PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Pengelolaan Akun dan Hak Akses Pengguna Upskilling Cianjur

Tata cara permohonan, pembuatan, pemeliharaan, pemulihan, peninjauan, dan pencabutan akun serta hak akses pengguna.

INFORMASI DOKUMEN

Nomor SOP ..... / ..... / Diskominfo / 2026

Tanggal pembuatan 26 Oktober 2026

Unit pengampu Diskominfo Kabupaten Cianjur

Dasar format Permenpan RB No. 35 Tahun 2012

Status Draf untuk pengesahan

Tempatkan lambang Pemerintah Kabupaten Cianjur	**PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR** DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, DAN PERSANDIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	UPSKILLING CIANJUR Platform Belajar ASN

Nomor SOP	..... / ..... / Diskominfo / 2026
Tanggal Pembuatan	26 Oktober 2026
Tanggal Revisi	— (belum ada revisi)
Tanggal Efektif	 2026
Disahkan oleh	**Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Cianjur** ARIS HARYANTO, AP, M.Si NIP. 197403101993111002
Nama SOP	**Pengelolaan Akun dan Hak Akses Pengguna Upskilling Cianjur**

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya;
4. PP Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
5. Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE;
6. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP;
7. Peraturan Bupati Cianjur tentang Tugas dan Fungsi Diskominfo [nomor/tahun diisi].

Kualifikasi Pelaksana

1. **Admin Pengelola:** ASN/tenaga pengelola Upskilling yang memahami panel admin dan menjaga kerahasiaan data;
2. **Kepala Bidang:** pejabat yang membawahi pengelolaan Upskilling;
3. **Pengembang/Teknis:** petugas bertugas resmi dengan akses basis data dan server;
4. **Pemohon/Peserta:** ASN atau masyarakat umum yang identitasnya dapat diverifikasi.

Keterkaitan

1. SOP Pengelolaan Akun dan Hak Akses Pengguna Upskilling Cianjur;
2. SOP Layanan Pengaduan (menu Kontak);
3. SOP Pelindungan Data Pribadi;
4. SOP Pencadangan dan Pemulihan Data.

Peralatan/Perlengkapan

1. Komputer/laptop dan koneksi internet aman;
2. Akun admin dengan MFA aktif;
3. Akses menu Manajemen User dan Kontak;
4. Daftar ASN/data kepegawaian yang sah;
5. Formulir pada Lampiran A–C.

Peringatan

1. Bila SOP tidak dilaksanakan, dapat terjadi: akun dikuasai pihak tidak berwenang, hak akses berlebih, kebocoran data pribadi, hilangnya data belajar dan sertifikat, serta sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan.

Pencatatan dan Pendataan

1. Log Permintaan Akun dan tiket Kontak;
2. Surat/formulir permohonan serta persetujuan Kepala Bidang;
3. Format Tinjauan Hak Akses dan laporan insiden diarsipkan Admin Pengelola.

DAFTAR ISI

Isi Dokumen SOP

Sekilas SOP 4

1. Ketentuan Umum 5

1.1 Maksud dan Tujuan 5
1.2 Ruang Lingkup 5
1.3 Pengertian dan Singkatan 5
1.4 Prinsip Pelaksanaan 6

2. Jenis Akun, Peran, dan Hak Akses 7

2.1 Jenis Akun 7
2.2 Matriks Hak Akses 7
2.3 Peran dan Tanggung Jawab 8

3. Ketentuan Keamanan Akun 9

3.1 Standar Kata Sandi dan Login 9
3.2 Verifikasi Dua Langkah (MFA) 9
3.3 Sesi dan Perlindungan Lain 9
3.4 Kewajiban Khusus Akun Admin 9

4. Uraian Prosedur 11

5. Bagan Alir (Flowchart) 14

5.1 Simbol yang Digunakan 14
5.2 Cara Membaca Bagan 14

6. Jalur Alternatif dan Kasus Khusus 18

6.1 Pemeliharaan Akun Secara Mandiri 18
6.2 Penghapusan Akun karena Mutasi, Pensiun, atau Permintaan Pemilik 18
6.3 Penanganan Insiden Akun 18
6.4 Penanganan Kasus Khusus 19

7. Pengendalian Mutu dan Indikator Kinerja 20

7.1 Indikator Kinerja 20
7.2 Risiko dan Pengendalian 20
7.3 Evaluasi dan Perbaikan SOP 20

8. Pencatatan, Pendataan, dan Pengarsipan 21

Lampiran A. Log Permintaan Akun 22

Lampiran B. Format Tinjauan Hak Akses 23

Lampiran C. Formulir Permohonan Akun Admin 24

Lampiran D. Riwayat Revisi dan Pengesahan 25

RINGKASAN

Sekilas SOP

Gambaran singkat alur, tahapan, dan pelaksana pengelolaan akun dan hak akses sebelum masuk ke uraian rinci.



Gambar 1. Tiga tahap, 19 langkah, dan lima pelaksana SOP

3	5×	6 digit	2 hari
jenis akun: ASN, non-ASN, admin	gagal login per 15 menit	kode MFA, berganti 30 detik	maks. respons permintaan

PENTING · Prinsip utama

Hak akses diberikan seperlunya (paling sedikit), setiap tindakan pada akun didahului verifikasi identitas, dan setiap perubahan dicatat. Kata sandi pengguna tidak pernah diminta atau disimpan oleh pengelola.

