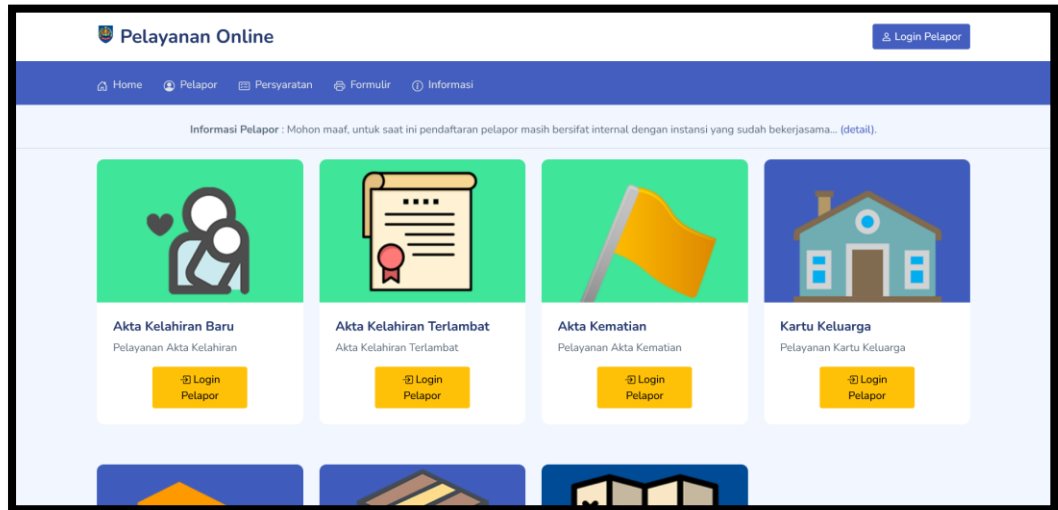


PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI ONLINE

BAGI PELAPOR

A. MENU UTAMA

1. Home



Halaman Home merupakan halaman utama dari aplikasi pelayanan online yang terdiri dari beberapa bagian sebagai berikut:

a. Nama Aplikasi

Menampilkan nama dari aplikasi tersebut.



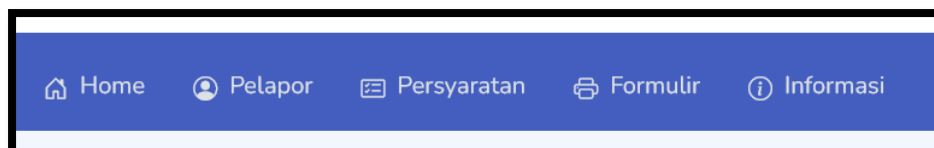
b. Tombol Login Pelapor

Tombol khusus untuk mempermudah akses login pelapor.



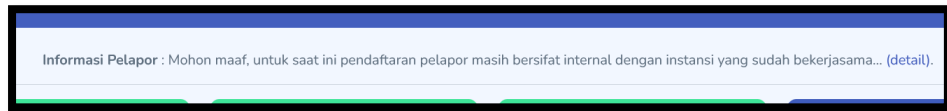
c. Menu Utama

Menampilkan menu apa saja yang bisa diakses oleh pelapor. Isi dari menu utama bergantung dengan hak akses dari masing-masing pelapor.



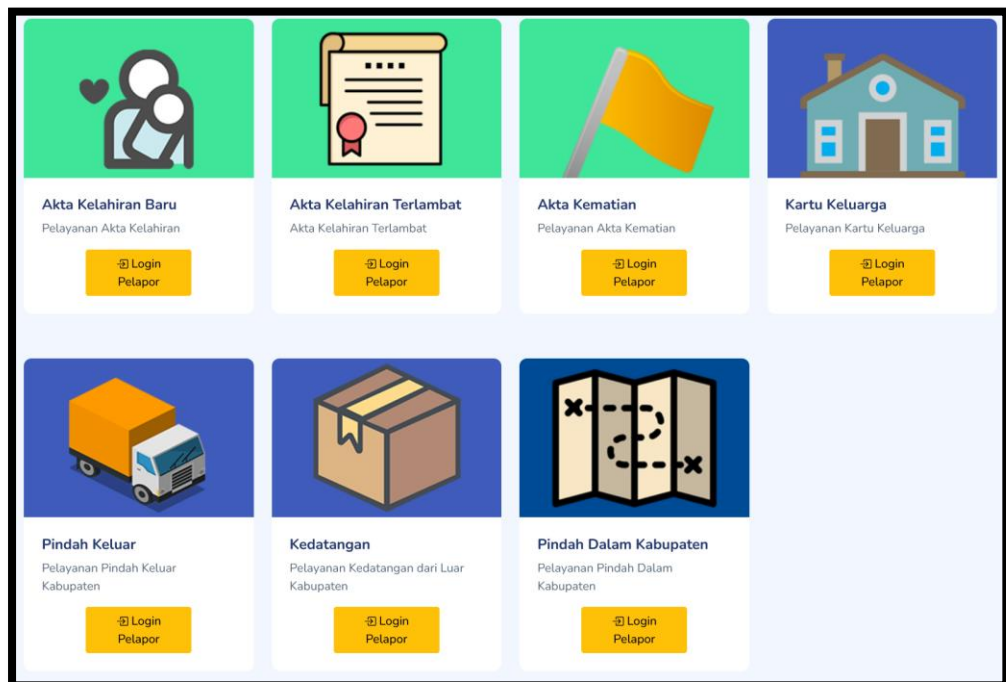
d. Informasi

Menampilkan informasi terkini untuk pelapor yang sudah login maupun untuk umum bergantung dengan jenis informasinya.



e. Jenis Layanan

Menampilkan jenis layanan utama yang bisa diakses oleh pelapor secara umum.



f. Kelompok Pelayanan Lainnya

Menampilkan kelompok pelayanan khusus yang ditujukan untuk grup pelapor tertentu.

