



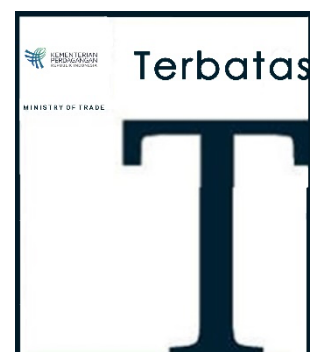
KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

PEDOMAN KATEGORI LAYANAN PADA APLIKASI HERO

No. Dokumen : P-003/SJ-DAG.11/PDM/06/2022

Status Dokumen	: <input type="checkbox"/> MASTER <input type="checkbox"/> COPY
Revisi	: 00
Tanggal Terbit	: 01 Juni 2022

Pusat Data dan Sistem Informasi
Kementerian Perdagangan Republik Indonesia



CATATAN PERUBAHAN DOKUMEN

Revisi	Tanggal	Jumlah Halaman	Penjelasan Perubahan
Revisi 00	01 Juni 2022		Dokumen Baru

CATATAN PENGESAHAN DOKUMEN

Disiapkan oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui Oleh :	
Nama	Dyah Wulandari	Nama	Aditya Darmawan	Nama	Arif Sulistiyo
NIP	198602202009012001	NIP	198208262008011005	NIP	198202282006041004
Jabatan	Management Representative	Jabatan	Ketua Tim Perencanaan & Infrastruktur TIK	Jabatan	Kepala Pusat Data dan Sistem Informasi

*Dokumen ini adalah milik PUSAT DATA DAN SISTEM INFORMASI
KEMENTERIAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apa pun
tanpa seijin PUSAT DATA DAN SISTEM INFORMASI
KEMENTERIAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA*

1 DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	4
DAFTAR LAYANAN HERO	6
A. Layanan Aplikasi	7
1. Akses Satu Data	7
2. Sistem Pelaporan Gaji (SIGI)	7
3. SISP	8
4. EXIM	9
5. SIASN (Sistem Kepegawaian)	9
6. POST BORDER	10
7. API Online	10
8. Portal Satu Data Perdagangan	11
9. Website Kemendag	11
10. Hero	12
11. Kudagang	13
12. Jurnal Kemendag	13
13. E-SIMPPEL	14
14. E-SKA	14
15. INATRADE	15
16. Intranet	16
17. E-SPPD	16
18. TNDE	17
B. Layanan Aplikasi	18
1. Permintaan Data Indikator Harga	18
2. Permintaan Data Indikator Ekonomi	18
3. Permintaan Data SKA	19
4. Permintaan Data Ekspor dan Impor	20
5. API Key Asuransi Nasional	20
6. API HOST2HOST E-SKA	21
7. Aduan Siber	21
8. Sosialisasi Aplikasi	22
9. Jaringan	23
10. Digital Signature	23
11. Izin Data Center	24
12. Email	24
13. Akses Wifi	25
C. Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional	26
1. Pranata Komputer dan Statistisi	26

D. Layanan Call Center	27
1. E-SKA.....	27
2. Inatrade.....	27

3 DAFTAR LAYANAN HERO

A. Layanan Aplikasi

1. Akses Satu Data
2. Sistem Pelaporan Gaji (SIGI)
3. SISP
4. EXIM
5. SIASN (Sistem Kepegawaian)
6. POST BORDER
7. API Online
8. Portal Satu Data Perdagangan
9. Website Kemendag
10. Hero
11. Kudagang
12. Jurnal Kemendag
13. E-SIMPPPEL
14. E-SKA
15. INATRADE
16. Intranet
17. E-SPPD
18. TNDE

B. Layanan Data dan Sistem Informasi

1. Permintaan Data Indikator
Harga
2. Permintaan Data Indikator
Ekonomi
3. Permintaan Data SKA
4. Permintaan Data Ekspor dan
Impor
5. API Key Asuransi Nasional
6. API HOST2HOST E-SKA

7. Aduan Siber
8. Sosialisasi Aplikasi
9. Jaringan
10. Digital Signature
11. Izin Data Center
12. Email
13. Akses Wifi

C. Layanan Pembinaan Jabatan

Fungsional

1. Pranata Komputer dan Statistisi

D. Layanan Call Center

1. E-SKA
2. Inatrade

A. Layanan Aplikasi

Merupakan salah satu layanan yang ada di sistem Help and Resolve (HERO) Kementerian Perdagangan. Pada layanan aplikasi pelanggan dapat membuat pengajuan dengan 3 (tiga) jenis tiket yakni Pertanyaan, Permohonan dan Kendala. Untuk layanan aplikasi sendiri difokuskan pada teknis sistemnya.

