



KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
JABATAN KESIHATAN NEGERI KELANTAN

JABATAN KESIHATAN NEGERI KELANTAN

PROSEDUR MENANGANI MASALAH RANGKAIAN

Tarikh Kuat Kuasa: 1 Ogos 2024

Versi: 1.0

Disediakan Oleh: Unit Teknologi Maklumat

Diluluskan Oleh: Pengarah Kesihatan Negeri Kelantan

1. OBJEKTIF

Memastikan setiap isu atau masalah rangkaian (*network*) di JKNK ditangani secara sistematik, cepat, dan berkesan untuk menjamin kelangsungan operasi ICT dan perkhidmatan jabatan.

2. SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh semua pengguna ICT di JKNK, termasuk pejabat kesihatan daerah (PKD), hospital, dan fasiliti kesihatan lain yang menggunakan infrastruktur rangkaian jabatan.

3. TANGGUNGJAWAB

Jawatan	Tanggungjawab
Pengguna	Melaporkan masalah rangkaian mengikut prosedur yang ditetapkan.
Pegawai ICT	Merekod, menyiasat, dan menyelesaikan masalah rangkaian.
Ketua Unit ICT	Menyelia, menyemak dan melaporkan status penyelesaian masalah kepada pihak pengurusan.

4. DEFINISI

- **Masalah Rangkaian:** Gangguan atau ketidakupayaan untuk mengakses internet, server, sistem aplikasi berpusat, e-mel jabatan dan perkhidmatan rangkaian lain.
- **Helpdesk ICT:** Saluran rasmi aduan ICT sama ada melalui sistem tiket, panggilan, emel atau borang fizikal.

5. PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP)

Langkah 1: PELAPORAN MASALAH

Pengguna yang menghadapi masalah rangkaian perlu memaklumkan kepada pihak Unit ICT melalui emel ict.jknkt@moh.gov.my atau di nombor talian 09-741 3421.

Menyatakan maklumat berikut:

- Nama dan lokasi fasiliti.
- Tarikh dan masa masalah berlaku.
- Jenis masalah (tiada capaian internet, lambat, sistem tidak boleh akses). - Gambar/*screenshot* jika perlu.

Langkah 2: SEMAKAN AWAL

Pegawai ICT akan:

- Membuat semakan kesahihan masalah dengan pengguna. - Lakukan diagnostik awal (*ping, traceroute, check* kabel/modem/switch).
- Tindakan diambil.

Langkah 3: TINDAKAN PENYELESAIAN

1. Jika masalah tidak dapat diselesaikan dalam semakan awal:
2. Pegawai ICT akan membuat pemeriksaan sambungan ke peranti rangkaian (*router/firewall/core switch/wireless controller/switch/AP*).
3. Reset peranti jika perlu.
4. Menghubungi pihak GITN sdn.bhd jika masalah berpunca dari luar.
5. Semua tindakan direkod.

Langkah 4: PEMAKLUMAN

Jika masalah berlarutan melebihi 4 jam atau melibatkan MyGovNet atau sistem kritikal:

1. Pelaporan kepada Helpdesk GITN.
2. Menghantar notis gangguan rasmi kepada pengguna jika perlu.

Langkah 5: PENUTUPAN KES

Setelah masalah selesai:

- Pegawai ICT akan mengesahkan pemulihan perkhidmatan.
- Pengguna dimaklumkan.
- Aduan ditutup dalam sistem/log.

6. TEMPOH MASA PENYELESAIAN (SLA)

Tahap Masalah	Tempoh Penyelesaian (sasaran)
Minor (akses lambat, putus sementara)	2 – 4 jam
Sederhana (akses internet terputus sepenuhnya)	4 – 8 jam
Kritikal (sistem jabatan tergendala)	≤ 24 jam atau segera dengan eskalasi

7. REKOD DAN DOKUMENTASI

Semua aduan dan tindakan berkaitan akan disimpan sekurang-kurangnya **2 tahun** bagi tujuan audit dan pemantauan.

8. PENUTUP

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan semua isu rangkaian diuruskan secara telus, cepat dan boleh diaudit. Sebarang penambahbaikan akan dibuat berdasarkan keperluan semasa dan maklum balas pengguna.