ABSTRAK

Kerja Praktik (KP) adalah kegiatan akademik yang wajib diikuti oleh mahasiswa dengan tujuan untuk memperoleh pengalaman dan wawasan sesuai dengan bidang ilmu di dunia kerja. Laporan kerja praktik berjudul "Monitoring Jaringan Internet Wifi Publik *Jogja Smart Service* (JSS) di Life Media" bertujuan untuk mengetahui bagaimana divisi helpdesk bertugas dalam mengolah data, validasi data, serta monitoring layanan wifi publik JSS. Manfaat pelaksanakan KP ini adalah mahasiswa diharapkan mampu mengetahui ruang lingkup dunia kerja. Penulisan laporan KP ini menggunakan metode praktik langsung dan analisis dengan bimbingan dari pembimbing lapangan. Wifi publik JSS merupakan program Pemkot Yogyakarta yang memberikan berbagai macam layanan untuk masyarakat Kota Yogyakarta, Life Media berperan sebagai penyedia layanan internet dengan kecepatan 50 Mbps dan memonitoring jaringan internet tersebut berjalan dengan baik, layanan ini sudah tersedia di 45 kecamatan dengan total 321 titik lokasi pemasangan di Kota Yogyakrta. Helpdesk JSS menggunakan google *spreadsheet* untuk membatu proses pengolahan dan validasi data pelanggan JSS yang terdiri dari SPK Paket 100 dengan total 121 data pelanggan dan SPK Paket 200 dengan total 200 data pelanggan. Sesuai kesepakatan Pemkot Yogyakarta dengan Life Media yakni *uptime* wifi disetiap lokasi tidak kurang dari 80% tiap bulannya, maka helpdesk JSS melakukan monitoring tiap harinya menggnakan perangkat lunak PRTG Network Monitor yang dapat mendeteksi *uptime/downtime*, serta Putty *remote access* untuk melakukan pengecekan dan konfigurasi ulang perangkat OLT dari jarak jauh. Semua informasi mengenai kendala layanan JSS wajib dilaporkan melalui Grup Whatsapp Helpdesk JSS agar ditangani oleh divisi NOC atau tim teknis lapangan.

Kata kunci : JSS, Helpdesk, Monitoring