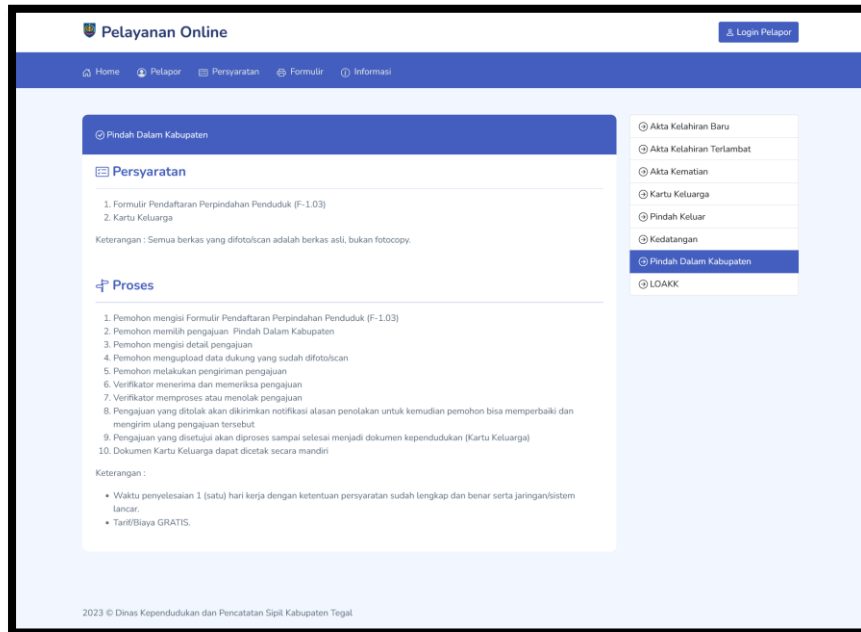


g. Footer

Menampilkan copyright tahun pembuatan dan nama instansinya.

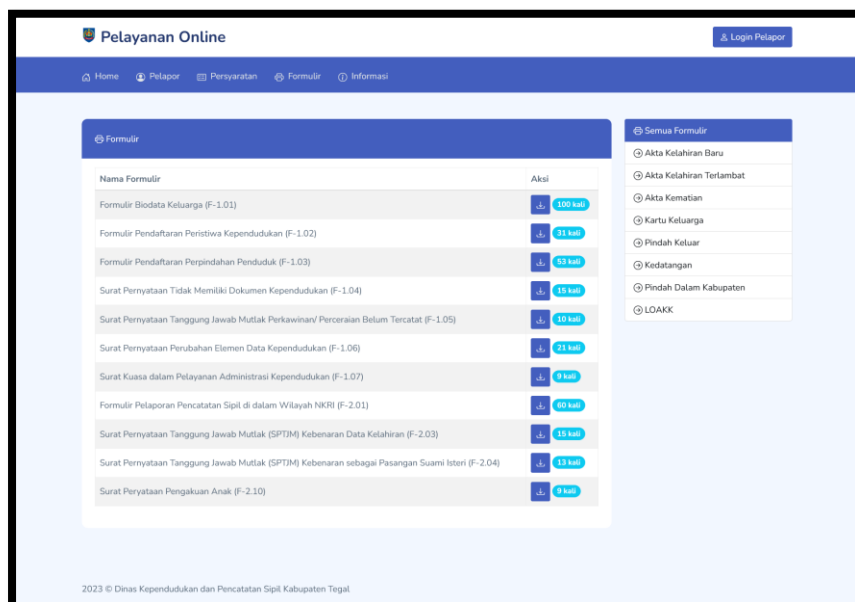


2. Persyaratan



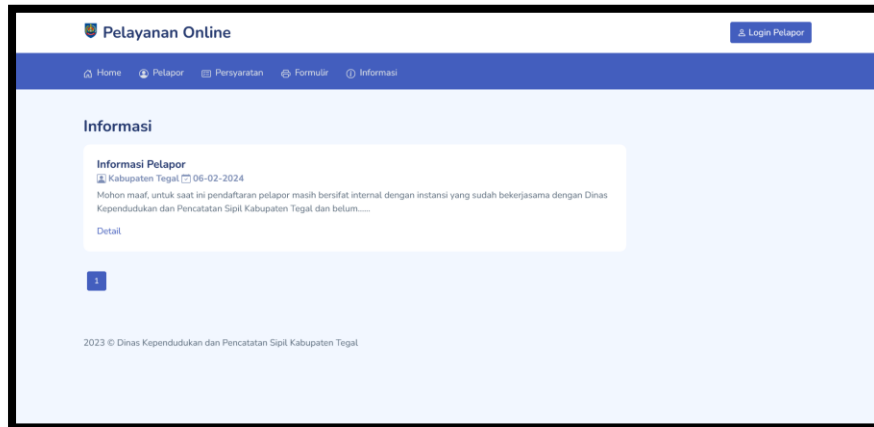
Halaman Persyaratan untuk menampilkan keterangan persyaratan dan keterangan proses dari Jenis Layanan yang dipilih. Untuk memilih Jenis Layanan yang dituju dengan cara memilih jenis layanan yang ada pada menu samping.

3. Formulir



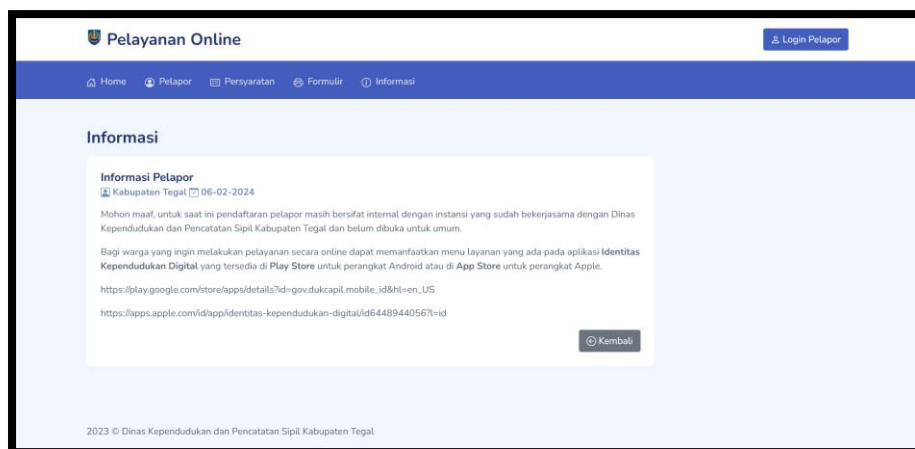
Halaman Formulir digunakan untuk menampilkan semua formulir yang biasa digunakan pada layanan-layanan. Untuk memilih layanan tertentu bisa dengan cara memilih jenis layanan pada menu samping.

4. Informasi



Halaman Informasi untuk menampilkan informasi yang diberikan untuk pelapor. Informasi yang ditampilkan bisa dari admin maupun dari sistem secara otomatis. Dan sifat informasi yang ditampilkan adalah informasi umum, informasi rahasia (akan ditampilkan setelah login) dan informasi dari sistem (otomatis).

Untuk melihat detail informasi dengan memilih link Detail pada bagian bawah dari masing-masing informasi tersebut.