CATATAN · Cara memakai dokumen ini

Halaman Identitas SOP memuat data resmi dan pengesahan. Bab 2 menjelaskan peran dan hak akses, Bab 4 menguraikan langkah, Bab 5 memuat bagan alir, dan lampiran menyediakan formulir siap pakai.

BAB 1

1. Ketentuan Umum

Maksud, tujuan, ruang lingkup, dan pengertian yang menjadi landasan pengelolaan akun.

1.1 Maksud dan Tujuan

SOP ini menjadi acuan baku dalam membuat, memelihara, memulihkan, meninjau, dan mencabut akun serta hak akses pada platform Upskilling Cianjur. Tujuannya adalah:

- memastikan setiap akun dimiliki oleh pengguna yang sah dan terverifikasi;
- membatasi hak akses sesuai tugas dan tanggung jawab (hak akses paling sedikit);
- mencegah akses tidak sah, pengambilalihan akun, dan kebocoran data pribadi;
- menyeragamkan penanganan permintaan akun, lupa kata sandi, dan pemulihan verifikasi dua langkah (MFA);
- menyediakan jejak catatan yang dapat diaudit.

1.2 Ruang Lingkup

Tercakup	Tidak tercakup
Permohonan, verifikasi, dan pembuatan akun peserta (ASN, non-ASN) dan admin. Penetapan peran dan hak akses. Pemeliharaan akun, reset kata sandi, dan pemulihan MFA. Peninjauan berkala, pencabutan, dan penghapusan akun. Penanganan insiden akun.	Pengelolaan akun server, basis data, dan jaringan di luar aplikasi (diatur dalam SOP keamanan infrastruktur). Penerbitan dan keaslian sertifikat (diatur dalam SOP Pelaksanaan Pelatihan). Pengembangan fitur autentikasi.

1.3 Pengertian dan Singkatan

Istilah	Pengertian
Akun ASN	Akun peserta Aparatur Sipil Negara; identitas login berupa NIP (8–20 digit).
Akun non-ASN	Akun peserta masyarakat umum; identitas login berupa alamat email.
Akun admin	Akun pengelola dengan akses ke panel admin Upskilling (role admin).
Hak akses	Kewenangan suatu akun untuk melihat atau mengubah fitur dan data tertentu.
Hak akses paling sedikit	Prinsip memberi hak akses hanya sebesar yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas.

Istilah	Pengertian
MFA	Verifikasi dua langkah: kode 6 digit dari aplikasi autentikator (TOTP, berganti setiap 30 detik) selain kata sandi.
Kata sandi sementara	Kata sandi awal atau hasil reset yang wajib diganti pemilik akun pada login berikutnya.
Tiket Kontak	Permintaan yang dikirim peserta melalui menu Kontak, kategori “Akun & kata sandi”.
Pengembang / pengelola teknis	Pihak yang berwenang mengakses basis data dan server untuk tindakan yang tidak tersedia pada panel admin.

1.4 Prinsip Pelaksanaan

- **Hak akses paling sedikit:** peran admin hanya untuk petugas yang memerlukannya.
- **Verifikasi sebelum tindakan:** tidak ada reset atau perubahan tanpa identitas terverifikasi.
- **Pemisahan wewenang:** tindakan berisiko memerlukan persetujuan Kepala Bidang.
- **Akuntabel:** setiap tindakan dicatat pada Log Permintaan Akun.
- **Rahasia:** kata sandi dan kode MFA tidak boleh dibagikan, bahkan kepada pengelola.

BAB 2

2. Jenis Akun, Peran, dan Hak Akses

Pembagian akun, matriks hak akses, dan tanggung jawab pelaksana.

2.1 Jenis Akun

Jenis akun	Identitas login	Cara memperoleh	Pengelolaan
Peserta ASN	NIP (8–20 digit) dan kata sandi	Disediakan pengelola; peserta ASN yang NIP-nya belum dapat dipakai meminta melalui Kontak	Reset dan perubahan data melalui pengembang
Peserta non-ASN	Email dan kata sandi	Registrasi mandiri pada halaman Daftar	Ubah data dan reset kata sandi pada Manajemen User oleh admin
Admin	Email dan kata sandi (captcha, atau MFA bila aktif)	Dibuat admin lain atas persetujuan Kepala Bidang	Perubahan atau pencabutan oleh pengembang atas persetujuan Kepala Bidang
Pengembang / teknis	Akses server dan basis data (di luar aplikasi)	Penugasan resmi	Diatur SOP keamanan infrastruktur

2.2 Matriks Hak Akses

Tanda ✓ berarti diperbolehkan; – berarti tidak diperbolehkan.

