



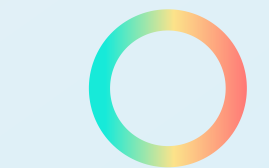
KEMENTERIAN  
PERDAGANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

pdsi  
Kementerian  
Perdagangan

# PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI HERO (PEMOHON)



HERO



Version: 1.0.0  
Copyright © 2022  
Pusat Data dan Sistem Informasi



# Aktor Aplikasi Hero



## Pemohon

- Membuat pengajuan permohonan, kendala, atau pertanyaan ke aplikasi Hero
- Memberi rating kepada petugas Hero



## Agen

- Menangani pengajuan tiket dari pemohon
- Berkomunikasi dengan pemohon terkait pengajuan tiket
- Melakukan eskalasi kepada Supervisor jika tidak dapat menyelesaikan tiket

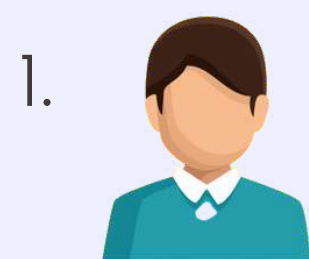


## Supervisor

- Manajemen Agen
- Supervisor dapat menugaskan agen yang tepat melalui assign tiket

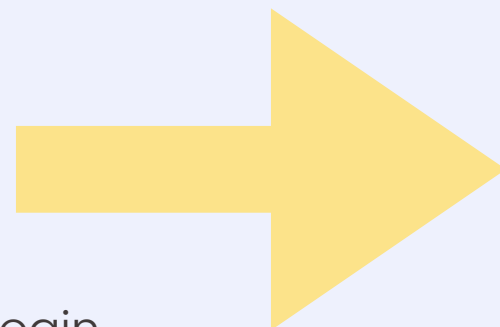


# Alur Penyelesaian Tiket



1.

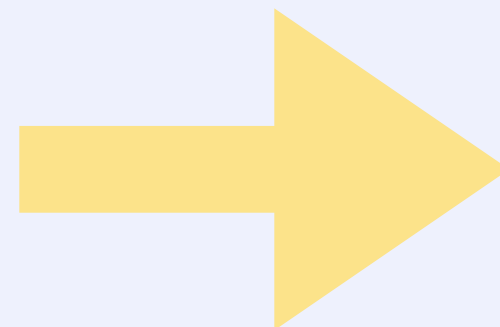
Pemohon yang telah login membuat pengajuan permohonan pada aplikasi Hero dan memperoleh nomor tiket.



2.



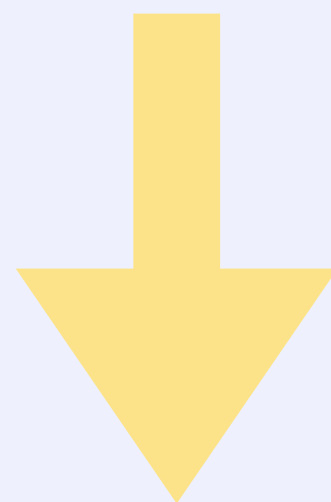
Agen atau Supervisor menerima tiket dari pemohon.



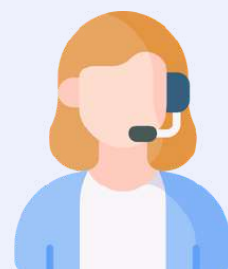
3b.



Supervisor menyelesaikan tiket atau menugaskan agen untuk menyelesaikannya.



3a.



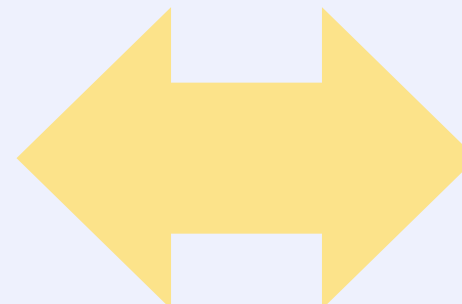
Agen menyelesaikan tiket. Dan dapat berkomunikasi dengan pemohon terkait penyelesaian tiket.



4.



Pemohon membuka halaman detail tiket untuk melihat hasil penyelesaian tiket.



5.



Jika Puas, pemohon dapat menutup tiket dan memberikan rating terhadap penyelesaian tiket.