1. Akses Satu Data

1.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Aplikasi Portal Satu Data. Pada Sub Kategori ini terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **permohonan**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub KATEGORI AKSES SATU DATA**

1.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

1.3 Penerima Layanan

Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

1.4 Rincian Layanan

Membuat permohonan pembuatan akses aplikasi portal satu data

1.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id

2. Sistem Pelaporan Gaji (SIGI)

2.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Aplikasi Sistem Pelaporan Gaji (SIGI). Pada Sub Kategori ini terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori SISTEM PELAPORAN GAJI (SIGI)**

2.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

2.3 Penerima Layanan

Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

2.4 Rincian Layanan

Pengaduan kendala terkait aplikasi Sistem Pelaporan Gaji (SIGI) meliputi:

- Sistem eror
- Kendala dalam pengoperasian sistem
- Sistem tidak bisa diakses

2.5 Contact Person

Email: hero@kemendag.go.id

3. SISP

3.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Aplikasi Sarana Informasi Sarana Perdagangan (SISP). Pada Sub Kategori ini terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori SISP**

3.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

3.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

3.4 Rincian Layanan

Pengaduan kendala terkait aplikasi SISP meliputi:

- Eror pada SISP
- Kendala dalam pengoperasian SISP
- Sistem tidak dapat diakses

3.5 Contact Person

Email: hero@kemendag.go.id

4. EXIM

4.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Aplikasi EXIM. Pada Sub Kategori ini terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Pertanyaan**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori EXIM**

4.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

4.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

4.4 Rincian Layanan

Membuat pertanyaan seputar terkait aplikasi EXIM

4.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id

5. SIASN (Sistem Kepegawaian)

5.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Sistem Informasi ASN (SIASN). Pada Sub Kategori ini terdapat 3 (tiga) jenis tiket yaitu **Pertanyaan, Permohonan dan Kendala** Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori SIASN**

5.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia

5.3 Penerima Layanan

Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

5.4 Rincian Layanan

- Pertanyaan seputar sistem SIASN
- Kendala terkait sistem SIASN meliputi tidak dapat menginput SKP, eror pada menu cuti, sistem SIASN eror.

5.5 Contact Person

Email: hero@kemendag.go.id

6. POST BORDER

6.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Sistem Post Border. Pada Sub Kategori ini terdapat 3 (tiga) jenis tiket yaitu **Pertanyaan, Permohonan dan Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori POST BORDER**.

6.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

6.3 Penerima Layanan

Pelanggan internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

6.4 Rincian Layanan

- Pertanyaan seputar sistem POST BORDER
- Pengaduan kendala seputar sistem POST BORDER

6.5 Contact Person

Email: hero@kemendag.go.id

7. API Online

7.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Sistem API Online. Pada Sub Kategori ini terdapat 2 (dua) jenis tiket yaitu **Pertanyaan dan Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori API Online**

7.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

7.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

7.4 Rincian Layanan

- Pertanyaan seputar sistem API Online
- Pengajuan kendala seputar sistem API Online

7.5 Contact Person

Email: hero@kemendag.go.id

8. Portal Satu Data Perdagangan

8.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Portal Satu Data Perdagangan. Pada Sub Kategori ini terdapat 3 (tiga) jenis tiket yaitu **Pertanyaan, permohonan dan Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori Portal Satu Data Perdagangan**

8.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

8.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

8.4 Rincian Layanan

- Pertanyaan seputar sistem portal satu data perdagangan
- Kendala sistem portal satu data
- Permohonan seputar sistem portal satu data perdagangan.