Fitur / data	Peserta	Admin	Pengembang
Belajar materi, kuis, dan melihat sertifikat sendiri	✓	–	–
Ubah profil, kata sandi, dan MFA milik sendiri	✓	✓	–
Kelola materi, bank soal, pelatihan, kelas, kegiatan, penyelenggara, dan template	–	✓	–
Menambah, mengubah, dan menghapus akun non-ASN	–	✓	✓
Menambah atau mengubah akun ASN	–	–	✓
Mengubah atau mencabut akun admin	–	–	✓ (persetujuan Kabid)
Pemulihan MFA, akses basis data dan server	–	–	✓ (persetujuan Kabid)

2.3 Peran dan Tanggung Jawab

Pelaksana	Tanggung jawab utama
Pemohon / Peserta	Memberikan data yang benar, menjaga kerahasiaan kata sandi dan kode MFA, serta segera mengganti kata sandi sementara.
Admin Pengelola	Memverifikasi pemohon, membuat dan memelihara akun non-ASN, melayani tiket, mencatat tindakan, serta menyusun tinjauan hak akses.
Kepala Bidang	Menyetujui peran admin dan tindakan berisiko, serta menelaah hasil tinjauan hak akses.
Pengembang / Teknis	Mengeksekusi tindakan pada akun ASN, akun admin, dan MFA di basis data; mengamankan alat bantu teknis.
Sistem Upskilling	Memvalidasi login, membatasi percobaan, menyimpan kata sandi ter-hash, dan membuat sesi aman.

BAB 3

3. Ketentuan Keamanan Akun

Standar teknis yang berlaku pada platform dan wajib dipatuhi seluruh pelaksana.

3.1 Standar Kata Sandi dan Login

Ketentuan	Keterangan
Kata sandi	Minimal 8 karakter dan memuat huruf besar, huruf kecil, dan angka. Wajib berbeda dari akun lain dan tidak berisi NIP, email, atau nama.
Penyimpanan	Kata sandi peserta dienkripsi satu arah (SHA-256 di peramban, lalu hash di server); tidak dapat dibaca kembali oleh siapa pun.
Captcha	5 karakter, berlaku 10 menit, sekali pakai. Login admin dengan MFA aktif tidak memakai captcha.
Pembatasan percobaan	Login peserta dibatasi 5 kali gagal dalam 15 menit. Kode MFA salah 5 kali membatalkan proses login.
Kata sandi sementara	Dibuat kuat, dikirim terpisah dari identitas akun melalui kanal resmi, dan wajib diganti pada login pertama.
Lupa kata sandi	Tidak ada reset mandiri; pengguna meminta melalui Kontak dan melewati verifikasi identitas.

3.2 Verifikasi Dua Langkah (MFA)

- Berlaku untuk peserta (opsional) dan admin (**dianjurkan wajib**); memakai aplikasi autentikator standar (TOTP, kode 6 digit, 30 detik).
- Pengguna mengaktifkan dan menonaktifkan MFA sendiri pada Profil; menonaktifkan memerlukan kode yang sedang berlaku.
- Bila perangkat autentikator hilang, pemulihan dilakukan pengembang setelah identitas terverifikasi dan Kepala Bidang menyetujui.

3.3 Sesi dan Perlindungan Lain

- Sesi dibuat ulang setiap login berhasil, dan cookie sesi dibatasi (httponly, secure, samesite strict).
- Formulir admin dilindungi token keamanan; pengguna wajib keluar (logout) setelah memakai perangkat bersama.
- Pengelola tidak pernah meminta kata sandi atau kode MFA; permintaan semacam itu dianggap upaya penipuan.

3.4 Kewajiban Khusus Akun Admin

- Akun admin bawaan yang dibuat otomatis oleh aplikasi saat belum ada admin wajib segera diganti kata sandinya, dan tidak boleh dipakai bersama.

- Setiap petugas memiliki akun sendiri; berbagi akun admin dilarang.
- Akun admin wajib mengaktifkan MFA.

PERHATIAN · Catatan teknis bagi pengembang

1. Formulir Tambah User pada panel admin saat ini hanya memeriksa kata sandi minimal 6 karakter; disarankan diseragamkan dengan standar 8 karakter berhuruf besar, kecil, dan angka.

2. Penghapusan user dilakukan lewat tautan tanpa konfirmasi dan token keamanan; disarankan ditambah konfirmasi dan token.

3. Alat reset massal akun ASN (mengatur ulang kata sandi seluruh akun) hanya boleh dijalankan pengembang atas persetujuan tertulis Kepala Bidang, dan berkasnya wajib dihapus dari server sesudahnya.

BAB 4

4. Uraian Prosedur

Rincian 19 langkah dalam tiga tahap, lengkap dengan pelaksana, uraian kegiatan, dan mutu baku.

Langkah dilaksanakan berurutan sesuai bagan alir pada Bab 5. Angka pada kolom pertama menjadi rujukan silang antara uraian dan bagan alir.