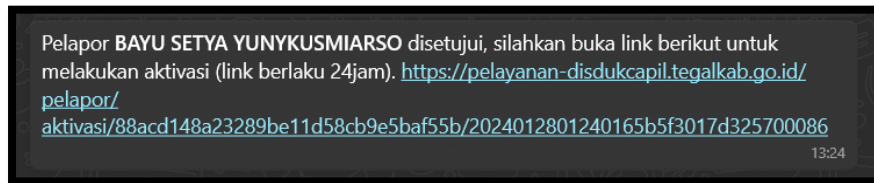
Klik tombol Kembali untuk kembali ke Halaman Daftar Informasi.

B. PELAPOR

1. Pendaftaran Pelapor

Untuk saat ini pendaftaran pelapor untuk umum belum dibuka. Pelapor hanya bisa didaftarkan oleh admin dengan ketentuan dan persyaratan tertentu.

2. Aktivasi Pelapor



Bagi pelapor yang sudah didaftarkan oleh admin akan mendapatkan link aktivasi melalui WhatsApp sesuai dengan nomor HP yang tersimpan. Tahapan Aktivasi Pelapor sebagai berikut:

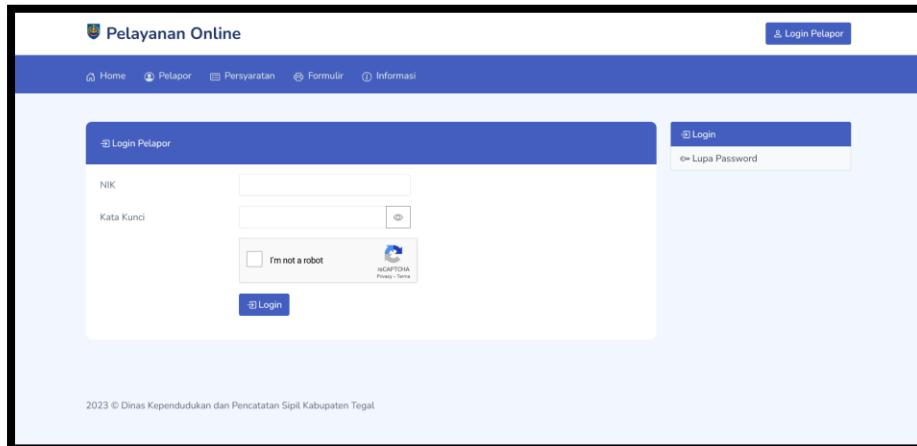
- a. Buka link aktivasi yang sudah dikirimkan melalui WhatsApp. Jika link belum bisa di klik, simpan terlebih dahulu nomor hp pelayanan online yang mengirimkan notifikasi tersebut.

- b. Isi Kata Kunci atau Password baru dengan ketentuan sebagai berikut:

| Ketentuan Kata Kunci / Password Baru: |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Minimal 8 digit.2. Mengandung huruf besar / kapital.3. Mengandung huruf kecil.4. Mengandung angka (0-9).5. Mengandung symbol khusus seperti titik, strip, dsb. <p>Contoh: Feb1702. atau Agus-2024 atau M@ret2023</p> |

- c. Ulangi Kata Kunci dengan isi yang sama dengan Kata Kunci / Password di atas.
- d. Beri tanda centang pada box **I'm not a robot**. Jika ada jendela baru yang berisi pilihan gambar maka pilihlah gambar sesuai dengan perintah yang ditunjukkan. *(Detail tentang reCAPTCHA ada pada point D-1 dibawah).*
- e. Klik tombol Proses Aktivasi. Jika proses aktivasi berhasil, lanjutkan ke halaman Login Pelapor.

3. Login Pelapor

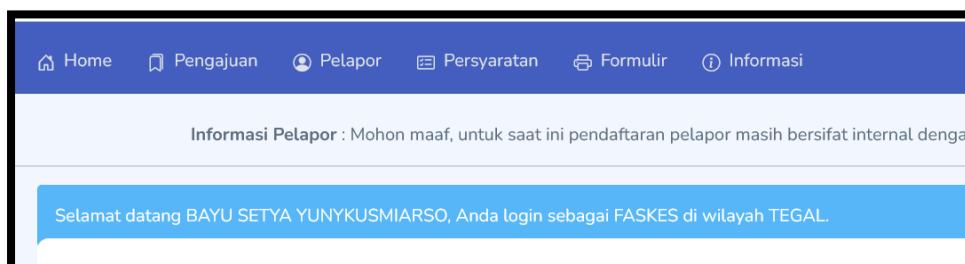


The screenshot shows the 'Pelayanan Online' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Pelapor', 'Persyaratan', 'Formulir', and 'Informasi' menus. A 'Login Pelapor' button is located in the top right corner. The main content area features a 'Login Pelapor' form with fields for 'NIK' and 'Kata Kunci', a reCAPTCHA 'I'm not a robot' checkbox, and a 'Login' button. To the right of the form is a 'Login' button with a 'Lupa Password' link below it. At the bottom left, there is a copyright notice: '2023 © Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal'.

Halaman Login Pelapor dapat diakses dengan memilih tombol Login Pelapor di atas atau dengan memilih menu Pelapor pada Menu Utama. Tahapan Login Pelapor sebagai berikut:

- a. Isi NIK Pelapor.
- b. Isi Kata Kunci atau Password.
- c. Beri tanda centang pada box **I'm not a robot**. Jika ada jendela baru yang berisi pilihan gambar maka pilihlah gambar sesuai dengan perintah yang ditunjukkan. *(Detail tentang reCAPTCHA ada pada point D-1 dibawah).*
- d. Klik tombol Login.

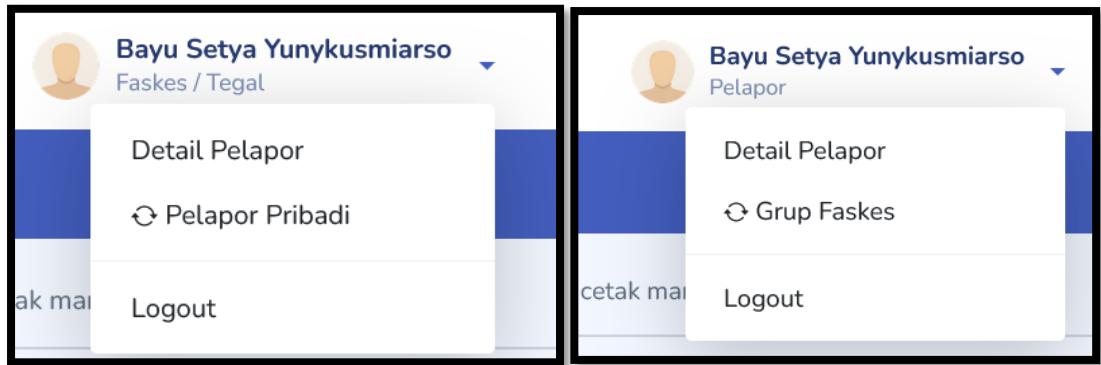
Jika NIK dan Kata Kunci sudah sesuai maka akan diarahkan ke halaman utama dan ditampilkan pesan berhasil login.