8.5 Contact Person

Email: hero@kemendag.go.id

9. Website Kemendag

9.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait website Kemendag. Pada Sub Kategori ini terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori Website Kemendag**

9.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

9.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

9.4 Rincian Layanan

- Kendala terkait sistem eror
- Website Kemendag tidak dapat diakses
- Website Kemendag *down*
- Website Kemendag di *hack*

9.5 Contact Person

Email: hero@kemendag.go.id

10. Hero

10.1 Deskripsi

Hero Kemendag merupakan layanan **Help Center** terintegrasi di Kementerian Perdagangan. Setiap pertanyaan/kendala/permohonan terkait layanan publik dan layanan internal milik Kementerian Perdagangan dapat diajukan melalui layanan ini. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori Hero**

10.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Perdagangan.

10.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal (Masyarakat Umum / Pelaku Usaha)

10.4 Rincian Layanan

Pelanggan dapat mengajukan pertanyaan seputar sistem HERO

10.5 Contact Person

Email: hero@kemendag.go.id

11. Kudagang

11.1 Deskripsi

E-learning Center Kudagang adalah *platform* belajar terpadu berbasis elektronik di lingkungan Kementerian Perdagangan dengan pembelajaran yang menggunakan teknologi komunikasi dan informasi (TIK) untuk mentransformasikan proses pembelajaran antara pengajar dan peserta didik. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori Kudagang**

11.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

11.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal (Masyarakat Umum / Pelaku Usaha)

11.4 Rincian Layanan

Aduan seputar sistem Kudagang meliputi:

- Error sistem tidak dapat registrasi
- Error sistem tidak dapat mengikuti kelas
- Error sistem tidak dapat absensi

11.5 Contact Person

Email: hero@kemendag.go.id

12. Jurnal Kemendag

12.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Sistem Jurnal Kemendag. Pada Sub Kategori ini terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori Jurnal Kemendag**.

12.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

12.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

- Pelanggan Eksternal

12.4 Rincian Layanan

Kendala seputar sistem Jurnal Kemendag

12.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id

13. E-SIMPPEL

13.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Sistem e-SIMPPEL. Pada Sub Kategori ini terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori E-SIMPPEL**.

13.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

13.3 Penerima Layanan

Pelanggan Internal (pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

13.4 Rincian Layanan

Kendala seputar sistem e-SIMPPEL meliputi:

- Tidak dapat mengakses, sistem e-simppel eror
- Tidak dapat mengunggah laporan
- Tidak dapat menginputkan laporan

13.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id

14. E-SKA

14.1 Deskripsi

Sistem e-SKA merupakan sistem penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) secara elektronik yang dibangun oleh Kementerian Perdagangan untuk seluruh Instansi Penerbit SKA (IPSKA). Sistem e-SKA menggunakan sistem terpusat berbasis web (*web based*) untuk menghubungkan seluruh IPSKA dengan Eksportir dan Kementerian

Perdagangan. Sistem e-SKA juga akan mengirimkan data SKA untuk dipertukarkan secara internasional, yang pada saat ini digunakan untuk **Indonesia National Single Window (INSW)** dan **ASEAN Single Window (ASW)**. Sistem e-SKA merupakan penyempurnaan dari sistem penerbitan SKA secara elektronik yang sudah ada. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori E-SIMPPPEL**.

14.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

14.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

14.4 Rincian Layanan

Kendala pada sistem e-SKA meliputi *error* sistem atau sistem tidak dapat diakses

14.5 Contact Person

Email: ska@kemendag.go.id

15. INATRADE

15.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Sistem INATRADE. Pada Sub Kategori ini terdapat 3 (tiga) jenis tiket yaitu **Pertanyaan**, **Permohonan** dan **Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori INATRADE**.