TAHAP A · Permohonan, Verifikasi, dan Pembuatan Akun			
No	**Pelaksana**	**Uraian kegiatan**	**Mutu baku**
1	**Pemohon / Peserta**	**Mengajukan akun** • Non-ASN mendaftar pada halaman Daftar (nama, email, kata sandi, captcha, persetujuan syarat). • ASN yang NIP-nya belum dapat dipakai, atau calon admin, mengajukan melalui Kontak atau surat permintaan (Lampiran C untuk akun admin).	**Waktu:** Sesuai pemohon **Output:** Permintaan akun
2	**Admin Pengelola**	**Memverifikasi identitas dan kelayakan** • Mencocokkan NIP/email, nama, dan status kepegawaian dengan data yang sah. • Untuk calon admin, memastikan ada surat tugas atau permintaan atasan. • Bila tidak valid, permintaan dikembalikan kepada pemohon beserta alasannya.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Hasil verifikasi
3	**Admin Pengelola**	**Menetapkan jenis akun dan peran** • Menetapkan akun peserta (ASN/non-ASN) atau admin sesuai tugas pemohon, menerapkan hak akses paling sedikit.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Usulan peran
4	**Kepala Bidang**	**Menyetujui peran admin atau hak khusus** • Memeriksa kebutuhan dan menyetujui atau menolak. • Akun peserta biasa tidak memerlukan persetujuan dan langsung lanjut ke langkah 5.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Persetujuan hak akses
5	**Admin dan Pengembang**	**Membuat akun** • Admin membuka halaman Manajemen User, memilih Tambah User, mengisi nama, email, kata sandi sementara, dan role. • Untuk akun ASN, admin meminta pengembang menambahkan data NIP ke sistem.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Akun terdaftar
6	**Sistem dan Admin**	**Menyimpan akun dan menyampaikan akses awal** • Sistem menyimpan akun dengan kata sandi ter-hash. • Admin menyampaikan akses awal melalui kanal resmi dinas; kata sandi dikirim terpisah dari identitas akun.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Akses awal diterima

7	Peserta	**Login pertama dan mengamankan akun** • Login, segera mengganti kata sandi sementara pada Profil, dan melengkapi nomor HP/foto bila perlu. • Mengaktifkan MFA (wajib untuk admin).	**Waktu:** ≤ 1 hari kerja **Output:** Akun aktif dan aman

TAHAP B · Pemeliharaan, Reset Kata Sandi, dan Pemulihan Akses			
No	**Pelaksana**	**Uraian kegiatan**	**Mutu baku**
8	Peserta dan Admin	**Mengajukan dan mencatat permintaan** • Peserta mengirim tiket Kontak kategori “Akun & kata sandi”: lupa kata sandi, ubah nama/email, atau MFA hilang. • Admin mencatat tiket pada Log Permintaan Akun (Lampiran A).	**Waktu:** Sesuai pemohon **Output:** Tiket permintaan
9	Admin Pengelola	**Memverifikasi identitas pemohon** • Mencocokkan nama, NIP/email, dan informasi pendukung dengan data akun. • Bila belum terverifikasi, meminta data tambahan; tidak ada tindakan sebelum terverifikasi.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Identitas terverifikasi
10	Kepala Bidang	**Menyetujui tindakan berisiko** • Berlaku untuk pemulihan MFA, reset akun admin, dan perubahan identitas. • Reset kata sandi biasa dapat dilanjutkan admin tanpa persetujuan.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Persetujuan tindakan
11	Admin dan Pengembang	**Mengeksekusi tindakan** • Admin mengubah nama/email atau mengisi kata sandi sementara pada Manajemen User (akun non-ASN). • Akun ASN, akun admin, dan pemulihan MFA diteruskan kepada pengembang untuk dieksekusi di basis data.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Perubahan dieksekusi
12	Sistem dan Admin	**Menerapkan dan menyampaikan akses sementara** • Sistem menyimpan perubahan; admin menyampaikan kata sandi sementara melalui kanal resmi dinas secara terpisah.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Akses sementara disampaikan
13	Peserta	**Login dan mengganti kata sandi** • Login memakai kata sandi sementara, segera mengganti pada Profil, dan mengaktifkan ulang MFA bila sebelumnya dinonaktifkan.	**Waktu:** Segera **Output:** Akses pulih
14	Admin Pengelola	**Mencatat dan menutup tiket** • Mengisi Log Permintaan Akun, menutup tiket, dan melaporkan tindakan berisiko kepada Kepala Bidang.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Tiket tertutup; log terisi

TAHAP C · Peninjauan Hak Akses, Pencabutan, dan Pelaporan			
No	**Pelaksana**	**Uraian kegiatan**	**Mutu baku**
15	**Admin Pengelola**	**Merekap akun dan hak akses** • Setiap semester, merekap seluruh akun admin dan akun peserta yang tidak aktif beserta peran/hak aksesnya pada Format Tinjauan (Lampiran B).	**Waktu:** 3 hari kerja **Output:** Daftar tinjauan akun
16	**Kepala Bidang**	**Menelaah dan memutuskan** • Memeriksa kesesuaian akun dengan tugas; menetapkan akun yang diubah atau dicabut. • Bila daftar belum sesuai, dikembalikan ke langkah 15.	**Waktu:** 2 hari kerja **Output:** Keputusan tinjauan
17	**Admin dan Pengembang**	**Mencabut atau mengubah hak akses** • Mencadangkan data penting (termasuk data sertifikat) sebelum penghapusan. • Admin menghapus akun non-ASN pada Manajemen User (penghapusan bersifat permanen); akun admin dan ASN dieksekusi pengembang.	**Waktu:** 2 hari kerja **Output:** Akun sesuai kebutuhan
18	**Admin dan Kepala Bidang**	**Mencatat hasil dan melapor** • Mencatat hasil tindak lanjut dan menyampaikan laporan tinjauan hak akses kepada Kepala Bidang.	**Waktu:** 2 hari kerja **Output:** Laporan tinjauan akses
19	**Admin Pengelola**	**Mengarsipkan dan menjadwalkan ulang** • Mengarsipkan catatan dan menjadwalkan peninjauan semester berikutnya.	**Waktu:** 1 hari kerja **Output:** Arsip dan jadwal

BAB 5

5. Bagan Alir (Flowchart)

Visualisasi alur kerja berlajur sesuai format bagan alir SOP Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012.