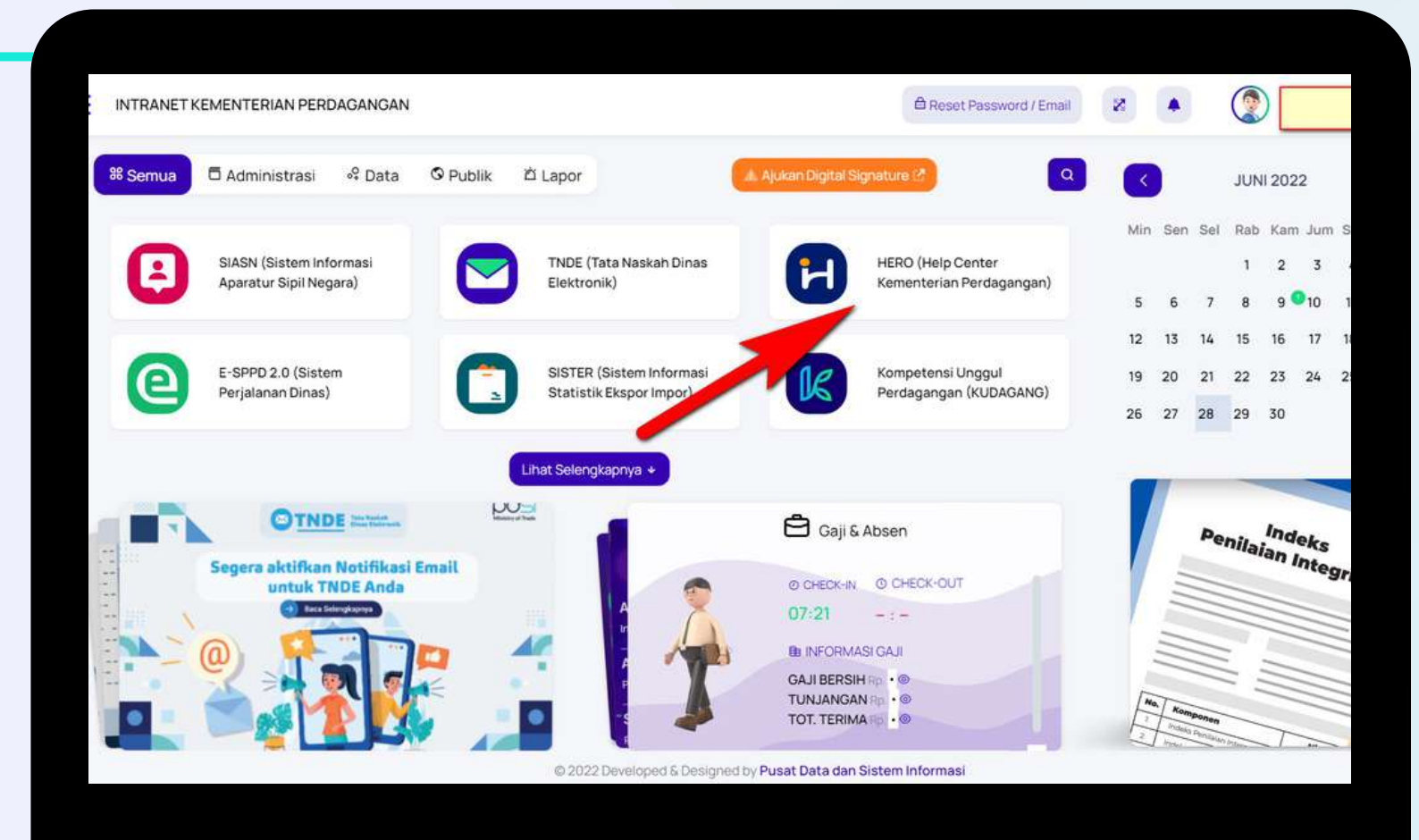
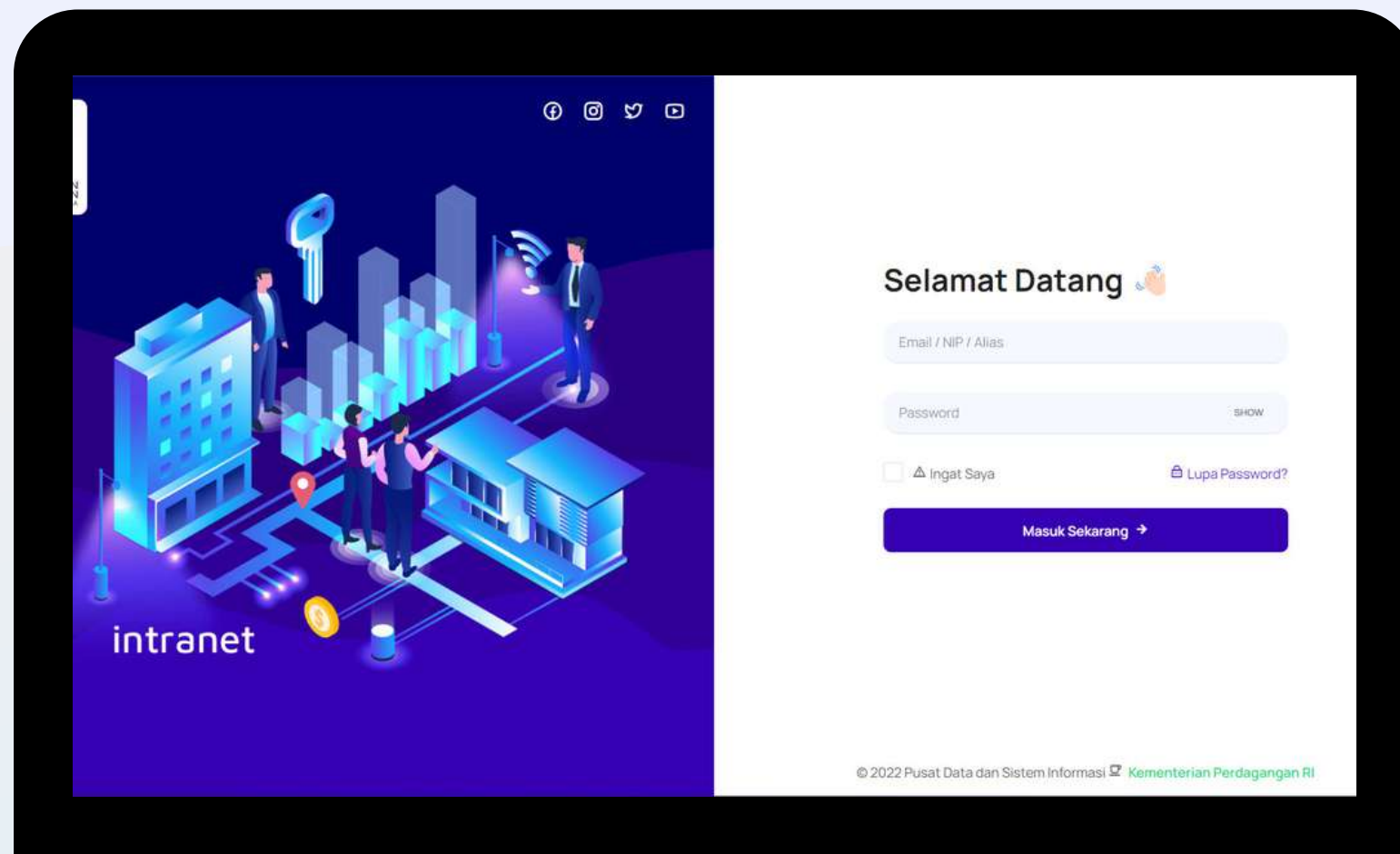
Jika tidak puas, pemohon dapat melakukan komunikasi kembali dengan agen untuk penyelesaian yang lebih tepat.





