

**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		