5.1 Simbol yang Digunakan



Gambar 2. Simbol bagan alir

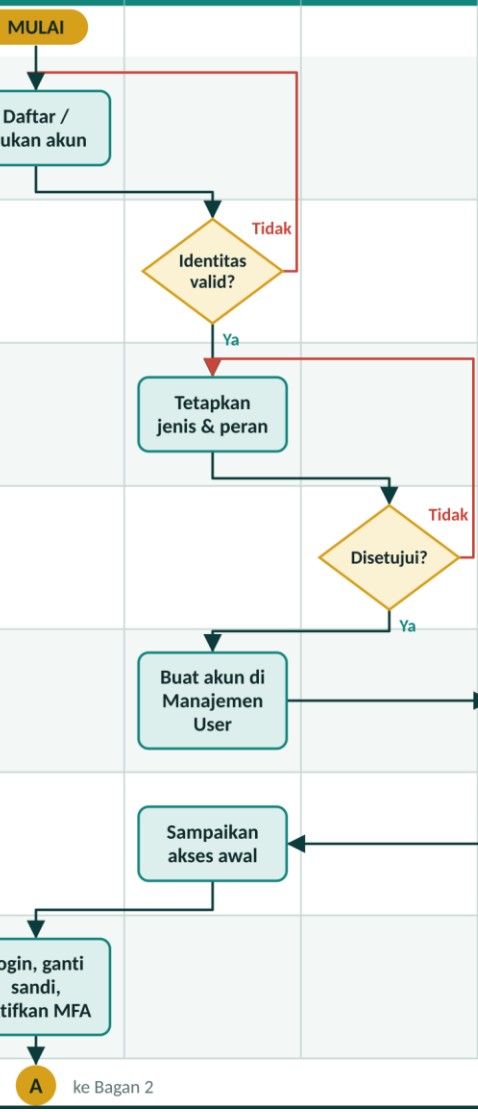
5.2 Cara Membaca Bagan

- Setiap **lajur** mewakili satu pelaksana; kegiatan ditempatkan pada lajur pelaksana yang bertanggung jawab.
- Nomor pada kolom kiri sama dengan nomor langkah pada Bab 4.
- Kolom **Mutu Baku** memuat kelengkapan, waktu baku, dan keluaran tiap langkah.
- Garis merah menunjukkan **alur ulang** bila hasil keputusan “Tidak”.
- Bagan terdiri atas tiga halaman yang dihubungkan penghubung **A** dan **B**.

> **CATATAN · Waktu baku**
> Waktu pada mutu baku merupakan usulan awal dan dapat disesuaikan Kepala Bidang. Langkah persetujuan Kepala Bidang hanya berlaku bagi akun admin dan tindakan berisiko; untuk akun peserta biasa langkah tersebut dilewati.

BAGAN ALIR · TAHAP A · PERMOHONAN, VERIFIKASI, DAN PEMBUATAN AKUN

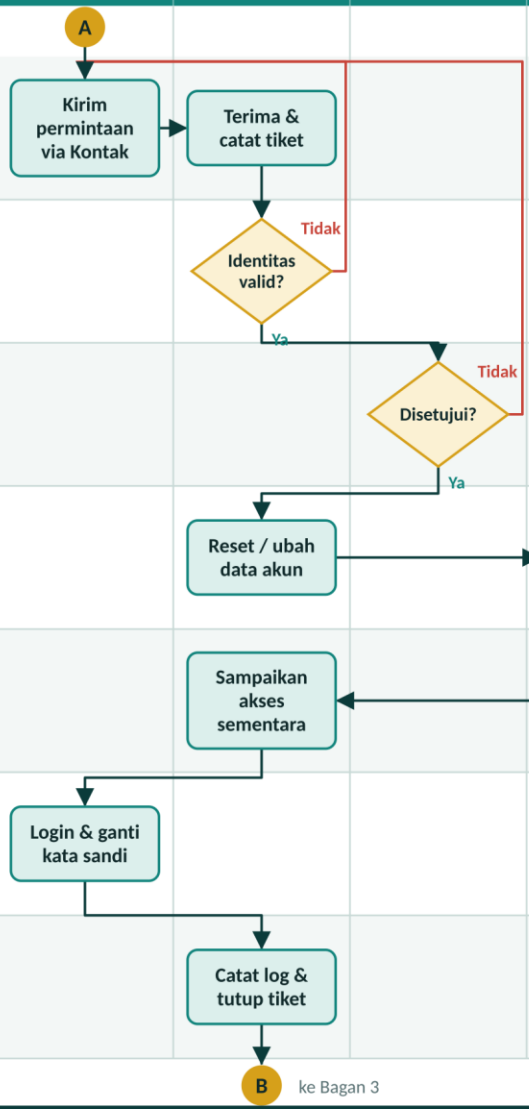
SOP Pengelolaan Akun dan Hak Akses · Bagan 1 dari 3