# Membuat Tiket

## 1a. Login Intranet untuk masuk aplikasi Hero (Internal Kemendag)

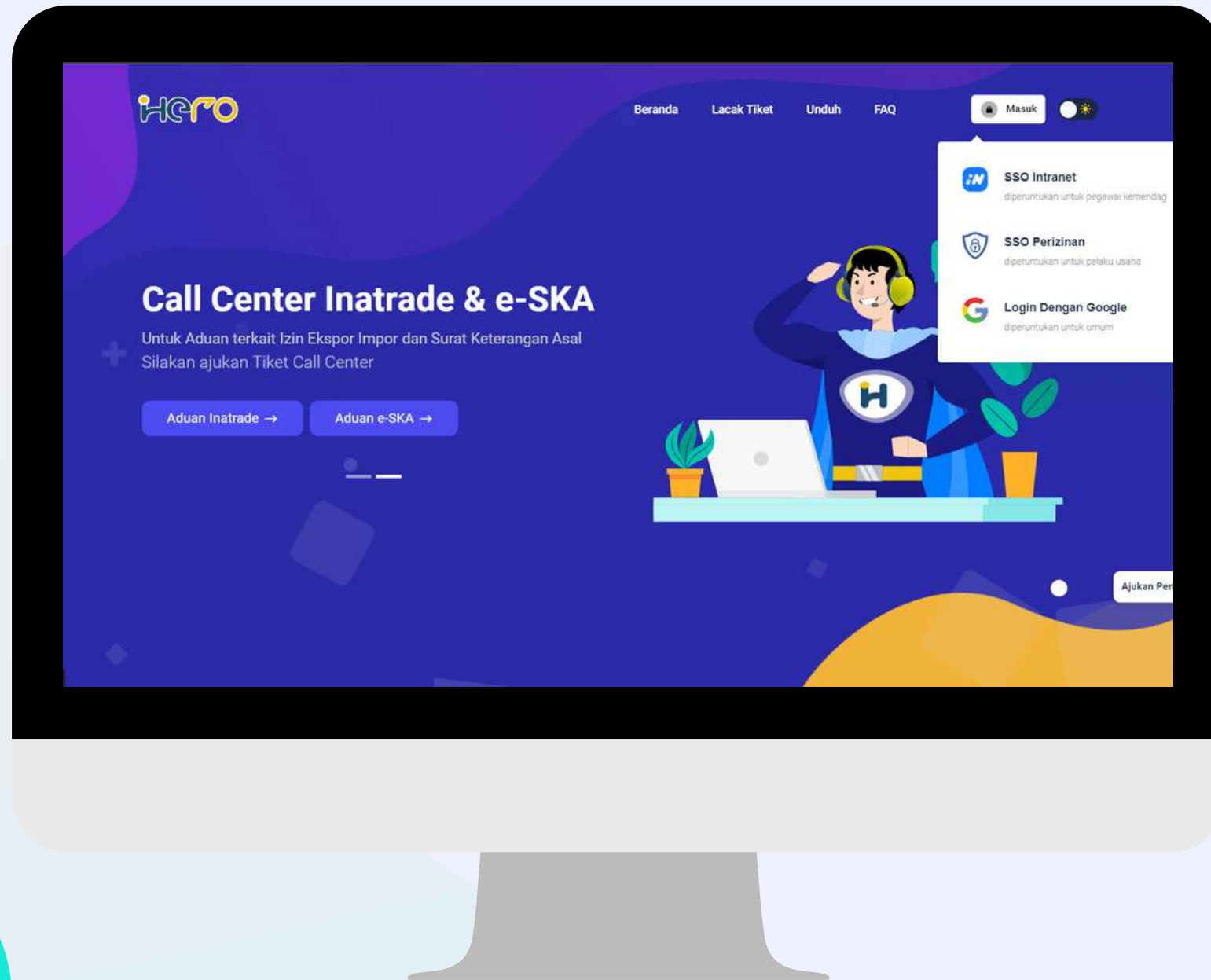


Masuk ke halaman <https://intra.kemendag.go.id/> -> Pilih Hero (Help and Resolve)