The screenshot shows the user dashboard after a successful login. The navigation bar at the top includes 'Home', 'Pengajuan', 'Pelapor', 'Persyaratan', 'Formulir', and 'Informasi'. A message in the center reads: 'Informasi Pelapor : Mohon maaf, untuk saat ini pendaftaran pelapor masih bersifat internal dengan...'. A blue banner at the bottom displays the user's name and location: 'Selamat datang BAYU SETYA YUNYKUSMIARSO, Anda login sebagai FASKES di wilayah TEGAL.'

Jika pelapor tidak bisa login karena lupa kata kunci bisa lihat pada bagian Lupa Password (point B-7) dibawah.

4. Ganti Mode



Jika Anda adalah Pelapor yang sudah dinaikkan levelnya menjadi Grup Pelapor tertentu maka akun pelapor tersebut memiliki dua mode yaitu mode Pelapor Pribadi dan mode Grup Tertentu. Tahapan ganti mode sebagai berikut:

- Pastikan sudah berhasil login.
- Jika pada bagian bawah nama tertulis nama Grup Tertentu dan wilayahnya maka saat ini berada pada mode Grup Pelapor dan untuk mengganti mode dengan memilih Pelapor Pribadi.
- Jika pada bagian bawah nama tertulis Pelapor maka saat ini berada pada mode Pelapor Pribadi dan untuk mengganti mode dengan memilih Grup Tertentu yang dimaksud.

Perbedaan antara Grup Tertentu dengan Pelapor Pribadi sebagai berikut:

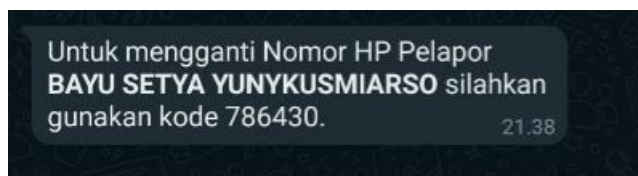
| Grup Tertentu | Pelapor Pribadi |
|--|---|
| Dapat melakukan pengajuan untuk orang lain | Hanya dapat melakukan pengajuan dalam satu Keluarga |
| Nomor KK, Nomor HP (SMS) Warga, Email Warga dan Wilayah bisa diedit. | Nomor KK, Nomor HP, Email dan wilayah dikunci sesuai dengan data pelapor. |
| Bisa mengakses Jenis Layanan khusus (bergantung dengan akses yang diberikan) | Jenis Layanan yang dapat diakses adalah Jenis Layanan umum. |

5. Ganti Nomor HP

2023 © Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal

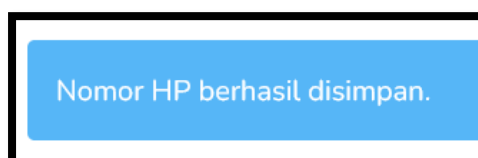
Nomor HP disini digunakan untuk mengirimkan notifikasi via WhatsApp dari sistem misalnya link aktivasi pelapor, link lupa password dan notifikasi status pengajuan. Bagi pelapor yang memerlukan pergantian nomor hp tersebut maka dapat memilih menu Ganti Nomor HP. Tahapan Ganti Nomor HP sebagai berikut:

- Pastikan pelapor sudah login.
- Pada halaman Pelapor pilih menu Ganti Nomor HP.
- Isi Nomor HP Baru pada form yang tersedia.
- Pilih tombol Kirim Kode.
- Jika prose tersebut berhasil maka sistem akan mengirimkan notifikasi WhatsApp berisi kode ke Nomor HP yang baru.



- Masukkan kode tersebut pada form Kode Aktivasi yang tersedia.

- Klik tombol Simpan untuk menyimpan nomor hp yang baru.
- Jika proses berhasil maka akan ditampilkan pesan berhasil disimpan.



6. Ganti Password

Untuk keamanan akun pelapor direkomendasikan untuk sering melakukan perubahan password di setiap waktu tertentu. Tahapan proses ganti password sebagai berikut:

- Pastikan pelapor sudah login.
- Pada halaman Pelapor pilih menu Ganti Password.
- Masukkan Kata Kunci / Password lama pada form yang disediakan.
- Masukkan Kata Kunci / Password baru dengan ketentuan yang sama seperti pada point B-2-b.
- Ulangi Kata Kunci dengan isi yang sama dengan Kata Kunci / Password Baru di atas.
- Klik tombol Simpan untuk menyimpan password baru.
- Jika proses berhasil, lanjutkan ke halaman Login Pelapor dan gunakan Kata Kunci / Password yang baru dibuat tersebut.

7. Lupa Password

Tahapan jika pelapor lupa password sebagai berikut:

- Pada halaman Pelapor pilih menu Lupa Password.
- Masukkan NIK, Nama Lengkap dan Nomor HP yang terdaftar sebagai pelapor.

- c. Beri tanda centang pada box **I'm not a robot**. Jika ada jendela baru yang berisi pilihan gambar maka pilihlah gambar sesuai dengan perintah yang ditunjukkan. (Detail tentang reCAPTCHA ada pada point D-1 dibawah).
- d. Klik tombol Proses. Jika data sesuai maka sistem akan mengirimkan link reset password.



- e. Buka link reset password tersebut di browser.

A screenshot of a web form titled "Reset Password". At the top, there is a blue header with a back arrow and the text "Reset Password". Below the header is a green instruction box: "Silahkan isi Nomor KK dan Kata Kunci Baru untuk melanjutkan proses reset password." The form contains the following fields: "NIK" with the value "3328032806870003"; "Nomor KK" with an empty text input field; "Kata Kunci Baru" with an empty password input field and a toggle icon; "Ulangi Kata Kunci" with an empty password input field and a toggle icon. Below these fields is a reCAPTCHA widget with the text "I'm not a robot" and a checkbox. At the bottom of the form is a blue button with a back arrow and the text "Ganti Password".