No	Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		Pemohon/ Peserta	Admin Pengelola	Kepala Bidang	Pengembang/ Pengelola Teknis	Sistem Upskilling	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Calon peserta non-ASN mendaftar pada halaman Daftar; peserta ASN atau calon admin mengajukan permintaan akun melalui Kontak atau surat permintaan.	Daftar / ajukan akun					Nama, email/NIP, jenis akun; surat tugas bila akun admin	Sesuai pemohon	**Permintaan akun**
2	Admin memverifikasi identitas dan kelayakan pemohon (NIP/email, status ASN, tujuan akses).		Identitas valid? (Tidak / Ya)				Data identitas; daftar ASN; surat permintaan	1 hari kerja	**Hasil verifikasi**
3	Admin menetapkan jenis akun dan peran (peserta atau admin) sesuai prinsip hak akses paling sedikit.		Tetapkan jenis & peran				Matriks hak akses (Bab 2); permintaan terverifikasi	1 hari kerja	**Usulan peran**
4	Kepala Bidang menyetujui peran admin atau hak khusus; akun peserta biasa tidak memerlukan persetujuan.			Disetujui? (Tidak / Ya)			Usulan peran; surat permintaan	1 hari kerja	**Persetujuan hak akses**
5	Admin membuat akun non-ASN atau admin pada Manajemen User; untuk akun ASN, admin meminta pengembang menambahkan data NIP.		Buat akun di Manajemen User		Tambah akun ASN		Nama, email/NIP, kata sandi sementara kuat (≥ 8 karakter)	1 hari kerja	**Akun terdaftar**
6	Sistem menyimpan akun dengan kata sandi ter-hash; admin menyampaikan akses awal kepada pemohon melalui kanal resmi.		Sampaikan akses awal			Simpan akun (ter-hash)	Kanal resmi dinas; kata sandi sementara dikirim terpisah	1 hari kerja	**Akses awal diterima pemohon**
7	Peserta login pertama, mengganti kata sandi sementara, melengkapi profil, dan (dianjurkan) mengaktifkan MFA.	Login, ganti sandi, aktifkan MFA					Kata sandi ≥ 8, huruf besar-kecil, angka; aplikasi autentikator	≤ 1 hari kerja	**Akun aktif dan aman**
		A ke Bagan 2							

BAGAN ALIR · TAHAP B · PEMELIHARAAN, RESET KATA SANDI, DAN PEMULIHAN AKSES

SOP Pengelolaan Akun dan Hak Akses · Bagan 2 dari 3



No	Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		Pemohon/ Peserta	Admin Pengelola	Kepala Bidang	Pengembang/ Pengelola Teknis	Sistem Upskilling	Kelengkapan	Waktu	Output
8	Peserta mengirim permintaan melalui menu Kontak (kategori Akun & kata sandi): lupa kata sandi, ubah nama/email, atau MFA hilang; admin mencatat tiket.	Kirim permintaan via Kontak	Terima & catat tiket				Nama, NIP/email, uraian masalah	Sesuai pemohon	Tiket permintaan
9	Admin memverifikasi identitas pemohon dengan data yang tercatat. Tanpa verifikasi, tindakan tidak dilakukan.		Identitas valid? (Tidak / Ya)				Data akun; informasi pendukung dari pemohon	1 hari kerja	Identitas terverifikasi
10	Kepala Bidang menyetujui tindakan berisiko: pemulihan MFA, reset akun admin, atau perubahan identitas. Permintaan biasa mengikuti keputusan admin.			Disetujui? (Tidak / Ya)			Tiket terverifikasi; alasan tindakan	1 hari kerja	Persetujuan tindakan
11	Admin mengubah data atau mereset kata sandi akun non-ASN pada Manajemen User; akun ASN dan pemulihan MFA diteruskan ke pengembang.		Reset / ubah data akun		Reset akun ASN / MFA		Tiket terverifikasi; kata sandi sementara kuat	1 hari kerja	Perubahan akun dieksekusi
12	Sistem menerapkan perubahan (kata sandi ter-hash); admin menyampaikan kata sandi sementara kepada pemohon secara aman.		Sampaikan akses sementara			Terapkan perubahan	Kanal resmi dinas; tidak melalui kolom komentar umum	1 hari kerja	Akses sementara disampaikan
13	Peserta login dengan kata sandi sementara dan segera menggantinya melalui Profil; mengaktifkan ulang MFA bila dinonaktifkan.	Login & ganti kata sandi					Kata sandi baru memenuhi standar; aplikasi autentikator	Segera setelah diterima	Akses pulih
14	Admin mencatat tindakan pada Log Permintaan Akun (Lampiran A), menutup tiket, dan melaporkan tindakan berisiko kepada Kepala Bidang.		Catat log & tutup tiket				Log Permintaan Akun; bukti persetujuan	1 hari kerja	Tiket tertutup; log terisi