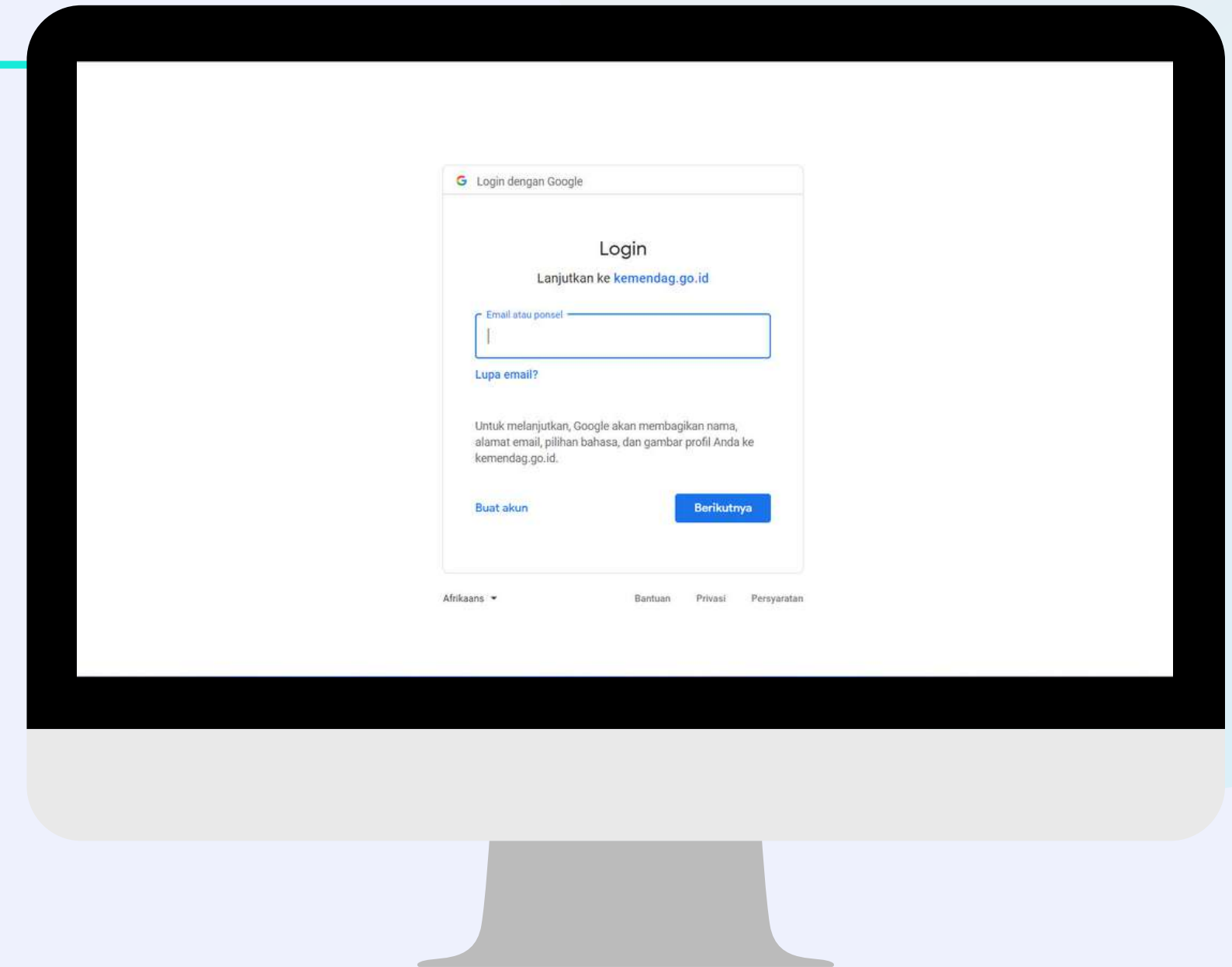


# Membuat Tiket

## 1b. Login melalui aplikasi HERO (Pengguna Eksternal)



Masuk ke halaman  
<https://hero.kemendag.go.id/>  
Kemudian pilih login dengan Google