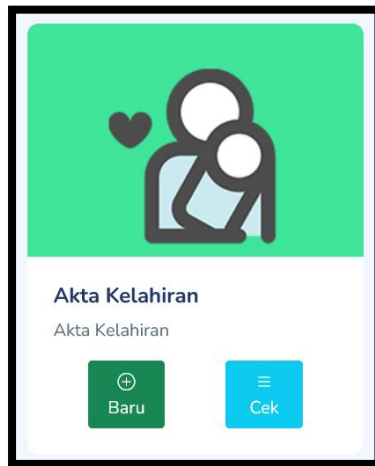
- f. Isi Nomor KK dari pelapor.
- g. Masukkan Kata Kunci / Password baru dengan ketentuan yang sama seperti pada point B-2-b.
- h. Ulangi Kata Kunci dengan isi yang sama dengan Kata Kunci / Password Baru di atas.
- i. Klik tombol Ganti Password untuk menyimpan password yang baru.
- j. Jika proses berhasil, lanjutkan ke halaman Login Pelapor dan gunakan Kata Kunci / Password yang baru dibuat tersebut.

C. PENGAJUAN

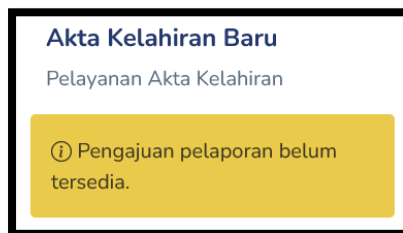
1. Pengajuan Baru

Untuk dapat melakukan pengajuan baru pastikan pelapor sudah login. Dan untuk melakukan pengajuan terdapat dua cara sebagai berikut:

- a. Pilih Jenis Pelayanan pada Halaman Utama (Home)



Klik tombol Baru pada Jenis Pelayanan yang diinginkan pada halaman utama. Jika tombol Baru tidak ada dan diganti dengan pesan “Pengajuan pelaporan belum tersedia” berarti Jenis Pelayanan tersebut belum bisa ditambahkan pengajuan baru karena ada pembatasan seperti pembatasan jam kerja atau pembatasan antrian pengajuan.

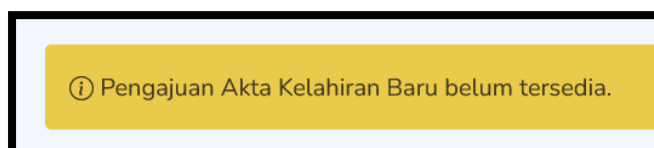


- b. Pilih Jenis Pelayanan pada Halaman Pengajuan

Pada halaman Pengajuan pilih Jenis Pelayanan yang ada pada menu samping.

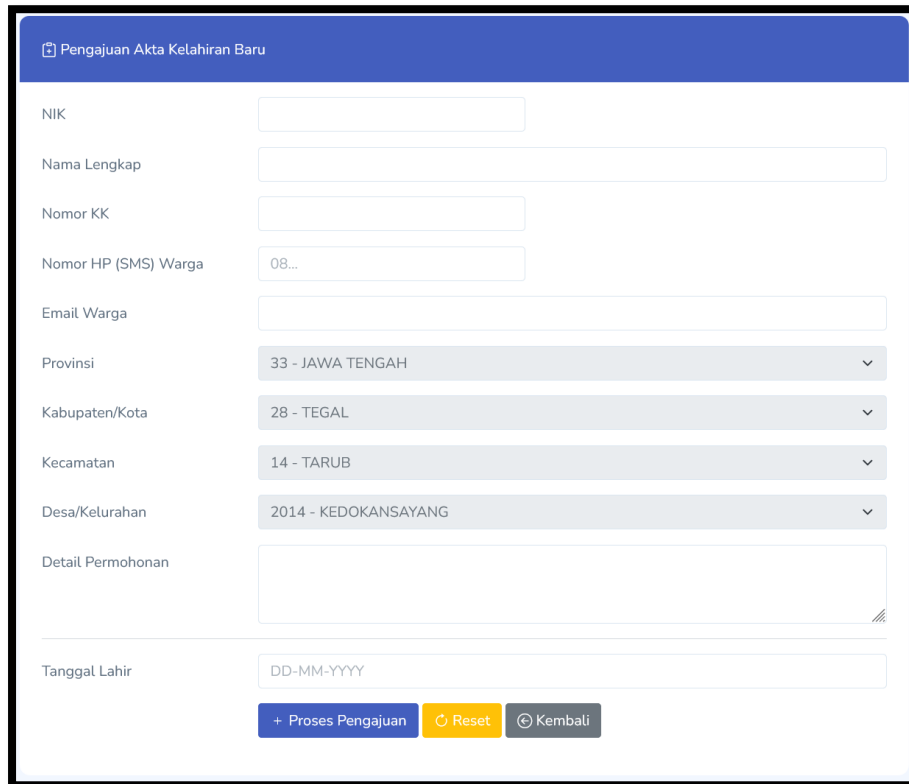


Jika ada pembatasan pengajuan maka akan ditampilkan pesan “Pengajuan (Nama Pelayanan) belum tersedia.”



Jika pengajuan baru tersedia maka tahapan selanjutnya yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Detail Pengajuan



Pengajuan Akta Kelahiran Baru

NIK

Nama Lengkap

Nomor KK

Nomor HP (SMS) Warga

Email Warga

Provinsi

Kabupaten/Kota

Kecamatan

Desa/Kelurahan

Detail Permohonan

Tanggal Lahir

Yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

- 1) Isi NIK, Nama Lengkap dan Nomor KK untuk data yang akan diajukan. Untuk form NIK bisa dikosongkan.
- 2) Isi Nomor HP (SMS) Warga untuk disimpan di aplikasi SIAK agar nantinya mendapatkan notifikasi SMS dari SIAK (jika ada).
- 3) Isian Email Warga bersifat opsional, bisa di isi atau dikosongkan.
- 4) Wilayah Provinsi sampai dengan Desa/Kelurahan sudah terisi tergantung level wilayah dari Grup Pelapor. Jika belum di isi, silahkan isi sesuai dengan wilayah dari data yang diajukan.
- 5) Isi Detail Permohonan dengan sejelas-jelasnya agar Verifikator Dinas dapat memahami pengajuan yang diinginkan secara detail.
- 6) Semua form dibawah batas baris merupakan form tambahan dari masing-masing Jenis Pelayanan. Silahkan isi selengkap-lengkapnya agar memudahkan Verifikator dalam melakukan entri data di SIAK.
- 7) Setelah semua di isi klik tombol Proses Pengajuan untuk menyimpan pengajuan tersebut.
- 8) Setelah berhasil menyimpan pengajuan maka halaman akan diarahkan ke halaman Detail Pengajuan.