15.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

15.3 Penerima Layanan

Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

15.4 Rincian Layanan

- Pertanyaan seputar sistem Inatrade
- Permohonan perubahan sistem (melampirkan surat resmi)

- Permohonan format cetakan (melampirkan surat resmi)
- Permohonan pembuatan akun Intrade (melampirkan surat resmi)
- Kendala terkait sistemnya Intrade

15.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id

16. Intranet

16.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Sistem Intranet. Pada Sub Kategori ini terdapat 2 (dua) jenis tiket yaitu **Pertanyaan dan Permohonan**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori Intranet**

16.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

16.3 Penerima Layanan

Pelanggan Internal (pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

16.4 Rincian Layanan

- Pertanyaan seputar sistem Intranet
- Permohonan *reset password* akun intranet

16.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id

17. E-SPPD

17.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Sistem e-SPPD. Pada Sub Kategori ini terdapat 2 (dua) jenis tiket yaitu **Permohonan dan Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori e-SPPD**

17.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

17.3 Penerima Layanan

Pelanggan Internal (pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

17.4 Rincian Layanan

- Kendala seputar sistem e-SPPD meliputi eror sistem, tidak dapat menginputkan laporan e-SPPD
- Permohonan pembuatan akun e-SPPD (melampirkan surat resmi)

17.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id

18. TNDE

18.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Sistem TNDE. Pada Sub Kategori ini terdapat 2 (dua) jenis tiket yaitu **Permohonan dan Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket dengan memilih **Kategori APLIKASI** dengan **Sub Kategori TNDE**

18.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

18.3 Penerima Layanan

Pelanggan Internal (pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

18.4 Rincian Layanan

- Kendala sistem TNDE meliputi tidak dapat masuk sistem
- eror sistem tidak dapat mendisposisi surat
- eror sistem tidak dapat menandatangani surat menggunakan tanda tangan elektronik.

18.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id

B. Layanan Aplikasi

Merupakan layanan hero yang berupa permohonan data dan terkait teknologi informasi dan komunikasi. Pada layanan ini terdapat 3 (tiga) jenis tiket yang dapat diajukan antara lain Pertanyaan, Permohonan dan Kendala.

1. Permintaan Data Indikator Harga

1.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Permohonan Data untuk Indikator Harga. Pada Sub Kategori ini terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Permohonan**. Pelanggan dapat mengajukan tiket permintaan data indikator harga dengan memilih **Kategori Layanan Data dan Sistem Informasi** dengan **Sub Kategori Permintaan Data Indikator Harga**

1.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

1.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

1.4 Rincian Layanan

Permintaan data berupa data indikator harga

1.5 *Contact Person*

Email: layanandata.pdsi@kemendag.go.id

2. Permintaan Data Indikator Ekonomi

2.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Permohonan Data untuk Indikator Ekonomi. Pada Sub Kategori ini terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Permohonan**. Pelanggan dapat mengajukan tiket permintaan data indikator ekonomi dengan memilih **Kategori Layanan Data dan Sistem Informasi** dengan **Sub Kategori Permintaan Data Indikator ekonomi**.

- 2.2 Pemilik dan Pemberi Layanan
Pusat Data dan Sistem Informasi
- 2.3 Penerima Layanan
- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
 - Pelanggan Eksternal
- 2.4 Rincian Layanan
Permintaan data berupa indikator ekonomi
- 2.5 *Contact Person*
Email: layanandata.pdsi@kemendag.go.id

3. Permintaan Data SKA

- 3.1 Deskripsi
Merupakan layanan terkait Permohonan Data untuk SKA. Pada Sub Kategori ini terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Permohonan**. Pelanggan dapat mengajukan tiket permintaan data SKA dengan memilih **Kategori Layanan Data dan Sistem Informasi** dengan **Sub Kategori Permintaan Data SKA**.
- 3.2 Pemilik dan Pemberi Layanan
Pusat Data dan Sistem Informasi
- 3.3 Penerima Layanan
- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
 - Pelanggan Eksternal
- 3.4 Rincian Layanan
Permintaan data terkait SKA
- 3.5 *Contact Person*
Email: layanandata.pdsi@kemendag.go.id

4. Permintaan Data Ekspor dan Impor

4.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait Permohonan Data untuk ekspor dan impor. Pada Sub Kategori ini terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Permohonan**. Pelanggan dapat mengajukan tiket permintaan data ekspor dan impor dengan memilih **Kategori Layanan Data dan Sistem Informasi** dengan **Sub Kategori Permintaan Data Ekspor dan Impor**.