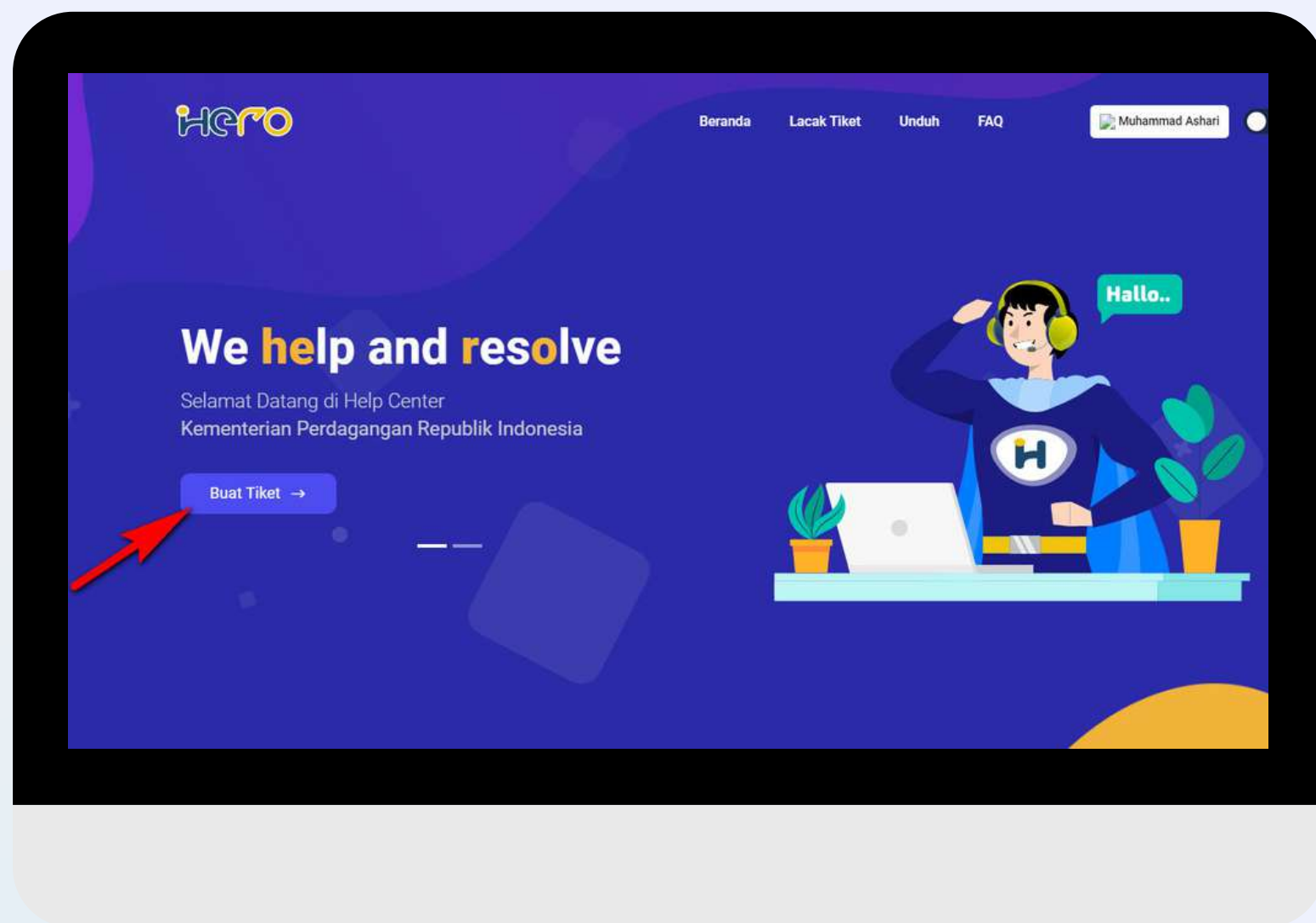


Masukkan username dan password  
google anda

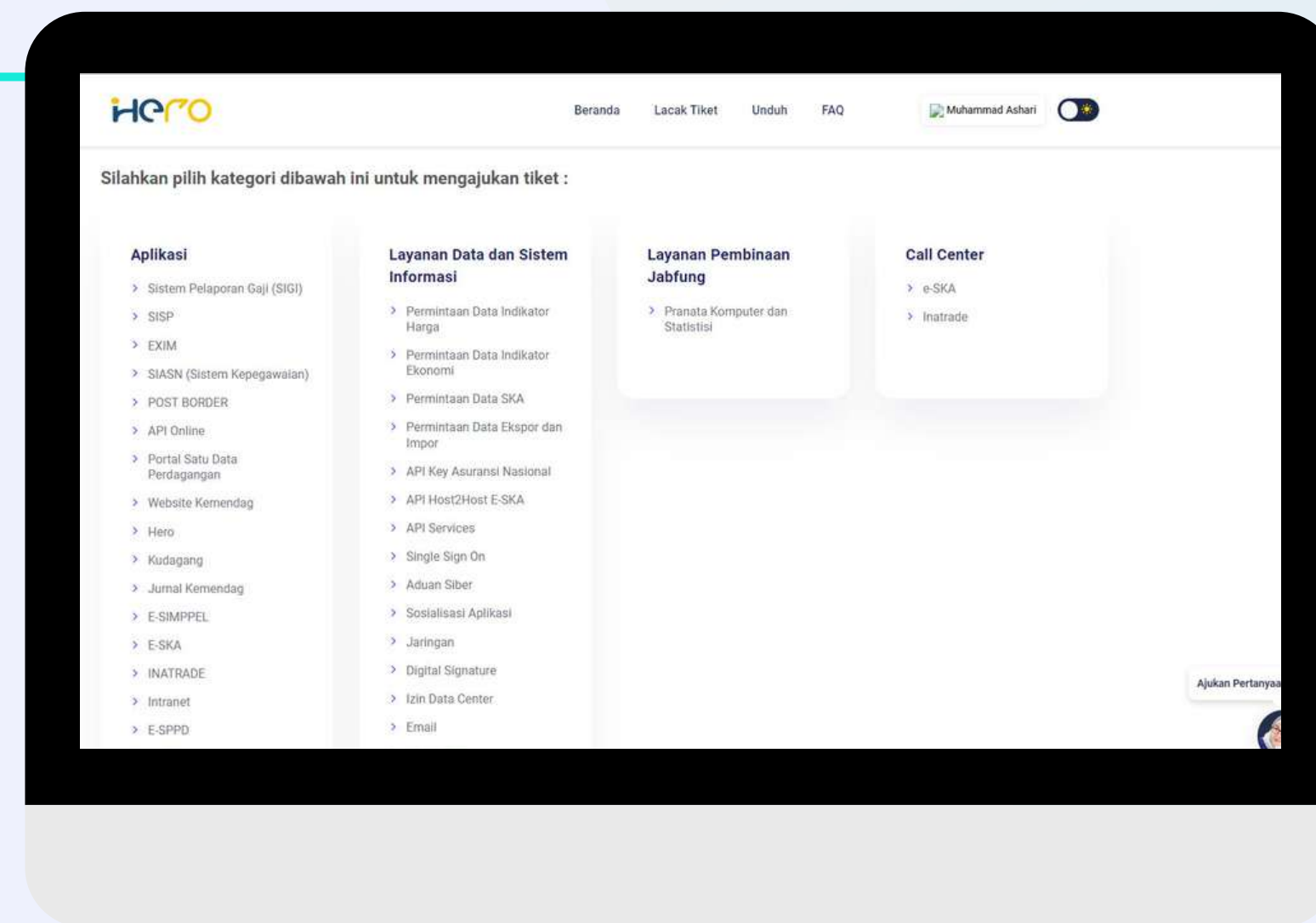


# Membuat Tiket

## 2a. Membuat tiket dengan memilih kategori layanan



Setelah berhasil login selanjutnya klik tombol Buat Tiket.



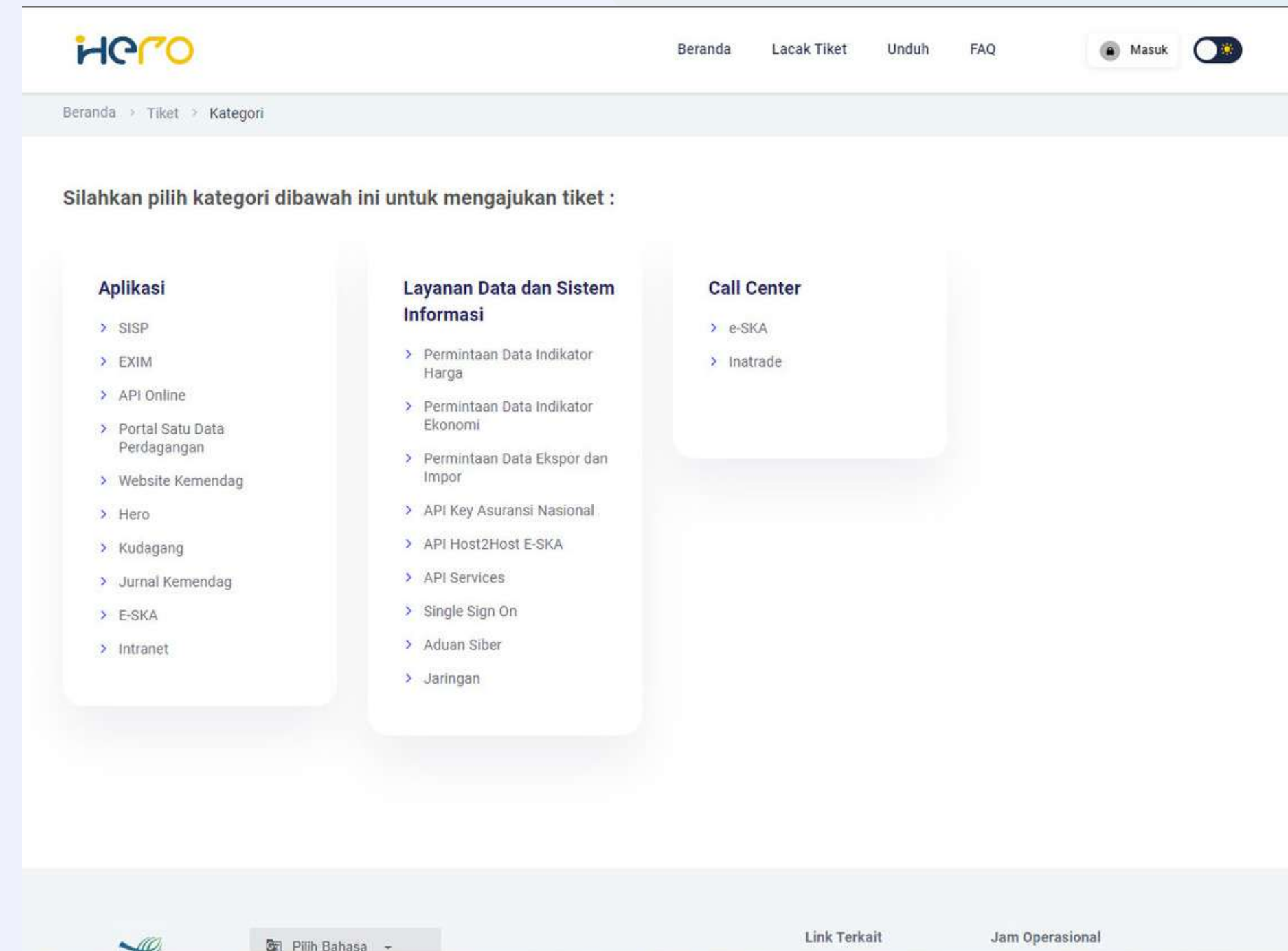
Pilih kategori layanan yang akan diajukan.



