

PROSEDUR PERMOHONAN RESET PASSWORD

Classification: **Internal**

Nomor Dokumen	Judul	Versi	Tanggal Terbit	Tanggal Berlaku	Pemilik Dokumen
042.R00/LTSI/SOP/RESET-PASSWORD/IX/2025	Permohonan reset password	1.0	30/09/2025		Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi

Daftar Isi

1. TUJUAN	3
2. RUANG LINGKUP	3
3. DEFINISI ISTILAH	3
4. TANGGUNG JAWAB	3
5. PROSEDUR OPERASIONAL	3
5.1. Permohonan Reset Password	3
5.2. Pelaksanaan Reset	3
5.3. Konfirmasi dan Ganti Password.....	4
5.4. Penyelesaian dan Dokumentasi	4
6. DOKUMENTASI DAN PELAPORAN	4
7. REFERENSI.....	4

PERMOHONAN RESET PASSWORD

1. TUJUAN

Prosedur ini disusun untuk menetapkan tata cara yang jelas dan terstandarisasi dalam proses permohonan reset password agar proses tersebut dilakukan secara aman, terverifikasi, dan sesuai dengan prinsip keamanan informasi. Pengendalian ini bertujuan mencegah akses tidak sah dan menjaga kerahasiaan, integritas, serta ketersediaan akun pengguna terhadap sistem ITS.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup seluruh tahapan permohonan reset password dari pengajuan hingga reset password berhasil dilakukan. Penerapan prosedur ini dilakukan oleh unit Layanan Teknologi Sistem Informasi (LTSI) DPTSI bersama seluruh pengguna yang mengalami kendala dalam mengakses sistem ITS akibat lupa password atau alasan keamanan lainnya.

3. DEFINISI ISTILAH

- **Reset Password:** Proses pengaturan ulang kata sandi akun pengguna untuk mendapatkan kembali akses ke sistem/aplikasi.
- **Microsoft Azure AD:** Layanan direktori dan manajemen identitas berbasis cloud dari Microsoft digunakan untuk mengelola identitas pengguna dan mengontrol akses terhadap sumber daya, baik di lingkungan cloud maupun on-premise, sesuai dengan rolenya.

4. TANGGUNG JAWAB

1. **Kasubdit LTSI**, bertanggung jawab untuk menetapkan kebijakan, melakukan pemantauan rutin terhadap pelaksanaan prosedur, serta melaporkan ke manajemen puncak.
2. **Tim Layanan TSI**, bertanggung jawab untuk melakukan verifikasi kesesuaian data pengguna menggunakan Microsoft Azure AD dan melakukan proses reset password melalui myITS Account.
3. **Pengguna Layanan**, bertanggung jawab untuk mengajukan permohonan reset password dan melalui mekanisme yang ditetapkan dalam prosedur dan kebijakan yang berlaku.

5. PROSEDUR OPERASIONAL

5.1. Permohonan Reset Password

1. Pengguna mengajukan permohonan reset password melalui portal servicedesk, myITS Office, atau datang langsung ke DPTSI dengan melampirkan:
 - a. Identitas pengguna (nama lengkap, NRP/NIP/NPP, email ITS)
 - b. ID Card/KTP/SIM
 - c. Alasan permohonan
2. Tim Layanan TSI melakukan verifikasi kesesuaian data pengguna dengan basis data pada Microsoft Azure AD.

5.2. Pelaksanaan Reset

1. Jika pengecekan sesuai, Tim Layanan TSI melakukan reset password melalui myITS Account.
 - a. Jika melalui portal servicedesk atau myITS Office, Tim Layanan ITS akan memberitahukan password sementara ke pengguna dan memberitahukan bahwa pengguna harus menunggu kurang lebih 5-10 menit karena sistem membutuhkan sinkronisasi.

- b. Jika datang langsung ke DPTSI, Tim Layanan TSI dapat melakukan proses reset password secara langsung melalui myITS Account menggunakan perangkat milik staf Tim Layanan TSI, dengan pengawasan langsung untuk memastikan keamanan dan keabsahan proses tersebut.
2. Jika belum, Tim Layanan ITS harus menanyakan kembali terkait identitas yang benar, jika tetap tidak sesuai maka permohonan tidak diproses.

5.3. Konfirmasi dan Ganti Password

Pengguna diminta untuk login menggunakan password sementara dan segera menggantinya dengan password baru melalui myITS Account dengan ketentuan:

- Tidak boleh sama dengan password sebelumnya.
- Minimal 8 karakter.
- Gunakan kombinasi huruf kapital, huruf kecil, dan angka; penggunaan simbol seperti (!@#&\$%^&*) bersifat opsional namun dianjurkan untuk meningkatkan keamanan.
- Tidak mengandung username/myITS ID atau bagian apapun dari nama pribadi mahasiswa.
- Hindari password yang umum seperti: 12345, admin123, semangat, abcde.
- Hindari password yang mengandung unsur tanggal lahir atau identitas mahasiswa.
- Tidak boleh menggunakan spasi dalam password.
- Contoh password yang benar: 4Nt4its!

5.4. Penyelesaian dan Dokumentasi

Jika sudah terkonfirmasi selesai, Tim Layanan TSI melakukan pencatatan atau dokumentasi permohonan reset password di logbook bagi pengguna yang datang langsung ke DPTSI. Apabila pengajuan dilakukan secara daring, maka data permohonan tersebut terdokumentasi melalui portal ServiceDesk.

6. DOKUMENTASI DAN PELAPORAN

Setiap permohonan reset password terdokumentasikan dalam logbook atau portal servicedesk sebagai bentuk bukti operasional.

7. REFERENSI

- ISO/IEC 27001:2022– Information Security Management System (ISMS).
- Kebijakan Permohonan Reset Password

PENINJAUAN & PERSETUJUAN

Peran	Nama	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
Disusun oleh	Vania Meilani Taqiyyah, S.Kom.	Tim Layanan TSI DPTSI		
Direview oleh	Bagus Jati Santoso, S.Kom., Ph.D.	Direktur Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi		
Disetujui oleh	Imam Baihaqi, ST., M.Sc., Ph.D.	Wakil Rektor III ITS		