4.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

4.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

4.4 Rincian Layanan

Permintaan data terkait ekspor dan impor

4.5 Contact Person

Email: layanandata.pdsi@kemendag.go.id

5. API Key Asuransi Nasional

5.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait API Key Asuransi Nasional. Pada Sub Kategori ini terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Permohonan**. Pelanggan dapat mengajukan tiket permohonan Api Key Asuransi Nasional dengan memilih **Kategori Layanan Data dan Sistem Informasi** dengan **Sub Kategori API Key Asuransi Nasional**.

5.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

5.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

5.4 Rincian Layanan
Permohonan terkait API Key Asuransi Nasional

5.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id

6. API HOST2HOST E-SKA

6.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait API Host2Host e-SKA. Pada Sub Kategori ini terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Permohonan**. Pelanggan dapat mengajukan tiket permohonan API Host2Host e-SKA dengan memilih **Kategori Layanan Data dan Sistem Informasi** dengan **Sub Kategori API HOST2HOST E-SKA**

6.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

6.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

6.4 Rincian Layanan

Permohonan terkait API HOST2HOST e-SKA

6.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id

7. Aduan Siber

7.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait pengaduan adanya tindakan ilegal terhadap Teknologi Informasi dan Komunikasi di lingkungan Kementerian Perdagangan. Pelanggan dapat mengajukan tiket aduan siber dengan memilih **Kategori Layanan Data dan Sistem Informasi** dengan **Sub Kategori Aduan Siber**

7.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

7.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

7.4 Rincian Layanan

- Aduan terkait tindakan *hacking*
- Aduan terkait *spam email*
- Aduan terkait *phising*

7.6 Contact Person

Email: hero@kemendag.go.id

8. Sosialisasi Aplikasi

8.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait permintaan fasilitasi sosialisasi aplikasi oleh Pusat Data dan Sistem Informasi. Pelanggan dapat mengajukan tiket sosialisasi aplikasi dengan memilih **Kategori Layanan Data dan Sistem Informasi** dengan **Sub Kategori Sosialisasi Aplikasi**

8.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

8.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

8.4 Rincian Layanan

Permohonan terkait permintaan fasilitasi sosialisasi suatu aplikasi oleh PDSI

8.5 Contact Person

Email: orgpeg.pusdatin@kemendag.go.id

9. Jaringan

9.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait instalasi jaringan internet pada suatu tempat di lingkungan Kementerian Perdagangan. Terdapat 3 (tiga) jenis tiket yaitu Pertanyaan, Permohonan dan Kendala. Pelanggan dapat mengajukan tiket Jaringan dengan memilih **Kategori Layanan Data dan Sistem Informasi** dengan **Sub Kategori Jaringan**.

9.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

9.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

9.4 Rincian Layanan

- Pertanyaan seputar jaringan internet di lingkungan Kemendag
- Permohonan instalasi jaringan di lingkungan Kemendag
- Kendala jaringan seperti kabel putus, internet mati dan internet tidak stabil

9.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id

10. Digital Signature

10.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait pendaftaran tanda tangan digital baik. Terdapat 3 (tiga) jenis tiket yaitu Pertanyaan, Permohonan dan Kendala. Pelanggan dapat mengajukan tiket Jaringan dengan memilih **Kategori Layanan Data dan Sistem Informasi** dengan **Sub Kategori Digital Signature**

10.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

10.3 Penerima Layanan

Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

10.4 Rincian Layanan

- Pertanyaan seputar pendaftaran tanda tangan digital
- Permohonan pembuatan tanda tangan digital
- Kendala dalam pemakaian tanda tangan digital

10.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id

11. Izin Data Center

11.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait izin masuk ruang data center Kementerian Perdagangan. Terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu Permohonan. Pelanggan dapat mengajukan tiket izin data center dengan memilih **Kategori Layanan Data dan Sistem Informasi** dengan **Sub Kategori Izin Data Center**

