# PEMECAHAN MASALAH

## Anatomi iSIKHNAS – sistem dan komponennya

### Analogi bagian-bagian sistem iSIKHNAS

* Perangkat keras – kerangka
* Perangkat lunak – otot
* Pengguna – paru-paru
* Pesan-pesan SMS – darah
* Situs – wajah
* Wiki – ingatan
* Standar data – organ vital
* Laporan – keluaran

### Ketika permasalahan muncul – Cara melakukan diagnosis masalah-masalah umum dan menemukan solusi

Skenario

1. Anda tidak mendapatkan balasan dari pesan SMS yang telah Anda kirimkan ke iSIKHNAS.
	1. Kotak pesan masuk SMS Anda penuh. Periksa dan hapus pesan-pesan yang tidak diperlukan. Anda seharusnya menerima jawaban SMS dari sistem begitu kotak pesan masuk Anda bersih.
	2. Permasalahan jaringan seluler lokal. Periksa dengan orang lain di daerah Anda yang menggunakan jaringan seluler yang sama. Apakah mereka mengalami masalah yang sama? Jika ya, bersabarlah dan tunggu hingga jaringan seluler Anda normal kembali. Setiap pesan SMS yang telah Anda kirimkan selama waktu ini akan tersimpan di daftar antrean pesan dan pada akhirnya akan diterima oleh sistem. Anda akan menerima jawaban SMS setelah sistem kembali normal.

Jika kedua hal di atas sudah Anda periksa dan belum ada jalan keluar untuk permasalahan Anda, Anda dapat mempertimbangkan hal berikut:

