

# FAQ PeduliLindungi

## PROSES REGISTRASI QR PEDULI LINDUNGI

### Kendala

### Solusi

1 Sudah melakukan registrasi namun belum mendapatkan email konfirmasi

Lakukan pengecekan pada folder spam di email yang teregistrasi atau kontak asosiasi/kementerian/instansi tempat mendaftar

2 Tombol "Setup Password" tidak dapat di-klik ketika menggunakan email yahoo!

Kendala ini dapat disiasati dengan membuka email yahoo-nya di gmail. Untuk langkah-langkah melakukan hal ini dapat dilihat pada tautan berikut :

<https://www.lifewire.com/how-to-access-yahoo-mail-in-gmail-1171916>

3 Sudah aktivasi akun namun tidak berhasil log-in

- Periksa kembali ejaan username maupun password yang didaftarkan
- Username ini bersifat case sensitive, jadi bila email yang terdaftar mengandung huruf kapital, ketika log-in juga harus menggunakan huruf kapital

4 Gagal Download Poster QR Code

Admin/Pengelola dapat melakukan Langkah berikut :

1. Tutup halaman **cms.pedulilindungi.id**
2. Lakukan clear cache pada browser yang digunakan
3. Tutup browser, dan buka browser yang sama.
4. Log in Kembali pada **cms.pedulilindungi.id** dan coba download ulang.

Bila Langkah tersebut tidak berhasil, gunakan browser lain atau ubah jaringan/koneksi internet lain

5 Merubah layout/desain poster QR Peduli Lindungi

Perubahan pada layout poster QR Peduli Lindungi boleh dilakukan sepanjang masih mencantumkan Logo Pedulilindungi, Logo Kementerian Kesehatan, Logo Kemenkominfo

# FAQ PeduliLindungi

## PROSES SCAN QR PEDULI LINDUNGI

### Kendala

### Solusi

1 QR Peduli Lindungi tidak terdeteksi / lama respon

- Posisikan ponsel sesuai kotak dari QR Peduli Lindungi tidak terlalu lebar ataupun sempit.
- Aktifkan '**access location**' pada ponsel dan update/refresh status lokasi di ponsel.
- Pastikan kuota data cukup dan sinyal stabil. Bila memungkinkan dibantu dengan jaringan WIFI / Jaringan internet gedung/perusahaan.

2 Menyebabkan antrian panjang

Pengelola gedung/perusahaan dapat meniasati dengan membuat poster QR Peduli Lindungi lebih dari satu. Caranya dengan menggandakan poster QR Peduli Lindungi menjadi beberapa lembar

3 User/pengunjung tidak memiliki akun Peduli Lindungi

User/pengunjung wajib men-download dan melakukan registrasi aplikasi Peduli Lindungi

4 User/pengunjung menolak untuk scan

Kebijakan yang diterapkan pemerintah selain tetap menjaga protokol Kesehatan, juga wajib melakukan screening in dan out pada gedung, terlebih pada restoran, dimana pengunjung yang datang kebanyakan tidak menggunakan masker untuk menyantap makanan.

User/pengunjung tidak diperbolehkan masuk karena membahayakan dan membuat tidak nyaman bagi pengunjung lain

# FAQ PeduliLindungi

## HASIL SCAN QR PEDULI LINDUNGI

### Kendala

### Solusi

1

Sudah vaksin namun tidak muncul sertifikat

Kunjungi website Peduli Lindungi di <https://www.pedulilindungi.id/periksa-sertifikat> lalu isi info login sesuai petunjuk. Jika belum punya akun, bisa daftar terlebih dulu.

2

Sudah vaksin 2x, namun hasil scan QR PL berwarna merah

Jika sudah berhasil mengakses tautan di atas, periksa Sertifikat Vaksinasi COVID-19 dengan memasukkan data vaksinasi seperti:

- Nama Lengkap
- NIK / No. Paspor
- Tanggal Lahir
- Tanggal Vaksinasi
- Jenis Vaksin yang diterima

3

Penyintas Covid-19 dan sudah PCR, namun hasil scan QR PL berwarna merah

Bila sertifikat tidak tersedia hubungi call center **119 ext.9** atau email ke [sertifikat@pedulilindungi.id](mailto:sertifikat@pedulilindungi.id) email yang dikirim mencantumkan informasi sebagai berikut:

- Nama Lengkap
- NIK / No. Paspor
- Tanggal Lahir
- Tanggal Vaksinasi
- Jenis Vaksin yang diterima
- No Handphone
- Foto kartu vaksin