Detail Pengajuan Akta Kelahiran


| | | | |
|-------------------|--|----------------|---------------|
| Kode Pengajuan | AKL33280028 | Provinsi | JAWA TENGAH |
| NIK | | Kabupaten/Kota | TEGAL |
| Nama Lengkap | MOHAMAD MUBAROK | Kecamatan | TARUB |
| Nomor KK | 3328141212140007 | Desa/Kelurahan | KEDOKANSAYANG |
| Nomor HP | 088812345678 | | |
| Email | | | |
| Detail Permohonan | Pengajuan akta kelahiran baru belum memiliki NIK | | |
| Tanggal Lahir | 01-02-2024 | | |

[Edit Pengajuan](#)

Klik tombol Edit Pengajuan jika ingin mengubah data yang disimpan sebelumnya.

b. Upload Data Dukung

Data dukung pelaporan

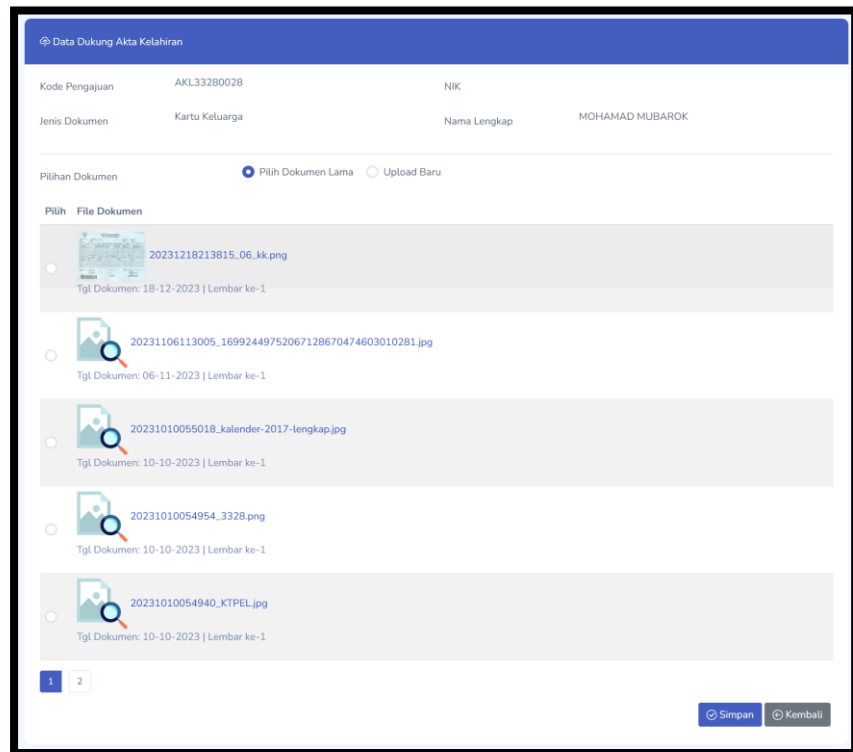
| Nama Dokumen | Contoh File | File Dokumen |
|---|--|----------------------------------|
| Kartu Keluarga wajib |  | + Tambah Dokumen |
| KTP Elektronik | | + Tambah Dokumen |
| Surat Keterangan Kelahiran wajib | | + Tambah Dokumen |
| Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan wajib | | + Tambah Dokumen |
| SPTJM Kebenaran Data Kelahiran | | + Tambah Dokumen |
| SPTJM Kebenaran sebagai Pasangan Suami Istri | | + Tambah Dokumen |
| Formulir wajib | | + Tambah Dokumen |

Pada panel Data dukung pelaporan terdapat tabel yang terdiri dari 3 kolom sebagai berikut:

- 1) Nama Dokumen berisi data Nama Dokumen yang perlu diupload, sifat dari dokumen tersebut (wajib/tidak) dan keterangan dari dokumen tersebut (jika ada).
- 2) Contoh File untuk menunjukkan contoh tampilan file dokumen yang perlu diupload.
- 3) File Dokumen berisi daftar file yang sudah diupload. Untuk menambahkan File Dokumen baru klik tombol Tambah Dokumen pada baris Nama Dokumen yang diinginkan.

4) Pada saat menambahkan File Dokumen dua pilihan sebagai berikut:

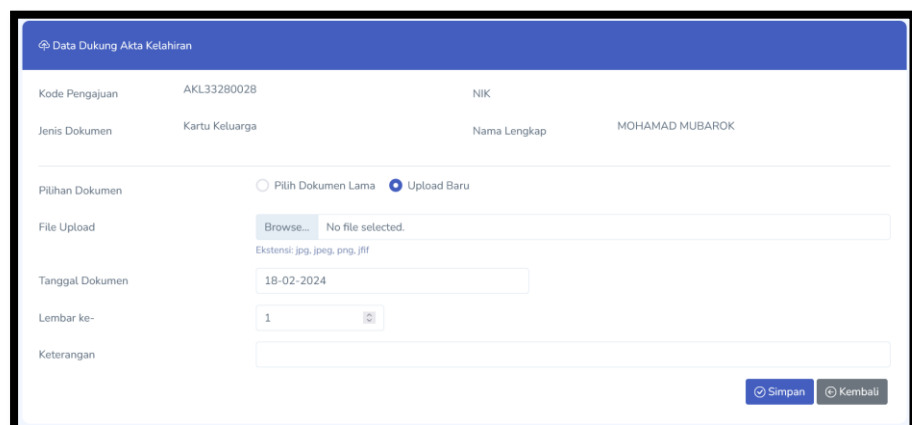
a) Pilih Dokumen Lama



The screenshot shows the 'Data Dukung Akta Kelahiran' form. At the top, there is a header with the title and a back arrow. Below the header, there are fields for 'Kode Pengajuan' (AKL33280028), 'NIK', 'Jenis Dokumen' (Kartu Keluarga), and 'Nama Lengkap' (MOHAMAD MUBAROK). Under the 'Pilihan Dokumen' section, the 'Pilih Dokumen Lama' radio button is selected, while 'Upload Baru' is unselected. Below this, there is a 'Pilih File Dokumen' section with a list of five existing documents. Each document entry includes a file icon, a file name (e.g., '20231218213815_06_kk.png'), and a date ('Tgl Dokumen: 18-12-2023 | Lembar ke-1'). At the bottom right, there are 'Simpan' and 'Kembali' buttons.