* 1. Ada masalah dengan modem – bisa jadi modem penerima utama tidak berfungsi – hubungi koordinator Anda atau Champion.
1. Anda tidak menerima email rutin Anda.
	1. Alamat email Anda salah. Periksa alamat email Anda dan pastikan alamat email yang terdaftar di situs iSIKHNAS sama.
	2. Anda telah secara otomatis dikeluarkan dari daftar penerima email karena email-email tersebut ‘terpental’ kembali ke sistem karena tidak dapat terkirim, mungkin karena permasalahan sementara.
	3. Server email tidak berfungsi sementara waktu. Hubungi Champions.
2. Anda tidak bisa mengakses situs iSIKHNAS.
	1. Periksa situs lain untuk melihat apakah hanya situs iSIKHNAS yang bermasalah atau memang ada masalah secara umum. Jika memang secara umum ada masalah, mungkin jaringan internet Anda sedang tidak berfungsi sementara waktu. Hubungi penyedia layanan internet Anda.
	2. Ada masalah dengan situs web. Coba kunjungi kembali situs tersebut. Hubungi Champion jika masih ada masalah. Bersabarlah.
3. Anda tidak bisa mendaftar masuk ke situs. Saat Anda berupaya masuk (*log in*), kata sandi atau nama pengguna Anda tidak diterima.
	1. Periksa Nama Pengguna dan Kata Sandi Anda untuk memastikan bahwa Anda tidak melakukan kesalahan pada saat mendaftar masuk. Hati-hati dengan huruf besar dan kecil yang Anda gunakan.
	2. Mintalah kepada koordinator Anda untuk memeriksa nama pengguna Anda dan memberikan kata sandi yang baru kepada Anda.
4. Anda tidak dapat mengakses suatu halaman yang biasanya dapat Anda kunjungi:
	1. Hubungi Champion. Sistem tidak disetel dengan benar.
5. Anda menemukan kesalahan pada situs iSIKHNAS.
	1. Itu kemungkinan merupakan “bug” (kesalahan desain pada [perangkat keras](http://id.wikipedia.org/wiki/Perangkat_keras) atau [perangkat lunak komputer](http://id.wikipedia.org/wiki/Perangkat_lunak) yang menyebabkan peralatan atau [program](http://id.wikipedia.org/wiki/Program_komputer) itu tidak berfungsi semestinya).
		1. Klik pada bagian kanan bawah sudut situs iSIKHNAS untuk melaporkan masalah tersebut.
		2. Hubungi Champion melalui email atau telepon jika menurut Anda hal ini bersifat mendesak.
6. Tidak ada kode untuk sesuatu yang ingin Anda laporkan – spesies, penyakit, tanda, dll.
	1. Gunakan nama lain, atau sinonim, untuk mencari kode tersebut. Anda mungkin akan menemukannya dengan nama/istilah yang berbeda. Jika Anda ingin memasukkan suatu sinonim baru dalam daftar, hubungi Champion.
	2. Jika Anda tidak bisa menemukannya setelah mencoba beberapa sinonim berbeda, hubungi Champion untuk mendiskusikan mengapa Anda menginginkan butir pelaporan baru ini dimasukkan dalam daftar standar – daftar-daftar tersebut telah disusun secara sangat berhati-hati.
7. Anda memiliki pertanyaan tertentu yang menurut Anda tidak dapat terjawab dengan laporan-laporan yang saat ini tersedia di situs iSIKHNAS.
	1. Periksalah semua pilihan yang tersedia secara teliti. Ada banyak laporan yang tersedia, mungkin ada yang sesuai dan telah terlewati oleh Anda.
	2. Mintalah kepada Champion, melalui email, untuk membuatkan laporan baru. Dengan cermat dan terperinci, jelaskanlah pertanyaan Anda serta data apa yang ingin Anda gunakan.
8. Anda menghabiskan banyak waktu mengolah data iSIKHNAS untuk menghasilkan laporan-laporan khusus karena laporan tersebut tidak tersedia di situs.
	1. Hubungi Champion untuk meminta laporan baru. Tunjukkan kepada mereka apa yang ingin Anda buat, diskusikan apa yang ingin Anda capai. Mereka akan mengatur agar laporan baru tersedia secara otomatis di situs.
9. Anda lupa format SMS tertentu ketika berada di lapangan.
	1. Kirimkan SMS “?” ke iSIKHNAS dan sistem akan mengirimkan jawaban kode-kode awal pesan. Kemudian, melalui SMS, kirimkan kode awal yang Anda inginkan, dan iSIKHNAS akan mengirimkan jawaban dengan format SMS yang benar.
10. Anda mendapatkan balasan pesan error dari iSIKHNAS tetapi Anda tidak memahami kesalahan apa yang Anda lakukan pada pesan yang Anda kirim:
	1. Kirimkan pesan yang sama ke Pelatihan iSIKHNAS dan baca balasannya dengan cermat. Periksa di situs Wiki untuk konfirmasi lebih lanjut tentang pesan yang Anda kirimkan tersebut, dan bagaimana menggunakannya.
	2. Periksa apakah pengaturan profil Anda di situs mengizinkan Anda mengirimkan laporan jenis tersebut ke sistem.
11. Anda menerima banyak pesan pemberitahuan di telepon genggam Anda.
	1. Matikan setelan/setting anda untuk menerima beberapa pesan pemberitahuan melalui situs, atau mintalah bantuan koordinator Anda untuk melakukannya bagi Anda.
12. Anda tidak menerima pesan pemberitahuan, misalnya dari Pelsa di wilayah Anda.
