkan aplikasi e-Office dan muncul peringatan "Server not found". Biasanya hal ini disebabkan karena alamat URL yang dimasukkan ternyata salah. Maka cek kembali alamat URL dan pastikan benar penulisannya.

- Perangkat tidak terkoneksi internet.



Setelah membuka web browser kemudian kita memasukkan alamat URL system e-office, akan tetapi browser tidak dapat mengakses dan menampilkan aplikasi e-Office dan muncul peringatan "Server not found". Biasanya hal ini 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:

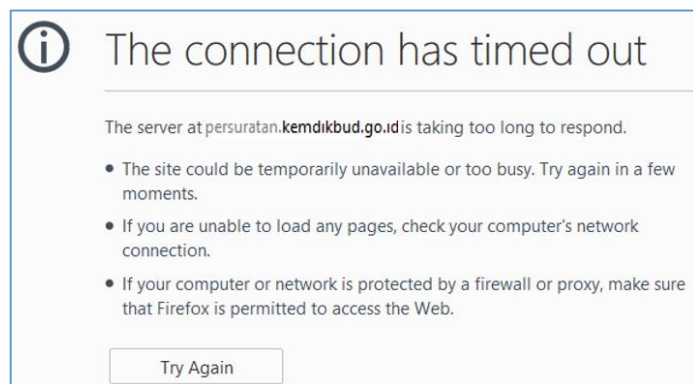
- Apabila koneksi ke internet menggunakan kabel LAN, maka pastikan kabel terpasang dengan sempurna.
- Apabila koneksi ke internet menggunakan wifi, maka pastikan perangkat tercover area wifi dan mendapat signal yang cukup kuat.
- Tidak menutup kemungkinan bahwa gangguan berasal dari provider internet, 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.

- **Server down.**



Apabila dari dua hal 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 e-office, maka kemungkinannya adalah ada masalah pada jaringan atau server system e-office. Tandanya setelah memasukkan URL dan enter, browser loading cukup lama tapi tidak berhasil mengakses system e-office 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 e-office di Pustekom.

b) Aplikasi app. Short cut e-office gagal diinstall

Mengatasi Gagal Install Aplikasi- Kenapa tidak bisa meng-install aplikasi di android? Kejadian ini hampir semua pengguna smartphone atau tablet android pernah mengalaminya. Smartphone ataupun tablet yang mengalami masalah ini disebabkan oleh banyak faktor. Masalah ini terkadang terjadi secara tiba-tiba, bukan karena perangkat android rusak. Tapi masalah ini dapat terjadi apabila kita memaksa android kita untuk meng-install aplikasi tertentu. Mungkin aplikasi yang kita pasang pada android tidak sesuai dengan hardware smartphone, biarpun perangkat android yang kita gunakan adalah smartphone yang branded seperti Samsung, LG, Lenovo, Sony, Advan, Oppo dan lainnya.



Pada saat meng-install aplikasi di hp android akan memberikan informasi yang rinci secara otomatis kenapa aplikasi tersebut tidak dapat di install. Biasanya android akan ada pemberitahuan error seperti *"not enough space on device"* atau *"out of space"* dan lainnya. Nah dari pemberitahuan tersebut kita dapat mengetahui bahwa memory internal atau kapasitas ram sudah penuh sehingga *tidak dapat meng-install aplikasi* lagi.

Penyebab tidak bisa install aplikasi di android :

- Banyak melakukan install aplikasi lalu menghapusnya. Setiap aplikasi yang kita install dan terhapus akan meninggalkan cache dan folder (residual file) yang belum sobat hapus.
- Hardware atau OS android yang digunakan tidak sesuai/mendukung. Ini adalah salah satu penyebab aplikasi tidak bisa install di android biasanya ini terjadi ketika meng-install aplikasi file APK bukan dari Play Store, lebih baik sobat meng-install aplikasi dari play store langsung karena google akan mendeteksi versi perangkat yang sobat gunakan sehingga aplikasi yang diinstall cocok dengan smartphone sobat.
- Ada aplikasi lainnya yang sedang berjalan pada background. Ini akan terjadi konflik antar aplikasi tersebut, sebaiknya sobat mengatur aplikasi semacam ini. Selain itu membuat kinerja hp android lemot dan [boros baterai](#).