Jika File Dokumen yang akan ditambahkan sudah pernah diupload maka Pilihan Dokumen ada pada Pilih Dokumen Lama. Klik pada gambar untuk melihat File Dokumen agar lebih jelas. Jika sudah yakin File tersebut yang dimaksud, klik pada radio button yang ada di samping gambar tersebut. Klik tombol Simpan untuk menyimpan File Dokumen pada pengajuan tersebut.

b) Upload Baru

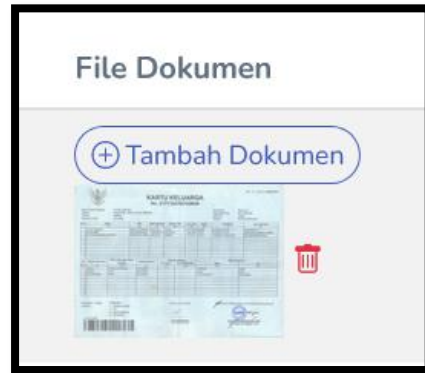


The screenshot shows the 'Data Dukung Akta Kelahiran' form. At the top, there is a header with the title and a back arrow. Below the header, there are fields for 'Kode Pengajuan' (AKL33280028), 'NIK', 'Jenis Dokumen' (Kartu Keluarga), and 'Nama Lengkap' (MOHAMAD MUBAROK). Under the 'Pilihan Dokumen' section, the 'Upload Baru' radio button is selected, while 'Pilih Dokumen Lama' is unselected. Below this, there is a 'File Upload' section with a 'Browse...' button and the text 'No file selected.'. Below the 'File Upload' section, there are fields for 'Tanggal Dokumen' (18-02-2024), 'Lembar ke-' (1), and 'Keterangan'. At the bottom right, there are 'Simpan' and 'Kembali' buttons.

Jika File Dokumen belum pernah diupload maka yang dipilih adalah Upload Baru. Pada form File Upload klik tombol Browse untuk memilih file yang akan diupload. Ekstensi file harus jpg, jpeg, png, jfif (atau ketentuan lain jika ada perubahan). Tanggal Dokumen otomatis terisi tanggal hari ini dan bisa diganti dengan tanggal cetak dokumen jika diinginkan. Lembar ke otomatis terisi 1 dan dapat diganti sesuai dengan halaman file dokumennya. Form Keterangan bisa di isi sesuai kebutuhan atau

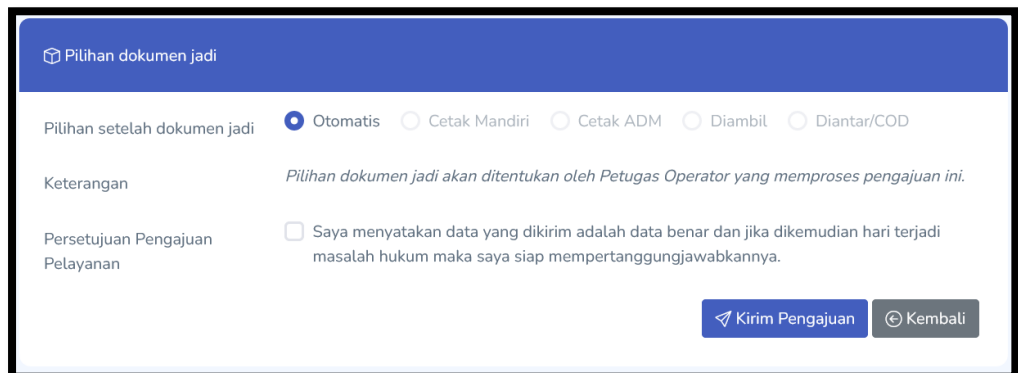
dikosongkan. Selanjutnya klik tombol Simpan untuk mengupload file tersebut menjadi Dokumen Data dukung dari pengajuan tersebut. Jika terdapat error setelah klik tombol Simpan, bisa cek pada point D-2 (Gagal Upload File).

- 5) Semua file dokumen yang berhasil diupload akan ditampilkan pada kolom File Dokumen.



- 6) Klik pada gambar file untuk melihat file lebih jelas. Jika ternyata bukan dokumen yang dimaksud, klik tombol Hapus yang ada di samping gambar untuk menghapus file dokumen tersebut.

c. Kirim Pengajuan



Untuk pilihan dokumen jadi yang dipilih adalah Otomatis agar yang menentukan pilihan dokumen jadi adalah Verifikator Dinas. Baca Persetujuan Pengajuan Pelayanan dengan jelas dan beri tanda centang untuk menyetujui pernyataan tersebut. Klik tombol Kirim Pengajuan untuk mengirimkan pengajuan.

Setelah berhasil melakukan Kirim Pengajuan maka pengajuan tersebut akan diproses oleh Verifikator Dinas. Perubahan pada pengajuan tidak dapat dilakukan saat status pengajuannya “Pengajuan Dikirim”.

2. Cek Pengajuan

| Kode Pengajuan | Jenis Pelayanan | NIK | Nama Lengkap | Status | Aksi |
|----------------|-----------------|-----------------|-------------------------|--------------------------------|------|
| AKL33280028 | Akta Kelahiran | | MOHAMAD MUBAROK | PENGAJUAN Pengajuan Dikirim | 🔍 |
| KK33280008 | Kartu Keluarga | 3328 [REDACTED] | BAYU SETYA YUNYUSMIARSO | PROSES Diproses | 🔍 |
| KK33280007 | Kartu Keluarga | 3328 [REDACTED] | BAYU SETYA YUNYUSMIARSO | SELESAI Diarsipkan | |

Pengajuan yang sudah tersimpan ada di halaman Pengajuan. Filter Data untuk memfilter data yang ditampilkan berdasarkan Jenis Pelayanan, Status Pengajuan, Kode Pengajuan, NIK atau Nama. Klik tombol Detail pada pengajuan yang diinginkan untuk melihat detail dari pengajuan tersebut. Status Pengajuan menampilkan status dari pengajuan tersebut

Status Pengajuan

✓ **PENGAJUAN**

Pengajuan Dikirim

⊖ PROSES

⊖ SELESAI

Klik pada panel Chat di bawah untuk menggunakan fasilitas Chat / Obrolan pada pengajuan tersebut.

Chat #AKL33280028

Berhasil mengirim pengajuan

Tulis pesan Anda...

3. Dokumen TTE

| Kode Pengajuan | Jenis Pelayanan | NIK | Nama Lengkap | Status | Aksi |
|----------------|-----------------|-----|-----------------|-----------------------------|------|
| AKL33280028 | Akta Kelahiran | | MOHAMAD MUBAROK | SELESAI Sudah Terbit TTE | |

Dokumen TTE dapat diakses dari pengajuan dengan status “Sudah Terbit TTE”. Klik tombol Detail untuk melihat detail pengajuan. Daftar Dokumen TTE ada pada panel Pilihan Dokumen Jadi.

| # | Jenis Dokumen | Nama Dokumen | Keterangan | |
|---|----------------|---------------------------|---------------------|--|
| 1 | Kartu Keluarga | 3328090401220013.pdf | Expired 6 hari lagi | |
| 2 | Akta Kelahiran | 3328-LT-16032023-0026.pdf | Expired 6 hari lagi | |

Masing-masing dokumen hanya dapat di download 1 (satu) kali. Pastikan jaringan dan perangkat dalam kondisi normal/lanjar.

