

## Prosedur Troubleshooting Jaringan

### 1. Garis Besar Prosedur

1. Pemohon menghubungi PPTI melalui telpon atau email kepada helpdesk PPTI.
2. Helpdesk mencatat isi pengaduan dalam Lembar Layanan Helpdesk yang disampaikan oleh pemohon, yaitu diantaranya nama pemohon, gedung, jabatan, dan permasalahan yang dialami pemohon.
3. Helpdesk menyerahkan Lembar Layanan Helpdesk kepada kepala divisi Infrastruktur Teknologi Informasi
4. Kepala divisi meminta anggota divisi Infrastruktur Teknologi Informasi untuk memproses pengaduan yang diterima
5. Anggota divisi Infrastruktur Teknologi Informasi memproses pengaduan yang diterima dengan mengecek permasalahan yang diterima atau dengan mendatangi ke tempat pemohon.
6. Anggota divisi Infrastruktur Teknologi Informasi memproses pengaduan dan melakukan pengecekan sesuai dengan check list.
7. Jika permasalahan sudah diproses atau selesai, anggota divisi Infrastruktur Teknologi meminta tanda tangan kepada pemohon bahwa permasalahan sudah selesai diproses.
8. Anggota divisi Infrastruktur Teknologi menyerahkan Lembar Layanan Helpdesk kepada Helpdesk PPTI untuk dicatat.
9. Helpdesk PPTI melakukan input laporan hasil di aplikasi helpdesk dan melakukan pengarsipan data pengaduan.

## 2. Bagan Alir

### 2.1 Troubleshooting Jaringan