11.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

11.3 Penerima Layanan

Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

11.4 Rincian Layanan

Permohonan izin masuk *data center*

11.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id

12. Email

12.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait pembuatan email instansi Kementerian Perdagangan. Terdapat 3 (tiga) jenis tiket yaitu Pertanyaan, Permohonan dan Kendala. Pelanggan dapat mengajukan tiket Email dengan memilih **Kategori Layanan Data dan Sistem Informasi** dengan **Sub Kategori Email**

12.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

12.3 Penerima Layanan

Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

12.4 Rincian Layanan

- Pertanyaan seputar pembuatan *email* instansi Kementerian Perdagangan
- Permohonan pembuatan *email* instansi Kementerian Perdagangan
- Permohonan *Reset Password email* instansi Kementerian Perdagangan
- Terkendala perihal eror pada email instansi

12.5 Contact Person

Email: hero@kemendag.go.id

13. Akses Wifi

13.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait pembuatan akses wifi di lingkungan Kemendag. Terdapat 3 (tiga) jenis tiket yaitu Pertanyaan, Permohonan dan Kendala. Pelanggan dapat mengajukan tiket akses wifi dengan memilih **Kategori Layanan Data dan Sistem Informasi** dengan **Sub Kategori Akses Wifi**

13.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

13.3 Penerima Layanan

Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

13.4 Rincian Layanan

- Pertanyaan seputar pembuatan akses wifi
- Permohonan pembuatan akses wifi
- Terkendala terkait akses wifi di lingkungan Kementerian Perdagangan

13.5 Contact Person

Email: hero@kemendag.go.id

C. Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional

Merupakan layanan yang diberikan oleh Pusat Data dan Sistem Informasi selaku unit pembina jabatan fungsional pranata komputer dan statistisi di lingkungan Kementerian Perdagangan. Layanan ini sebagai wadah konsultasi untuk jabatan fungsional Pranata Komputer dan Statistisi

1. Pranata Komputer dan Statistisi

1.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait jabatan fungsioanal Pranata Komputer dan Statistisi. Terdapat 2 (dua) jenis tiket yaitu **Pertanyaan dan Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket Pranata Komputer dan Statistisi dengan memilih **Kategori Layanan Pembinaan Jabfung** dengan **Sub Kategori Pranata Komputer dan Statistisi**

1.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

1.3 Penerima Layanan

Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)

1.4 Rincian Layanan

- Pertanyaan seputar jabfung Pranata Komputer dan Statistisi
- Kendala terkait administrasi Jabatan Fungsional Pranata Komputer dan Statistisi

1.5 *Contact Person*

Email: orgpeg.pusdatin@kemendag.go.id

D. Layanan Call Center

Merupakan layanan call center untuk pelanggan internal maupun eksternal. Layanan ini sebagai wadah konsultasi terkait teknis permohonan pada e-SKA dan INATRADE

1. E-SKA

1.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait proses perizinan pada aplikasi e-SKA. Terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket e-SKA dengan memilih **Kategori Layanan Call Center** dengan **Sub Kategori e-SKA**.

1.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

1.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

1.4 Rincian Layanan

- Kendala terkait proses pada aplikasi e-SKA baik secara teknis maupun administrasi
- Error Sistem
- Tidak dapat mengakses sistem

1.5 Contact Person

Email: ska@kemendag.go.id

2. Inatrade

2.1 Deskripsi

Merupakan layanan terkait proses perizinan pada aplikasi INATRADE. Terdapat 1 (satu) jenis tiket yaitu **Kendala**. Pelanggan dapat mengajukan tiket INATRADE dengan memilih **Kategori Layanan Call Center** dengan **Sub Kategori INATRADE**.

2.2 Pemilik dan Pemberi Layanan

Pusat Data dan Sistem Informasi

2.3 Penerima Layanan

- Pelanggan Internal (Pegawai di lingkungan Kementerian Perdagangan)
- Pelanggan Eksternal

2.4 Rincian Layanan

- Kendala terkait proses pada aplikasi INATRADE baik secara teknis maupun administrasi
- Error Sistem
- Tidak dapat mengakses sistem.

2.5 *Contact Person*

Email: hero@kemendag.go.id