Cara mengatasi tidak bisa install aplikasi di android dapat sobat lakukan dengan beberapa langkah berikut :

- Hapus aplikasi yang jarang digunakan. Selain menambah ruang internal storage juga akan mengurangi beban RAM yang digunakan sehingga dapat meningkatkan kinerja hp android dan android akan lebih cepat serta ringan.
- Bersihkan RAM secara berskala atau dapat langsung membersihkan pada aplikasi yang sedang berjalan. Sobat dapat melakukannya dengan cara buka menu **Task Manager - RAM - Clear Memory**
- Tidak bisa install aplikasi dari Play Store. Apabila sobat selalu gagal install aplikasi di android dari Play Store, cara mengatasinya adalah dengan membersihkan cache dan data pada aplikasi google plays store buka menu **Setelan (setting) > Apl/Apps > Running > Google Play Store > Clear Cache dan Clear Data** dan terakhir **Force Stop**. Tapi perlu diingat bahwa ini akan menghapus data sign in google sobat.
- Membersihkan cache dari semua aplikasi android seperti google chrome, facebook, BBM, dan aplikasi lainnya. Caranya buka menu **Setelan (setting) > Apl/Apps > Downloaded** kemudian buka aplikasi satu persatu lalu bersihkan.

Langkah terakhir adalah reset ulang android, ini akan membuat hp android sobat seperti awal atau seperti baru. Ini juga akan mereset semua aplikasi di android akan menjadi seperti baru terpasang.

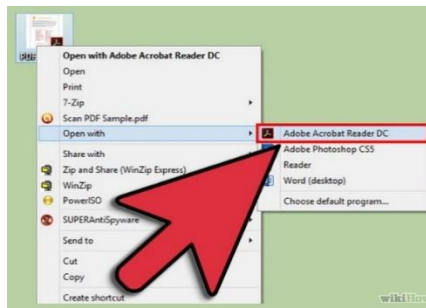
2) Seputar Aplikasi Pendukung



a) PDF di Windows

- 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, carilah program itu di komputer Anda. Programnya biasanya berada di C:\Program Files (x86)\Adobe\Reader



■ PDF membutuhkan kata sandi.

Jika berkas PDF membutuhkan kata sandi dan Anda tidak memilikinya, satu-satunya cara untuk membukanya adalah menanyakan kata sandi pada pembuat PDF atau menggunakan program peretas kata sandi.



■ 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.

b) PDF di MAC

■ **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.

■ **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** .

■ **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.

c) PDF di Safari.

■ **PDF tidak terbuka**

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.
- **"Adobe could not open PDF name because..."**.
Kesalahan ini biasanya muncul jika Anda menyimpan berkas PDF menggunakan pilihan "Save As" atau "PDF Export" 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.

d) PDF di Firefox

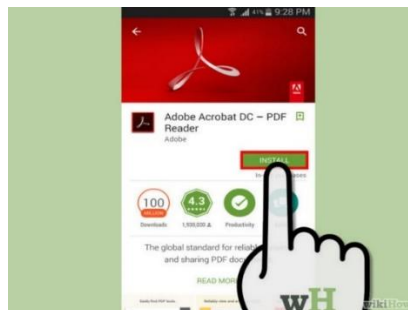
- **Berkas PDF tidak terunduh.**

Jika Anda mengunduh berkas PDF di Firefox dan tidak ada yang terjadi, plugin Adobe Reader Anda mungkin bermasalah.[\[4\]](#)

- Klik menu Firefox dan pilih "Tools".
- Pilih "Add-ons" lalu "Plugins".
- Cari dan nonaktifkan "Adobe Acrobat NPAPi Plugin"

e) PDF di Andoid

- **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. Anda bahkan mungkin telah memasang salah satu dari aplikasi ini:

- Google Drive
- Quickoffice
- Adobe 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.



- 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.

- o Gantilah peramban dengan membuka aplikasi Settings, lalu pilih "Apps" atau "Applications", temukan peramban dalam daftar aplikasi, lalu ketuk tombol "Clear data".



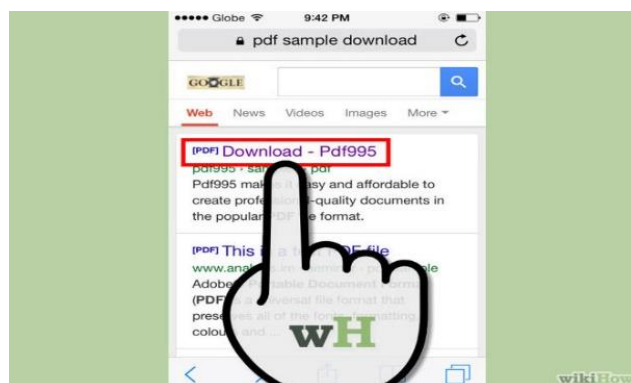
- PDF mencoba untuk membuka berkas dengan aplikasi yang keliru.

