

Kemenkes

Verifikasi Pengguna SATUSEHAT Mobile (SSM)

Proses Verifikasi Belum Berhasil

**Pusat Data dan Teknologi Informasi - Digital Transformation Office (DTO)
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia**

KERAHASIAAN INFORMASI

Informasi yang terkandung dalam dokumen ini bersifat:

PUBLIK

Yang berarti bahwa semua pihak/entitas yang mendapatkan dokumen ini dan/atau sebagian/keseluruhan informasi di dalam dokumen ini, DIPERBOLEHKAN untuk menggunakan, menerbitkan, menyebarluaskan, menduplikasi, atau mendistribusikan kembali dokumen ini dan/atau informasi di dalamnya dalam bentuk apapun, baik secara elektronik maupun mekanik tanpa izin tertulis dari **Kementerian Kesehatan Republik Indonesia**.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tidak membuat pernyataan dan tidak memberikan jaminan dalam bentuk apapun sehubungan dengan informasi di dalam dokumen ini, termasuk tetapi tidak terbatas pada keakuratan atau kelengkapan informasi, fakta dan/atau pendapat yang terkandung di dalam dokumen ini.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia para direktur, para karyawan, dan unit-unit di bawahnya tidak dapat dimintai pertanggungjawaban atas penggunaan dan kepercayaan atas opini, perkiraan, dan temuan dalam dokumen ini.

RIWAYAT PERUBAHAN

Berikut riwayat perubahan dokumen.

Tabel 1. Riwayat Perubahan

Versi	Tanggal Pembaruan	Deskripsi Perubahan	Penanggung Jawab
v1.0	23 Juli 2024	Alur Gagal pada Proses Verifikasi Pengguna SATUSEHAT Mobile	Rahma Rizky Alifia (Riris)

DAFTAR ISI

KERAHASIAAN INFORMASI	2
RIWAYAT PERUBAHAN	3
DAFTAR ISI	4
Proses Verifikasi Pengguna SATUSEHAT Mobile	5
1. Alur Gagal	5
2. Lainnya	7

Proses Verifikasi Pengguna SATUSEHAT Mobile

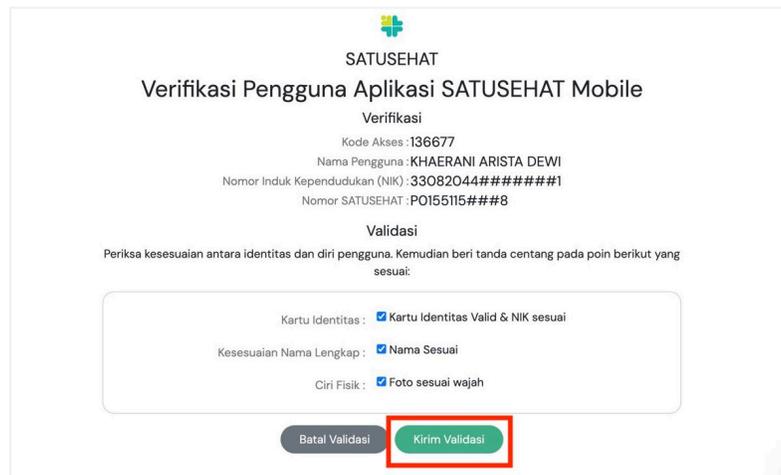
A. Alur Gagal

Di bawah ini merupakan langkah yang fasyankes lakukan jika menemui kendala atau kegagalan dalam melakukan verifikasi pengguna.

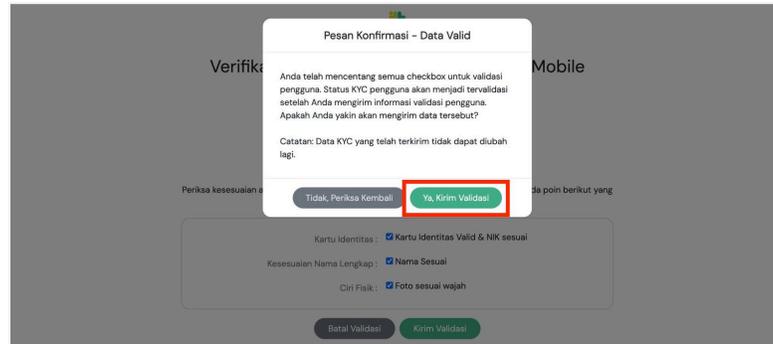
PERINGATAN

1. Verifikasi (KYC) **gagal** tidak sama dengan KYC **tidak valid**.
2. KYC **tidak valid** artinya proses KYC berhasil namun identitas pasien tidak cocok.
3. KYC **gagal** artinya KYC valid namun prosesnya tidak berhasil karena isu jaringan, server, atau masalah sistem lainnya.

