



[Knowledgebase](#) > [User Management SPAN](#) > [Pertanyaan dan Jawaban mengenai User SPAN](#)

## Pertanyaan dan Jawaban mengenai User SPAN

Agent 124 - 2026-05-11 - [User Management SPAN](#)

Berikut beberapa pertanyaan mengenai User SPAN beserta jawabannya yang dihimpun dari tiket-tiket yang telah diterima dan diselesaikan:

### **Akun SPAN saya tidak bisa digunakan / gagal login. Apa yang harus saya lakukan?**

1. Pastikan tidak ada kesalahan pengetikan nama pengguna dan kata sandi. Kesalahan pengetikan kata sandi bisa terjadi karena tidak sengaja mengaktifkan tombol Caps Lock. Gunakan juga Menu Monitoring User Aktif di OMSPAN untuk mengecek kebenaran nama pengguna Anda.
2. Jika Anda telah yakin nama pengguna dan kata sandi telah diketikkan secara benar. Ada kemungkinan nama pengguna telah terkunci karena kesalahan memasukkan kata sandi sebanyak tiga kali. Untuk membukanya kembali, silahkan atur ulang kata sandi melalui fitur [Bantuan Masuk](#).

### **Data yang ditampilkan di Menu Monitoring User Aktif di OMSPAN tidak sesuai dengan keadaan saat ini.**

Kekeliruan data meliputi: Nama Lengkap tidak benar, NIP tidak benar, atau alamat surel kedinasan yang tidak benar. Silahkan menulis surel ke HAI DJPb dengan Judul Permintaan Perbaikan Data Pengguna SPAN. Satu surel dapat berisi perbaikan data untuk satu atau beberapa pengguna.

Untuk kekeliruan posisi di SPAN, silahkan menggunakan mekanisme [Permintaan Perubahan Pengguna SPAN](#).

### **Perihal reset user SPAN yang mana Email dari SPAN yang masuk dengan tautan "reset your password". saat link tersebut diklik, terdapat error "server not found". Apa yang harus saya lakukan?**

Silahkan membuka surel kemenkeu menggunakan peramban Internet Explorer (IE), karena tautan tersebut akan langsung menuju ke SPAN yang diatur hanya bisa diakses menggunakan IE.

### **User telah berhasil login, namun halaman muka SPAN kosong, tidak ada apapun yang tertampil.**

Di halaman muka SPAN, ada dua bagian: bagian kiri berisi responsibility, bagian kanan berisi worklist.

1. Responsibility tidak tertampil. Dari sisi pengguna, pengguna harus melakukan [clear cache](#) peramban, dan memulai ulang peramban. Jika responsibility masih belum tertampil, silahkan melaporkan ke HAI DJPb untuk ditindaklanjuti oleh Admin SPAN.
2. Responsibility, dan worklist tidak tertampil. Silahkan melaporkan ke HAI DJPb untuk ditindaklanjuti oleh Admin SPAN.

Laporan ke HAI hendaknya dilampiri tangkapan layar dari permasalahan yang terjadi.