# Membuat Tiket

## 2b. Pilihan Layanan Untuk Pengguna Eksternal (Umum)

Gambar di samping adalah jenis layanan yang dapat dipilih oleh pengguna eksternal. Terdapat pilihan layanan yang dapat dipilih pelaku usaha (umum) seperti permintaan data indikator harga, permintaan data indikator ekonomi, permintaan data indikator ekspor dan impor, E-SKA, Kudagang, dan Single Sign On.





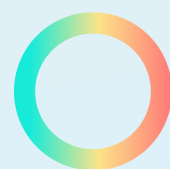
# Membuat Tiket

## 2c. Pilihan Layanan Untuk Pengguna Internal Kemendag

Gambar di samping adalah jenis layanan yang dapat dipilih oleh pengguna internal Kemendag. Terdapat lebih banyak pilihan daripada pengguna eksternal karena banyak layanan yang digunakan hanya untuk kepentingan internal Kemendag. Contohnya, layanan aplikasi SIASN, Inatrade, TNDE, Digital Signature, Email, dan Layanan Pembinaan Jabfung Pranata Komputer dan Statistisi.

The screenshot shows the HERO portal interface. At the top, there is a navigation bar with the HERO logo, links for Beranda, Lacak Tiket, Unduh, and FAQ, and a user profile for Muhammad Ashari. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads Beranda > Tiket > Kategori. The main content area is titled "Silahkan pilih kategori dibawah ini untuk mengajukan tiket :". It features four columns of service categories:

- Aplikasi**
  - > Sistem Pelaporan Gaji (SIGI)
  - > SISP
  - > EXIM
  - > SIASN (Sistem Kepegawaian)
  - > POST BORDER
  - > API Online
  - > Portal Satu Data Perdagangan
  - > Website Kemendag
  - > Hero
  - > Kudagang
  - > Jurnal Kemendag
  - > E-SIMPEL
  - > E-SKA
  - > INATRADE
  - > Intranet
  - > E-SPPD
  - > TNDE
- Layanan Data dan Sistem Informasi**
  - > Permintaan Data Indikator Harga
  - > Permintaan Data Indikator Ekonomi
  - > Permintaan Data SKA
  - > Permintaan Data Ekspor dan Impor
  - > API Key Asuransi Nasional
  - > API Host2Host E-SKA
  - > API Services
  - > Single Sign On
  - > Aduan Siber
  - > Sosialisasi Aplikasi
  - > Jaringan
  - > Digital Signature
  - > Izin Data Center
  - > Email
  - > Akses Wifi
- Layanan Pembinaan Jabfung**
  - > Pranata Komputer dan Statistisi
- Call Center**
  - > e-SKA
  - > Inatrade







# Membuat Tiket

## 3. Mengisi form tiket pengajuan

Berikut ini merupakan contoh pengisian form pengajuan tiket kendala. Terdapat tiga jenis tiket yaitu tiket pengajuan pertanyaan, tiket pengajuan permohonan, dan tiket pengajuan kendala. Jenis tiket yang dapat dipilih berbeda-beda berdasarkan kategori dan subkategori yang dipilih.

Setelah selesai mengisi seluruh form yang ditampilkan, kemudian klik tombol Ajukan Tiket.

Silakan lengkapi formulir di bawah ini

NAMA LENGKAP \*  
Muhammad Ashari

EMAIL \*  
muhammadashari20@gmail.com

KATEGORI \*  
Aplikasi

SUB KATEGORI \*  
Hero

JENIS TIKET \*  
Kendala

TINGKAT DAMPAK \*  
Rendah

SUBJEK TIKET \*  
Kendala tidak dapat login hero

DESKRIPSI \*  
Dear Admin,  
Mohon bantuannya untuk reset password hero (intranet) saya karena saya lupa password.

UNGGAH FILE   
\* Ukuran file Max. 2 MB Format File JPG/JPEG/PNG/PDF/DOC/DOCX/XLS/XLSX/PPT/ZIP/RAR