1. Saat melakukan konfirmasi validasi data, fasyankes mungkin menemui kendala bahwa prosesnya gagal.

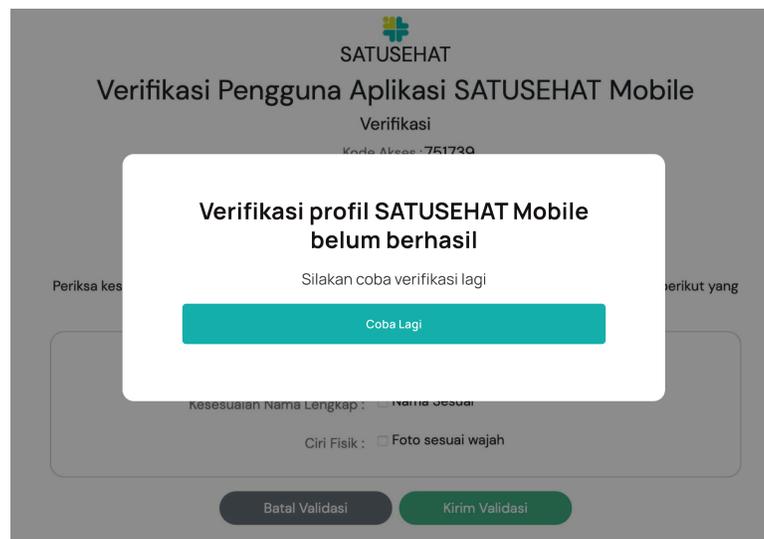


Gambar 1. Validasi Data



Gambar 2. Pesan Konfirmasi

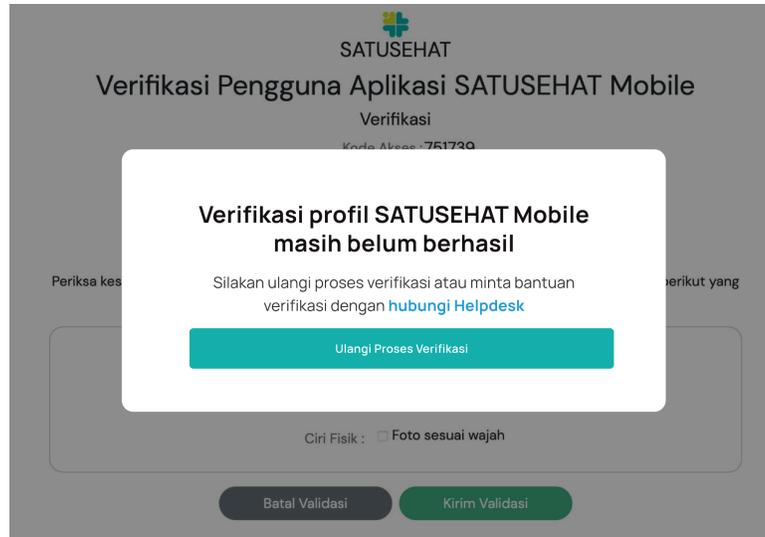
2. Jika gagal, fasyankes akan melihat pop up berisi informasi Verifikasi profil belum berhasil. fasyankes dapat langsung coba kembali dengan klik tombol **[Coba Lagi]**.



Gambar 3. Belum Berhasil

3. Batas maksimal percobaan adalah 3x. Jika fasyankes klik **[Coba Lagi]** untuk yang keempat kali dan gagal, muncul *pop up* yang mengarahkan untuk mengulang proses dari awal atau Hubungi Helpdesk.
 - a. Klik **[Ulangi Proses Verifikasi]** untuk mengulang proses verifikasi dari awal. Nantinya, pasien/user diminta untuk membuat Kode Baru di SATUSEHAT mobile dan fasyankes perlu memasukkan kode akses tersebut dan memulai dari awal proses verifikasi.

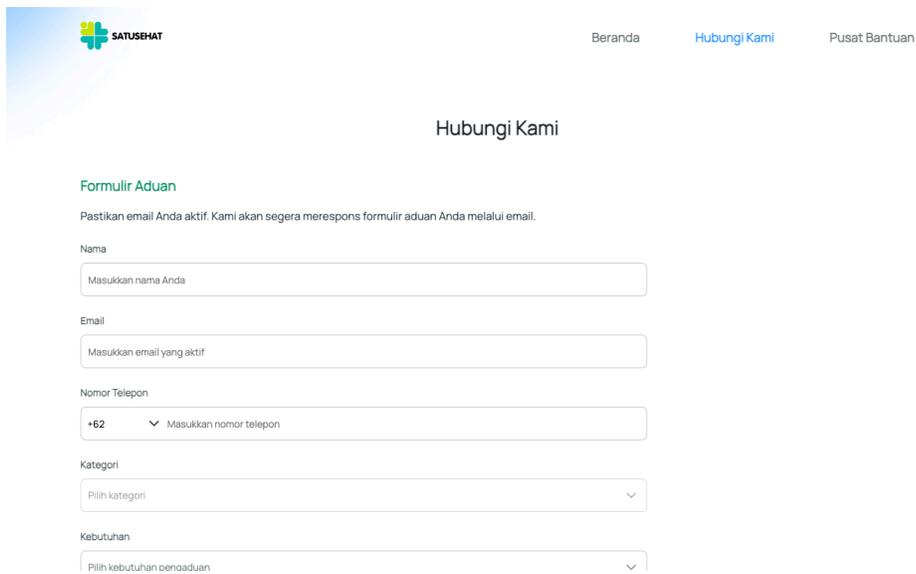
- b. Klik teks hubungi Helpdesk untuk melaporkan aduan kendala ke tim SATUSEHAT.



Gambar 4. Hubungi Helpdesk

B. Lainnya

Aduan kendala dapat dilaporkan melalui formulir aduan di <https://satusehat.kemkes.go.id/mobile/contact-us>.



Gambar 5. Formulir Aduan

PENTING

Harap isi dengan data yang valid, terdiri atas:

1. Nama pelapor
2. Email dan nomor telepon yang aktif, jika perlu dihubungi atau ditindaklanjuti
3. Pilih kategori “Verifikasi Profil (KYC)”
4. Pilih kebutuhan “Lainnya”
5. Isi kolom pesan dengan Nama, NIK, Email dari pasien yang gagal diverifikasi
6. Lampirkan bukti dengan screenshot halaman sukses web Portal KYC dan Profil SSM pengguna