BAGAN ALIR · TAHAP C · PENINJAUAN HAK AKSES, PENCABUTAN, DAN PELAPORAN

SOP Pengelolaan Akun dan Hak Akses · Bagan 3 dari 3

No	Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		Pemohon/ Peserta	Admin Pengelola	Kepala Bidang	Pengembang/ Pengelola Teknis	Sistem Upskilling	Kelengkapan	Waktu	Output
			B						
15	Admin merekap seluruh akun admin dan akun peserta tidak aktif beserta hak aksesnya setiap semester.		Rekap akun & hak akses				Daftar pengguna; daftar admin; Format Tinjauan (Lampiran B)	3 hari kerja	Daftar tinjauan akun
16	Kepala Bidang menelaah kesesuaian akun dan hak akses dengan tugas; menetapkan akun yang diubah atau dicabut.			Daftar sesuai? (Tidak / Ya)			Daftar tinjauan akun	2 hari kerja	Keputusan tinjauan
17	Admin mencabut atau mengubah hak akses dan menghapus akun yang tidak berhak setelah data penting dicadangkan; akun admin dan ASN dieksekusi pengembang.		Cabut / ubah akses, hapus akun		Eksekusi akun admin/ASN		Keputusan tinjauan; cadangan data sertifikat	2 hari kerja	Akun sesuai kebutuhan
18	Admin mencatat hasil tindak lanjut dan menyusun laporan tinjauan hak akses kepada Kepala Bidang.		Catat hasil & susun laporan	Terima laporan			Log; Format Tinjauan terisi	2 hari kerja	Laporan tinjauan akses
19	Admin mengarsipkan catatan dan menjadwalkan peninjauan berikutnya.		Arsipkan & jadwalkan ulang	SELESAI			Laporan diterima	1 hari kerja	Arsip dan jadwal tinjauan

BAB 6

6. Jalur Alternatif dan Kasus Khusus

Pemeliharaan mandiri, penanganan insiden, serta situasi di luar alur normal.

6.1 Pemeliharaan Akun Secara Mandiri

Pengguna dapat mengelola akunnya sendiri tanpa tiket melalui menu Pengaturan → Profil.

Kebutuhan	Cara
Mengubah kata sandi	Profil → Ubah Password: isi kata sandi saat ini, kata sandi baru (min. 8 karakter, huruf besar, huruf kecil, angka), dan konfirmasi.
Mengubah foto, nomor HP, notifikasi WhatsApp	Profil → bagian data diri, lalu simpan.
Mengaktifkan MFA	Profil → bagian MFA → pindai QR dengan aplikasi autentikator → masukkan kode 6 digit untuk konfirmasi (penyiapan berlaku 10 menit).
Menonaktifkan MFA	Profil → bagian MFA → masukkan kode yang sedang berlaku. Bila perangkat hilang, gunakan prosedur pemulihan (langkah 8–14).

6.2 Penghapusan Akun karena Mutasi, Pensiun, atau Permintaan Pemilik

1. **Terima permintaan tertulis**
   Dari pemilik akun, atasan, atau bagian kepegawaian; catat pada Log Permintaan Akun.
2. **Verifikasi identitas dan status**
   Pastikan permintaan sah dan pemohon berhak.
3. **Cadangkan data**
   Simpan data sertifikat dan riwayat belajar yang masih dibutuhkan. Penghapusan akun bersifat permanen.
4. **Hapus akun**
   Admin menghapus akun non-ASN pada Manajemen User; akun admin atau ASN dihapus pengembang atas persetujuan Kepala Bidang.
5. **Catat dan konfirmasi**
   Catat tindakan, lalu informasikan kepada pemohon.

6.3 Penanganan Insiden Akun

Insiden meliputi dugaan akun diretas, kata sandi bocor, aktivitas mencurigakan, atau penyalahgunaan hak akses.

1	**Terima laporan dan nilai tingkat keparahan** Admin mencatat waktu, akun terkait, dan gejala; laporkan segera kepada Kepala Bidang.
2	**Amankan akun** Reset kata sandi akun terdampak, hentikan akses sementara bila perlu, dan minta pemilik mengaktifkan MFA.
3	**Periksa dampak** Pengembang memeriksa aktivitas akun dan log server; tentukan data yang terpengaruh.
4	**Pulihkan dan perbaiki** Pulihkan akses yang sah, perbaiki celah, dan beri tahu pemilik akun terdampak.
5	**Laporkan dan evaluasi** Susun laporan insiden kepada Kepala Bidang beserta rekomendasi pencegahan; insiden yang melibatkan data pribadi ditindaklanjuti sesuai ketentuan pelindungan data pribadi.

6.4 Penanganan Kasus Khusus

Situasi	Penanganan	Pelaksana
Email peserta non-ASN salah ketik atau berganti	Verifikasi identitas, ubah email pada Manajemen User setelah memastikan email baru belum dipakai.	Admin
NIP ASN belum terdaftar	Verifikasi status ASN dan permintaan ke pengembang untuk menambahkan data NIP.	Admin, Pengembang
Dua permintaan berbeda untuk akun yang sama	Verifikasi ulang pemilik sebenarnya; tangguhkan tindakan sampai jelas.	Admin, Kepala Bidang
Pemohon tidak dapat diverifikasi	Tindakan ditolak; sarankan datang langsung atau melalui atasan.	Admin
Pegawai admin berpindah tugas	Cabut peran admin segera (langkah 17) dan ganti kata sandi bersama bila ada.	Kepala Bidang, Pengembang
Permintaan reset massal akun ASN	Hanya atas persetujuan tertulis Kepala Bidang; dijalankan pengembang dan alatnya dihapus setelah dipakai.	Kepala Bidang, Pengembang

BAB 7

7. Pengendalian Mutu dan Indikator Kinerja

Tolok ukur keberhasilan pelaksanaan SOP, pengelolaan risiko, dan evaluasi berkala.