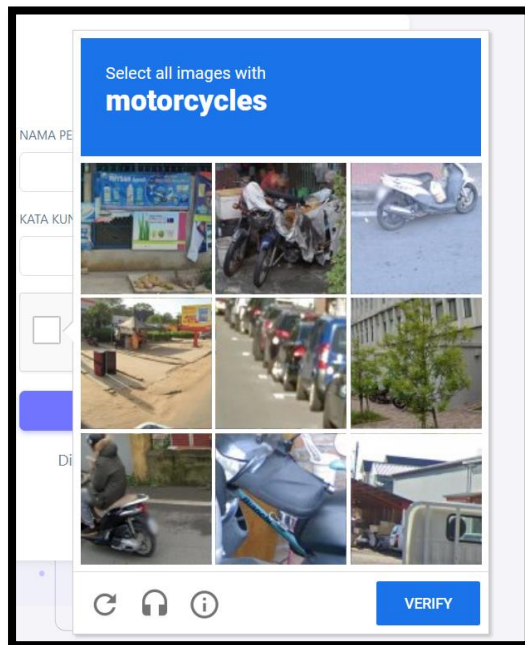
Kembali

Ketentuan penggunaan Dokumen TTE sebagai berikut:

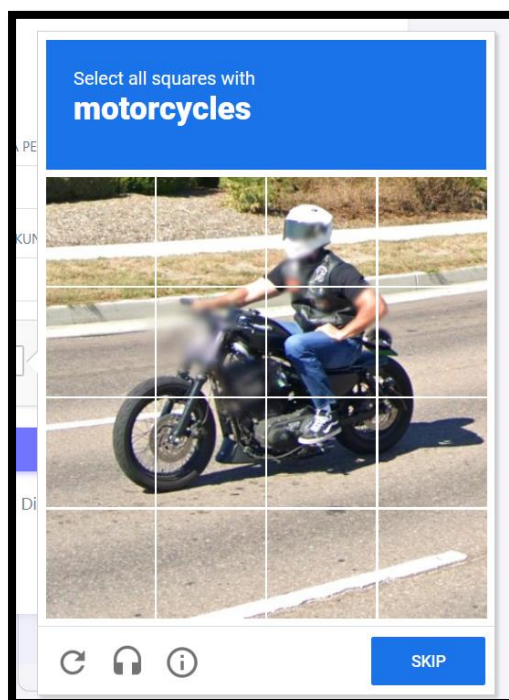
| Ketentuan Penggunaan Dokumen TTE | |
|----------------------------------|--|
| 1. | Dokumen TTE hanya bisa di download 1 (satu) kali oleh Pelapor. |
| 2. | Dokumen TTE yang tidak di download dalam waktu 1 minggu maka akan expired dan tidak dapat di download. |
| 3. | Jika ingin meminta Dokumen TTE kembali karena file hilang atau sudah expired silahkan hubungi Verifikator Dinas. |
| 4. | Dokumen TTE yang sudah di download harap disimpan dengan aman dan jangan diberikan ke pihak yang tidak berkepentingan. |
| 5. | Dokumen TTE dapat dicetak ke kertas HVS 80 gram ukuran A4. |

D. SOLUSI PERMASALAHAN

1. reCAPTCHA



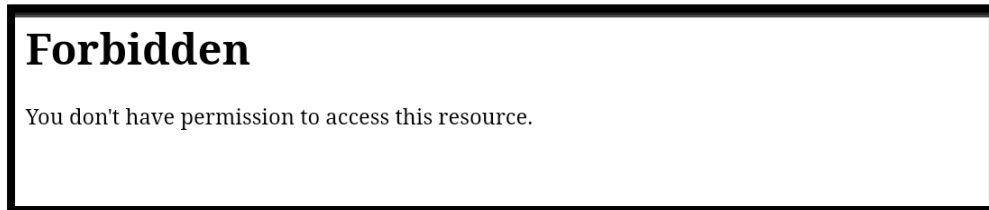
Captcha yang digunakan pada aplikasi ini adalah reCAPTCHA dari google. Seperti pada contoh di atas yang perlu dilakukan adalah memilih gambar motor dari gambar yang tersedia dibawahnya. Setelah semua gambar motor terpilih, klik tombol Verify untuk melanjutkan. Jika berhasil, checkbox **I'm not a robot** akan tercentang. Gambar yang sering keluar diantaranya adalah motor, sepeda, mobil, bis, bukit/gunung, tangga, cerobong asap dan jembatan.



Untuk reCAPTCHA dengan model di atas, pilih semua kolom/box yang sampai menutupi semua gambar motor nya. Untuk box yang tidak ada bagian motor nya jangan dipilih. Klik Next untuk melanjutkan sampai dengan proses verifikasi.

Untuk normalnya reCAPTCHA hanya dengan memberikan tanda centang pada box **I'm not a robot**. Jika pilihan gambar diatas terus muncul maka cek kembali jaringan atau browser yang digunakan. reCAPTCHA mendeteksi jaringan atau browser yang digunakan kurang aman atau kurang dipercaya oleh goole reCAPTCHA.

2. Gagal Upload File



Pada saat mengupload file data dukung kadang terjadi kesalahan seperti pada gambar di atas. Hal tersebut merupakan langkah preventif dari WAF (Web Application Firewall) untuk mem-block proses yang tidak sesuai dengan ketentuan, dalam hal ini saat proses upload file. Berikut kemungkinan permasalahan dan solusi yang dapat diberikan.

| NO | KEMUNGKINAN PERMASALAHAN | SOLUSI |
|----|----------------------------|---|
| 1 | Ukuran file terlalu besar | Pastikan ukuran file yang diupload tidak terlalu besar. Jika file tersebut hasil scan, maka pada pengaturan scan dapat dipilih DPI yang lebih rendah misalnya 200 atau 150 DPI. |
| 2 | Ekstensi file tidak sesuai | Saat melakukan scan atau foto pastikan ekstensi file yang dihasilkan adalah jpg, jpeg, png atau jfif (dapat berubah sesuai ketentuan). Jika ekstensi belum sesuai cek kembali pada pengaturan scanner atau kameranya. |
| 3 | File berisi kode berbahaya | Pastikan proses foto atau scan tidak menggunakan aplikasi pihak ketiga yang mencurigakan. Jika sudah menggunakan aplikasi bawaan tetapi masih error, lakukan pengambilan gambar kembali agar tercipta file yang baru. |