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

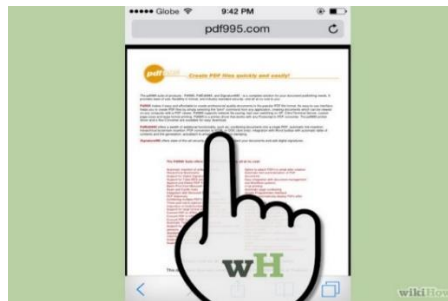
- o Buka aplikasi Settings.
- o Pilih "Apps" atau "Applications".
- o Pilih aplikasi yang mencoba untuk membuka berkas PDF.
- o Dalam bagian "Launch by Default", ketuk "Clear default".
- o Buka kembali berkas PDF itu lagi. Anda akan diminta untuk memilih aplikasi yang ingin digunakan.

f) PDF di iOS

- Membuka PDF di iOS



Ketuk berkas PDF yang ingin dibuka. iOS menyertakan sebuah pembaca PDF bawaan untuk membuka lampiran PDF dalam surel atau PDF dari internet.



Ketuk open PDF untuk membuka menu. Hal ini memungkinkan Anda untuk memilih aplikasi lain untuk menangani PDF.



Ketuk "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.

g) PDF di Kindle

- **Transfer berkas PDF ke Kindle Anda.**
Ada beberapa cara yang dapat Anda lakukan.
- Hubungkan Kindle ke komputer dan tambahkan berkas ke penyimpanan Kindle Anda.
 - Anda secara nirkabel dapat mentransfer berkas PDF menggunakan surel transfer Kindle gratis.
 - Buka berkas itu pada Kindle. Setelah berkas PDF ditransfer, Anda dapat memilihnya dari pustaka Kindle.

Tidak ada banyak pilihan untuk berinteraksi dengan PDF di Kindle, karena Anda tidak dapat menambahkan fungsionalitas tambahan dengan aplikasi lain.

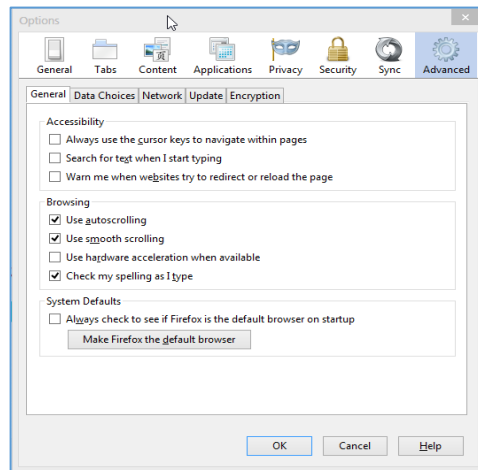
3) Seputar Web Browser

a) Browser Mozilla Crash

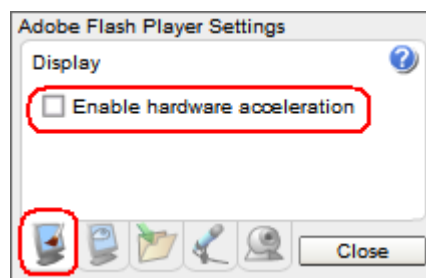
Apakah pernah mengalami browser Mozilla Firefox yang sedang digunakan tiba-tiba saja error atau mengalami Crash Report ? Saat mengalami firefox crash report biasanya muncul pop up Mozilla Crash Reporter dimana nanti ada 2 pilihan yang perlu di pilih yaitu Restart Firefox (Set Ulang) atau Quit Firefox (Keluar). Coba pilih satu-satu yaitu pertama Restart Firefox dulu, kemudian nanti jika mengalami Crash Report lagi dapat pilih Quit Firefox, kemudian buka browser Mozilla Firefox seperti semula. Kemudian nanti jika tetap saja mengalami Crash Report maka perlu mencoba cara lainnya.

Caranya yaitu seperti berikut : Buka firefox tanpa koneksi internet kemudian pilih tool-> options-> Advance lalu pilih tab General dan centang pengaturan seperti gambar berikut :

- *Hapus file Sesi Restore yang ganda. Klik Help > Troubleshooting Information. Pada bagian **Application Basics** klik **Show Folder**. Cari dan hapus file `sessionstore.js` dan setiap salinannya, seperti `sessionstore-1.js`, `sessionstore-2.js` (jika ada)*



- Jika sedang membuka halaman yang ada **flash videonya**, pastikan Anda menggunakan **Flash Player** versi terbaru, cek [di sini](#). Setelah itu arahkan kursor ke *flash video*, klik kanan dan pilih **Settings**. Klik ikon paling kiri bawah dan hilangkan tanda centang **Enable hardware acceleration**.