	1. Kunjungi situs web iSIKHNAS dan periksa pengaturan Anda untuk menerima pesan pemberitahuan, atau mintalah bantuan koordinator Anda agar ia melakukannya untuk Anda.
13. Paravet yang telah menerima pelatihan PDSR di wilayah Anda perlu dapat mengirimkan pesan investigasi dan respons penyakit prioritas (biasanya hal ini hanya berlaku untuk dokter hewan)
	1. Sebagai koordinator, Anda harus mengubah pengaturan izin untuk paravet PDSR ini guna memberikan kepada mereka izin khusus agar dapat mengirimkan pesan. Setelan asli untuk Paravet adalah mereka tidak mengirimkan pesan investigasi penyakit prioritas. Dalam hal ini, koordinator dengan mudah dapat mengubah setelan asli tersebut.
14. Saya tidak tahu cara menggunakan pesan-pesan tertentu
	1. Carilah di dokumentasi yang tersimpan di situs Wiki iSIKHNAS. Banyak sumber daya yang tersedia di sana untuk membantu koordinator mempelajari perangkat apa saja yang ada, dan untuk melatih staf lainnya menggunakan perangkat-perangkat tersebut.
15. Staf di wilayah saya tidak mau menggunakan iSIKHNAS
	1. Berbicaralah kepada mereka secara terbuka. Dengarkan pendapat mereka dan coba pahami sudut pandang mereka. Pikirkan dengan berhati-hati respons yang akan Anda sampaikan – Cobalah menunjukkan manfaat yang akan mereka terima, hal-hal positif yang akan mereka dapatkan dari sistem ini. Bandingkan ‘sistem lama’ dengan manfaat yang akan mereka terima melalui ‘sistem baru’.
	2. Jika masih ada keengganan besar, hubungi Champion dan koordinator provinsi untuk mendiskusikannya lebih lanjut.
16. Anda tidak menerima kasus penyakit apa pun dari beberapa desa.
	1. Cobalah bertemu dengan pemuka desa, paravet setempat, dan pemangku kepentingan lainnya. Berbicaralah dengan mereka tentang sistem baru ini dan manfaatnya bagi desa. Sarankan untuk merekrut beberapa Pelsa untuk membantu menjadi petugas penghubung bagi peternak. Tawarkan pelatihan bagi Pelsa.
17. Kesalahan-kesalahan tidak berkurang. Staf masih membuat banyak kesalahan dan menjadi frustrasi.
	1. Lakukan pelatihan untuk penyegaran ingatan bagi staf. Pastikan Anda memberikan banyak praktik selama pelatihan, gunakan kesalahan untuk melatih staf menganalisis masalah, lakukan permainan agar mereka mudah mengingat pesan pertanyaan (*query*)*.* Buat kartu untuk membantu mereka mengingat hal-hal penting.
18. Staf tidak bisa melakukan kunjungan untuk respon atau investigasi.
	1. Jika hal ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya, Anda mungkin harus menggunakan data dari kabupaten Anda dan kabupaten-kabupaten di sekitar Anda untuk menyampaikan argumen tentang perlunya tambahan sumber daya.
	2. Jika karena alasan lainnya, coba untuk mendiskusikan masalah ini dengan staf secara terbuka sehingga bersama-sama Anda dapat menghasilkan solusi/kesepakatan/pengaturan yang akan memberi manfaat bagi staf.
19. Pesan yang Anda kirimkan benar tapi balasannya tidak seperti yang diharapkan (membingungkan, negatif, tidak valid, sms ditolak, dll)
	1. Periksa wilayah tanggung jawab Anda dan wilayah yang coba Anda laporkan – mungkin ada masalah. Periksa pengaturan izin pengguna untuk memastikan bahwa laporan tersebut memang termasuk tanggung jawab Anda sebagaimana diatur untuk Anda.
	2. Hubungi Champion. Mungkin pesan balasan untuk SMS ini harus diubah sehingga dapat lebih membantu.
20. Petugas di kabupaten saya sudah saya daftarkan namun tidak terlihat di pengaturan detail pengguna di web iSIKHNAS
	1. Meminta bantuan koordinator propinsi karena kemungkinan anda mendaftarkan staf anda denga lokasi di wilayah diluar kabupaten anda, sehingga tidak terlihat di daftar pengguna di wilayah anda
	2. Untuk itu selalu daftarkan pengguna anda dengan lokasi desa di dalam kabupaten anda

Kapan pun ada kesalahan atau sesuatu tidak berfungsi sebagaimana mestinya atau sebagaimana yang Anda harapkan, Anda harus…

1. Berhenti sejenak dan berpikir. Apakah masalahnya terdapat pada...
	1. Perangkat keras? Tidak ada balasan SMS yang diterima, atau situs web tak bisa diakses. Hubungi Champion.
	2. Jaringan? Hubungi orang lain di wilayah Anda untuk mengecek apakah mereka mengalami masalah yang sama. Jika ya, ini masalah setempat – Hubungi penyedia jaringan Anda. Jika tidak, hubungi Champion.
	3. iSIKHNAS? Masalah izin/wilayah tanggung jawab dapat diperbaiki oleh koordinator, untuk masalah yang lebih serius hubungi Champion.
	4. Kesalahan pengguna? Periksa apa yang sudah Anda lakukan. Coba lagi. Bertanya pada rekan kerja. Koordinator lokal harus dapat membantu dengan memberikan respons cepat terhadap masalah-masalah yang dialami pengguna.