

SOP PERUBAHAN PASSWORD DAN INFORMASI USER ID BAGI PENGGUNASPSE SELAIN PENYEDIA (ADMIN AGENCY, AUDITOR, PPK, PANITIA, HELPDESK, VERIFIKATOR)

| No | Aktivitas | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|----|--|---------------|--------------|----------|-----------|--|---------|---|---|
| | | Pengguna SPSE | Front Office | Helpdesk | Admin PPE | Perlengkapan | Waktu | Output | |
| 1 | Menyampaikan berkas permohonan Reset Password Dan Informasi User ID (apabila datang langsung lanjut ke nomor 2 s.d 4, apabila melalui email lanjut ke nomor 4) | | | | | Formulir permohonan Reset Password dan Informasi User ID dan SK Penunjukkan sebagai Admin Agency/ Helpdesk/Verifikator/PPK/ Panitia atau Surat Perintah Pemeriksaan bagi Auditor | N/A | | Berkas dapat disampaikan secara (hardcopy) langsung atau melalui e-mail (softcopy) |
| 2 | Pengguna SPSE melapor ke front office dan mengisi buku tamu (apabila disampaikan langsung ke LPSE) | | | | | | N/A | Isian data pengguna SPSE pada buku tamu | |
| 3 | Memberikan nomor antrian dan mempersilahkan penyedia untuk menunggu giliran menghadap helpdesk diruang tunggu (apabila disampaikan langsung ke LPSE) | | | | | telah mengisi daftar tamu | 5 menit | Nomor Antrian | 5 menit setelah mengisi buku tamu |
| 4 | - Apabila permohonan disampaikan langsung maka helpdesk memanggil penyedia untuk menghadap sesuai antrian. - Apabila permohonan disampaikan melalui email maka helpdesk membuka email | | | | | Nomor antrian (apabila permohonan disampaikan langsung kepada LPSE) | N/A | | helpdesk membuka email pada hari yang sama dengan hari email tersebut masuk(hari dan jam kerja) |
| 5 | Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. Apakah berkas permohonan lengkap? | | | | | Berkas permohonan lengkap | 5 menit | hasil pemeriksaan kelengkapan berkas permohonan | |
| 6 | Apabila berkas tidak lengkap maka helpdesk meminta kepada Pengguna SPSE untuk melengkapi berkas permohonan | | | | | Berkas permohonan belum lengkap | 5 menit | Pemberitahuan permintaan melengkapi berkas permohonan | |
| 7 | Melengkapi kekurangan berkas permohonan | | | | | Pemberitahuan permintaan melengkapi berkas permohonan | N/A | | |
| 8 | Apabila berkas permohonan lengkap, helpdesk menyerahkan berkas permohonan kepada Admin PPE | | | | | Berkas permohonan lengkap | | Permohonan ditindaklanjuti kepada Admin PPE | |

| No | Aktivitas | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|----|--|---------------|--------------|----------|--|--|---|--|--|
| | | Pengguna SPSE | Front Office | Helpdesk | Admin PPE | Perlengkapan | Waktu | Output | |
| 9 | Menerima berkas permohonan dari Helpdesk dan memeriksa kebenaran berkas permohonan. Apakah berkas permohonan benar/valid ? | | | | | 1. Data pada berkas permohonan sesuai dengan data yang ada di aplikasi SPSE atau dengan arsip permohonan pada saat registrasi awal 2. Melakukan konfirmasi kepada pengguna SPSE melalui telepon atau bertemu langsung (jika diperlukan) | 15 menit | hasil pengecekan berkas permohonan | |
| 10 | Melakukan reset password atau mencari informasi user ID pengguna PSE pada aplikasi SPSE | | | | | Berkas permohonan benar/valid | 10 menit | hasil perubahan password/informasi user id | |
| 11 | Memberitahu Pengguna SPSE melalui Helpdesk bahwa permohonan ditolak | | | | | Berkas permohonan tidak benar/tidak valid | 5 menit | pemberitahuan permohonan ditolak | |
| 12 | Memberitahukan password baru atau informasi user ID Pengguna SPSE melalui helpdesk untuk disampaikan kepada Pengguna SPSE | | | | | hasil perubahan password/informasi user id | 5 menit | pemberitahuan hasil perubahan password/informasi user id | Diinformasikan untuk segera melakukan login dengan User ID dan Password tersebut serta mewajibkan untuk melakukan perubahan password |
| 13 | Mengarsipkan berkas dengan mengacu pada SOP pengarsipan berkas | | | | | hasil perubahan password/informasi user id | 10 menit | Arsip berkas permohonan | |
| 14 | Memberitahukan password baru atau informasi user ID Pengguna SPSE kepada Pengguna SPSE | | | | hasil perubahan password/informasi user id | 5 menit | perubahan password atau informasi user id diterima oleh Pengguna SPSE | | |