- Bersihkan semua histori ataupun histori download dg cara tekan ctrl+h / ctrl+j dan pilih Clear List
- Disable virus scan browser, ketikkan pada address bar: about:config dan pilih I'll be careful, I promise!. Pada bagian Search, ketikkan: browser.download.manager.scan When Done lalu klik 2x untuk menjadikannya false (ini tidak akan menonaktifkan program antivirus)
- Hapus beberapa Plugin yang tidak diperlukan atau jarang digunakan (tekan ctrl+Sift+A)

b) Tidak dapat akses ke suatu website

Beberapa hari yang lalu kita dapat dengan mudah membaca / mengakses website tertentu, tapi tiba-tiba ketika hari ini mencoba kembali ke website itu, dan tidak bisa mengakses website tersebut. Kemudian ketika coba membuka website tadi lewat komputer teman yang lain, dan ternyata tidak ada masalah. Website bisa terbuka

dengan lancar. Ada banyak kemungkinan yang bisa membuat komputer tidak bisa mengakses suatu website. Ikuti beberapa langkah dibawah untuk memperbaiki masalah ini:

Metode 1

Check apakah memang website tersebut benar-benar sedang down. Coba gunakan [Where's It Up?](#) atau [Down for Everyone or Just Me?](#), yang akan dengan mudah memastikan website tersebut sedang down hanya di kita atau semua orang lain juga. Ada kemungkinan server website itu memang sedang down/maintenance, coba tunggu selama 1 jam sampai 1 hari.

Metode 2

Coba check komputer, siapa tahu secara tidak sengaja kita sudah mem-blok akses ke website tersebut. Misal, secara tidak sengaja mem-blok menggunakan software parental control atau malah melalui firewall komputer. Check apakah website tadi termasuk restricted sites di browser yang kita gunakan sekarang. Jadi coba gunakan browser lain. Clear atau hapus cookies di browser mu, kemudian coba akses website tadi.

Metode 3

Restart sistem yang kamu gunakan. Coba matikan komputer, router, modem, atau perlatan lain yang kamu gunakan untuk online.

Metode 4

Pergi ke folder C:\Windows\system32\drivers\etc.

Cari file dengan nama host tanpa extensi apapun. File ini kemungkinan besar beratribut Read Only. Klik kanan, pilih properties kemudian hilangkan tanda centang di Read Only. Klik Apply atau Save. Buka file host tadi. Klik kanan, pilih "Open with". kemudian pilih "Notepad" untuk membuka file "host". Disana ada beberapa baris yang dimulai dengan tanda #, biarkan saja. Setelah itu, seharusnya hanya ada satu baris lagi yang seperti ini 127.0.0.1 localhost. Jika tidak, hapus semua setelah baris 127.0.0.1 localhost. Save dan ubah kembali atribut file host menjadi Read Only. Coba buka lagi website yang bermasalah tadi.

Metode 5

Coba gunakan DNS server lain. Rekomendasi : [Google Public DNS](#) dan [OpenDNS](#)

Metode 6

Langkah terakhir yang biasa saya gunakan adalah dengan menggunakan proxy dalam mengakses web yang tidak bisa di akses tersebut. Banyak layanan proxy yang bisa anda gunakan dengan

bebas. Meskipun dengan sedikit pengurangan kecepatan akses web jika anda memutuskan untuk akses web menggunakan layanan proxy. Rekomendasi : [anonymouse](https://anonymouse.com/), [hidemyass](https://hidemyass.com/), atau langsung akses ke proxy.org, disana sudah disediakan banyak proxy yang bisa langsung digunakan

c. Troubleshooting Seputar Prosedur

Permasalahan terkait alur system dan prosedur berhubungan dengan interaksi antara pengguna dengan system e-office maupun ketika terjadi perubahan pada tata organisasi penggunaannya.

1) Seputar Alur Sistem

Masalah yang sering dikeluhkan oleh pengguna terkait aplikasi e-office salah satunya adalah pengguna merasa tidak dapat mengakses suatu menu atau melakukan suatu proses di dalam aplikasi e-office. Masalah yang lain diantaranya:

- a) User /pengguna belum cukup memahami terkait prosedur, mekanisme dan pengaturan hak akses di system e-office. Misalnya pengguna bermaksud mengirimkan disposisi dan ketika akan mengisi penerima disposisi pengisi tidak menemukan pihak yang diinginkan.
- b) Atau pengguna bermaksud akan membuka sebuah disposisi, akan tetapi tidak dapat terbuka dimana disposisi tersebut memang diset oleh pengirimnya hanya dapat dibuka oleh penerima saja.

Untuk dapat lebih memahami mengenai prosedur dan mekanisme di dalam system e-office, maka disarankan pengguna untuk mempelajari Buku Panduan Operasional E-Office.

2) 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 aplikasi e-office. Hal ini disebabkan bahwa aplikasi e-office dibuat dengan mengacu pada tata organisasi di Kemendikbud. Maka setiap perubahan tata organisasi harus segera dilaporkan kepada Admin Unit di satuan kerjanya dan kemudian di koordinasikan dan dikonfirmasi ke Super Admin di Pustekom sebagai pengelola system e-office.

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

- a) Pejabat/pegawai/staff pension.
- b) Pejabat/pegawai/staff pindah bagian atau pindah Satuan Kerja.
- c) Pejabat/pegawai/staff naik jabatan.