PILIH FILE... BROWSE

Saya menyetujui Syarat dan Ketentuan serta Kebijakan Privasi

Ajukan Tiket





# Membuat Tiket

## 4. Melihat detail tiket

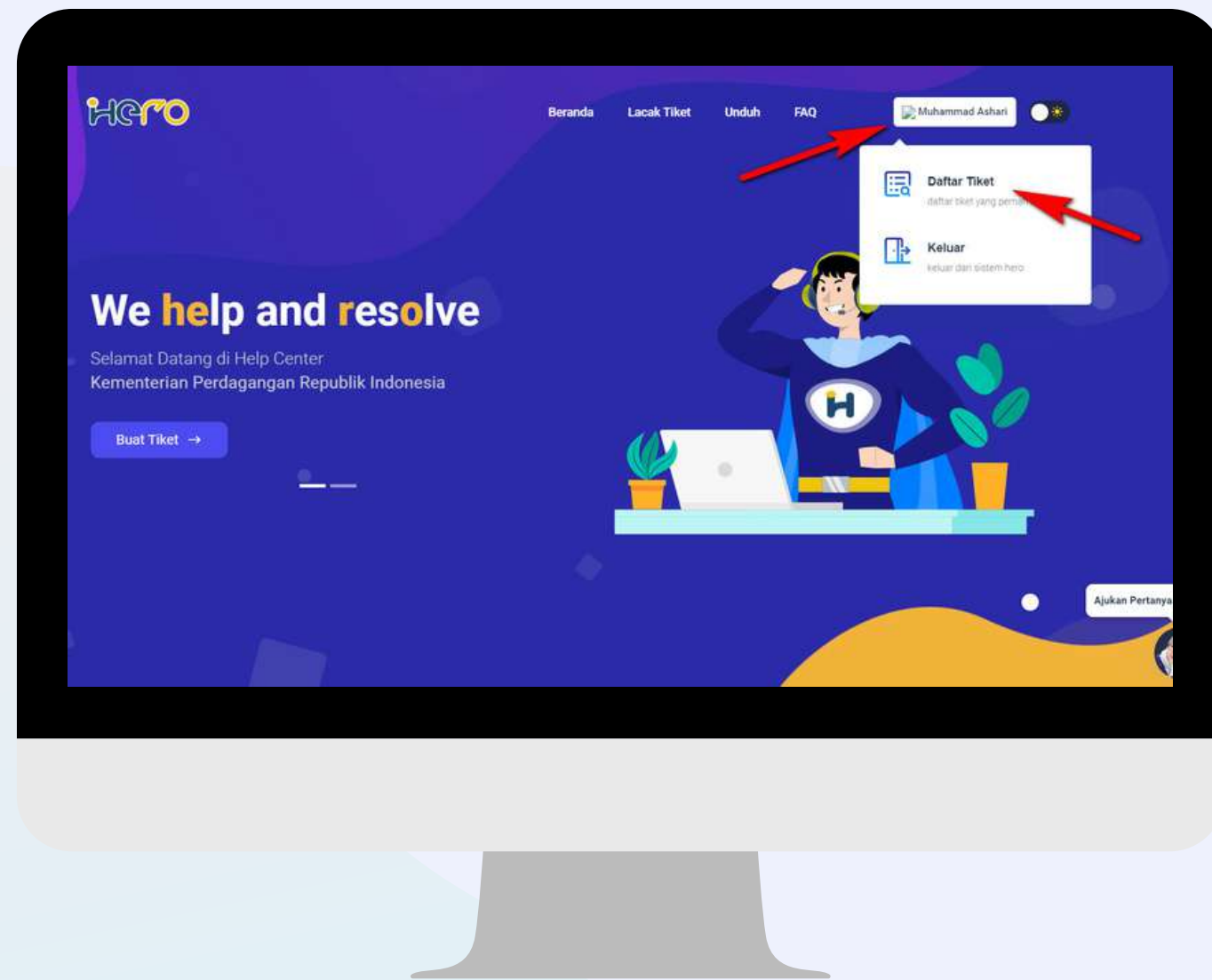
The screenshot displays the HERO portal interface. At the top, there's a navigation bar with 'Beranda', 'Lacak Tiket', 'Unduh', and 'FAQ'. The user profile for 'Muhammad Ashari' is visible, along with a 'Daftar Tiket Lainnya' button. The main content area is divided into several sections: a notification titled 'Kendala tidak dapat login hero' with a date of '30 Jun 2022', a 'Beri Tanggapan' (Provide Response) section with a text input field and a 'BROWSE' button for file uploads, and a ticket details section. The ticket details include 'No. Tiket: #A-KORS22000343', 'Tingkat Dampak: Rendah', and 'Kategori Layanan: Aplikasi » Hero'. A QR code is also present, with a 'Download QR Code' link below it. A red arrow points to the ticket number.

Setelah klik Ajukan Tiket, selanjutnya pemohon akan masuk ke halaman detail tiket. Halaman ini terdapat nomor tiket dan digunakan untuk melihat progress penanganan tiket yang diajukan.