7.1 Indikator Kinerja

Indikator	Target (usulan)	Sumber data
Respons tiket permintaan akun	≤ 2 hari kerja	Tiket Kontak dan log
Akun admin dengan MFA aktif	100%	Tinjauan semester
Akun admin yang tidak lagi diperlukan	0 akun pada akhir tinjauan	Format Tinjauan
Tinjauan hak akses terlaksana	2 kali per tahun	Laporan tinjauan
Kata sandi sementara diganti saat login pertama	100%	Konfirmasi peserta/admin

7.2 Risiko dan Pengendalian

Risiko	Dampak	Pengendalian
Pengambilalihan akun melalui permintaan palsu	Akses tidak sah	Verifikasi identitas dan persetujuan tindakan berisiko.
Kata sandi sementara bocor	Akun disalahgunakan	Kanal resmi, dikirim terpisah, wajib diganti pada login pertama.
Akun admin bawaan tidak diganti	Akses penuh bagi pihak tidak berwenang	Penggantian kata sandi saat peluncuran dan MFA wajib.
Akun admin tidak dicabut saat berpindah tugas	Akses berlebih	Tinjauan semester dan pencabutan segera saat mutasi.
Penghapusan akun tidak sengaja	Data belajar dan sertifikat hilang	Cadangan sebelum hapus; persetujuan pada tindakan berisiko.
Alat reset massal tertinggal di server	Reset kata sandi seluruh ASN oleh pihak tak berwenang	Dihapus setelah dipakai; akses hanya pengembang.

7.3 Evaluasi dan Perbaikan SOP

- SOP ditinjau minimal sekali setahun atau bila terjadi insiden, perubahan regulasi, struktur organisasi, atau fitur autentikasi.
- Hasil evaluasi dicatat pada riwayat revisi (Lampiran D); perubahan berlaku setelah disahkan Kepala Dinas.

BAB 8

8. Pencatatan, Pendataan, dan Pengarsipan

Catatan yang wajib dikelola agar setiap tindakan pada akun dapat ditelusuri.

Catatan	Tempat penyimpanan	Penanggung jawab
Log Permintaan Akun (Lampiran A)	Berkas arsip Bidang (cetak/elektronik)	Admin Pengelola
Tiket permintaan akun	Menu Kontak (panel admin)	Admin Pengelola
Surat permintaan akun admin dan persetujuan (Lampiran C)	Berkas tata naskah Bidang	Admin Pengelola
Format Tinjauan Hak Akses dan laporannya (Lampiran B)	Berkas arsip Bidang	Admin Pengelola; Kepala Bidang
Laporan insiden akun	Berkas arsip Bidang	Kepala Bidang
Data akun dan pengaturan MFA	Basis data Upskilling	Sistem; dikendalikan pengembang

PENTING · Kerahasiaan

Catatan memuat data pribadi. Kata sandi dan kode MFA tidak boleh dicatat pada log, tiket, atau media komunikasi apa pun.

LAMPIRAN A

Lampiran A. Log Permintaan Akun

Diisi Admin Pengelola pada langkah 8 dan 14 untuk setiap permintaan layanan akun.

No	Tanggal	Pemohon / jenis akun	Jenis permintaan	Verifikasi (cara)	Persetujuan Kabid	Tindakan dan pelaksana	Selesai
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							

Jenis permintaan: lupa kata sandi · ubah data · pemulihan MFA · akun baru · pencabutan/hapus · lainnya. **Jangan menuliskan kata sandi atau kode MFA pada log ini.**

LAMPIRAN B

Lampiran B. Format Tinjauan Hak Akses

Dipakai pada langkah 15–18 setiap semester.

Periode tinjauan	
Tanggal peninjauan	
Disusun oleh (Admin)	

No	Nama / identitas akun	Jenis akun dan peran	Terakhir aktif	MFA aktif (Ya/Tidak)	Keputusan (tetap / ubah / cabut)	Keterangan
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Keputusan Kepala Bidang: ☐ Disetujui ☐ Perlu perbaikan

LAMPIRAN C

Lampiran C. Formulir Permohonan Akun Admin

Diisi atasan atau pemohon dan diserahkan kepada Admin Pengelola (langkah 1–4).

Nama lengkap	
NIP / identitas lain	
Jabatan dan unit kerja	
Email dinas	
Peran yang diminta (admin / hak khusus)	
Alasan dan tugas yang memerlukan akses	
Jangka waktu akses	
Atasan yang memohonkan (nama, jabatan)	

Pernyataan pemohon: saya akan menjaga kerahasiaan kata sandi dan kode MFA, memakai akses hanya untuk tugas resmi, dan melaporkan bila terjadi penyalahgunaan.

Pemohon	Atasan	Keputusan Kepala Bidang
		☐ Disetujui ☐ Ditolak
Tanda tangan / tanggal	Tanda tangan / tanggal	Tanda tangan / tanggal

LAMPIRAN D

Lampiran D. Riwayat Revisi dan Pengesahan

Dicatat setiap kali SOP diubah atau ditinjau.

Versi	Tanggal	Ringkasan perubahan	Disetujui
1.0	25 Oktober 2026	Penyusunan awal SOP Pengelolaan Akun dan Hak Akses Pengguna Upskilling Cianjur.	

Pengesahan

Disusun oleh	Diperiksa oleh	Disahkan oleh
Admin Pengelola Pelaksana (.....) NIP.	**Kepala Bidang** Pengelola Upskilling Cianjur (.....) NIP.	**Kepala Dinas** Diskominfo Kabupaten Cianjur (.....) NIP. .....