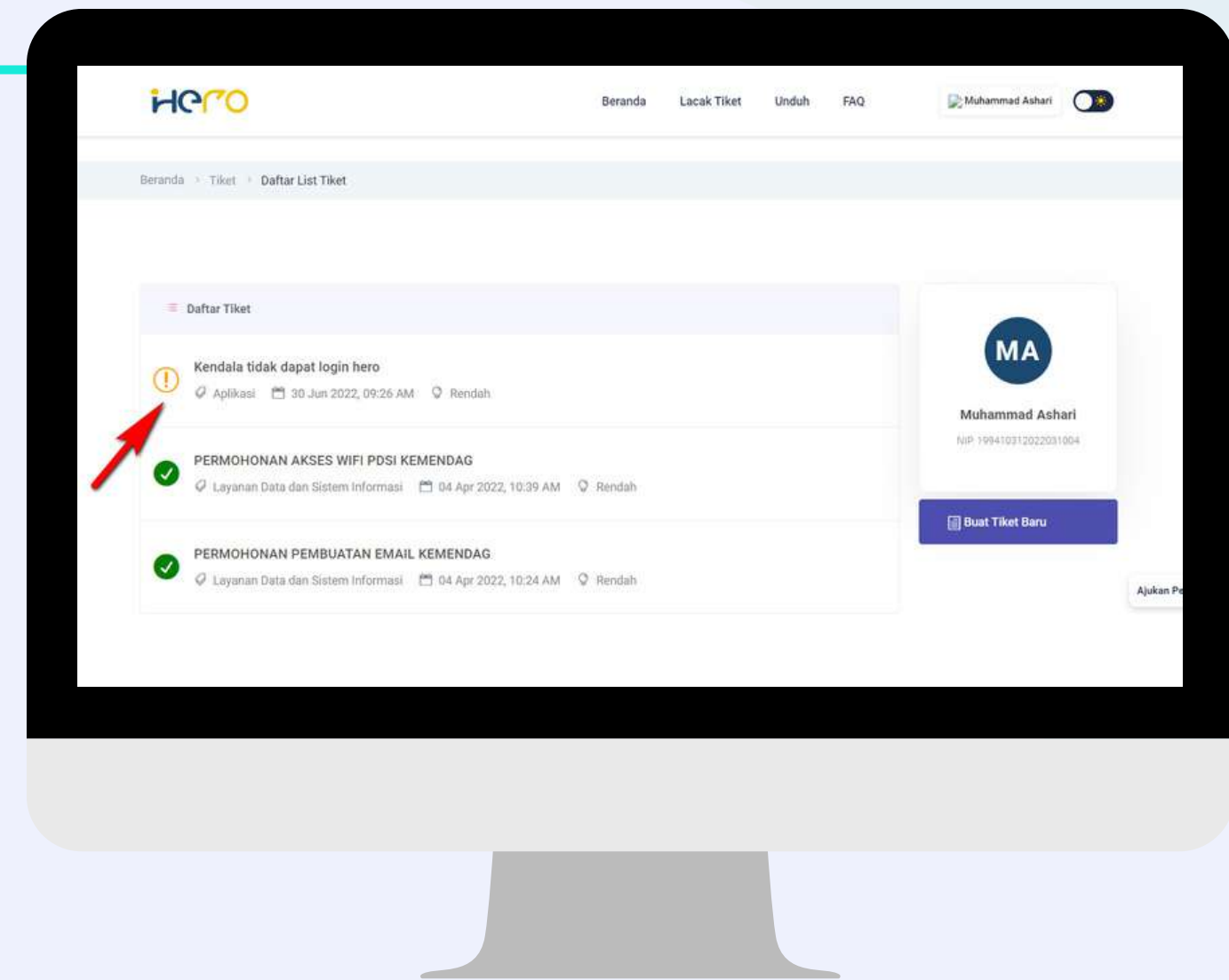


# Mengecekk Progress Penanganan Tiket

## 5a. Memeriksa penanganan tiket melalui Menu Daftar Tiket



Klik Nama Akun, kemudian pilih Menu Daftar Tiket.



Pilih tiket yang akan dilihat progressnya.



Tiket Open

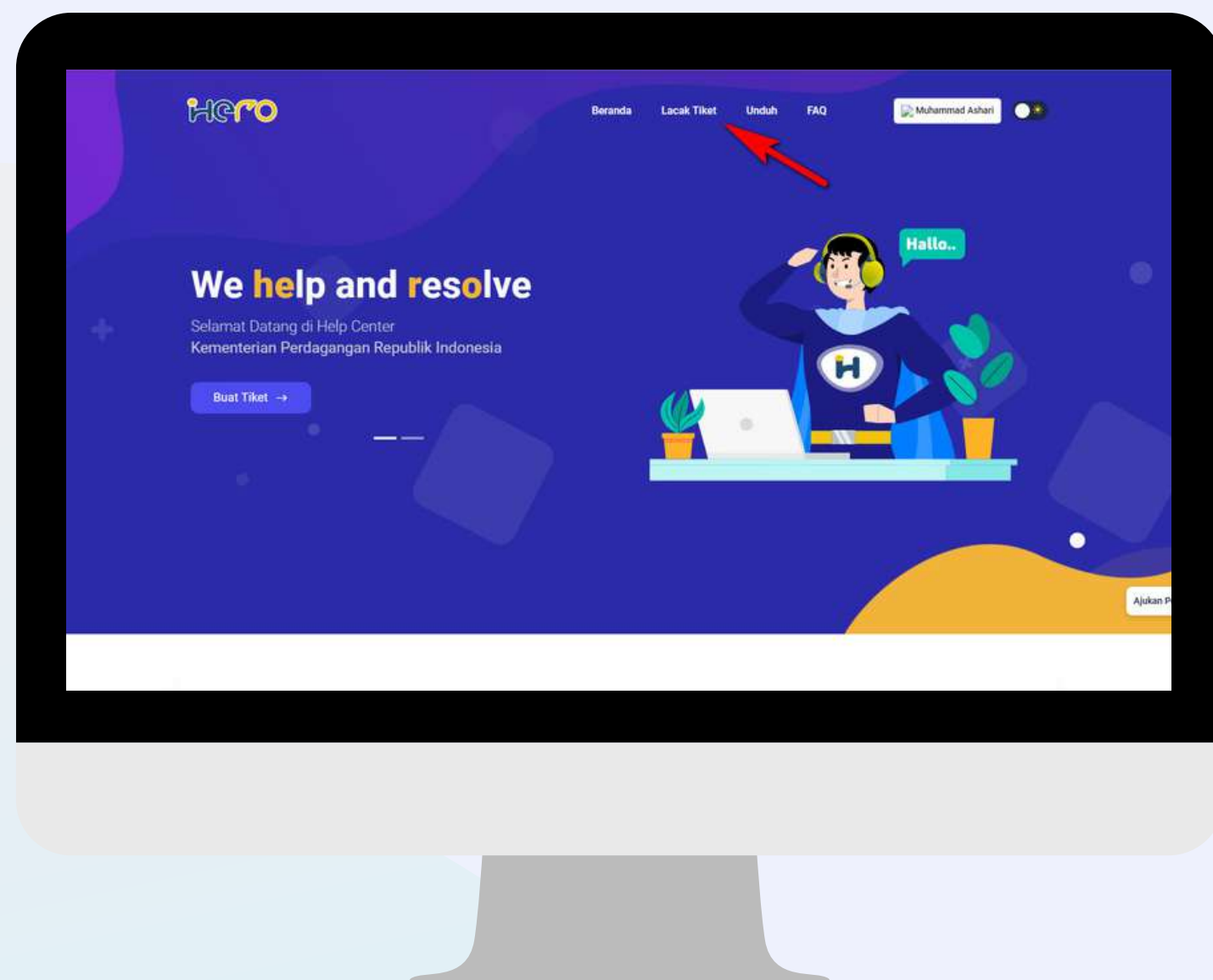


Tiket Close

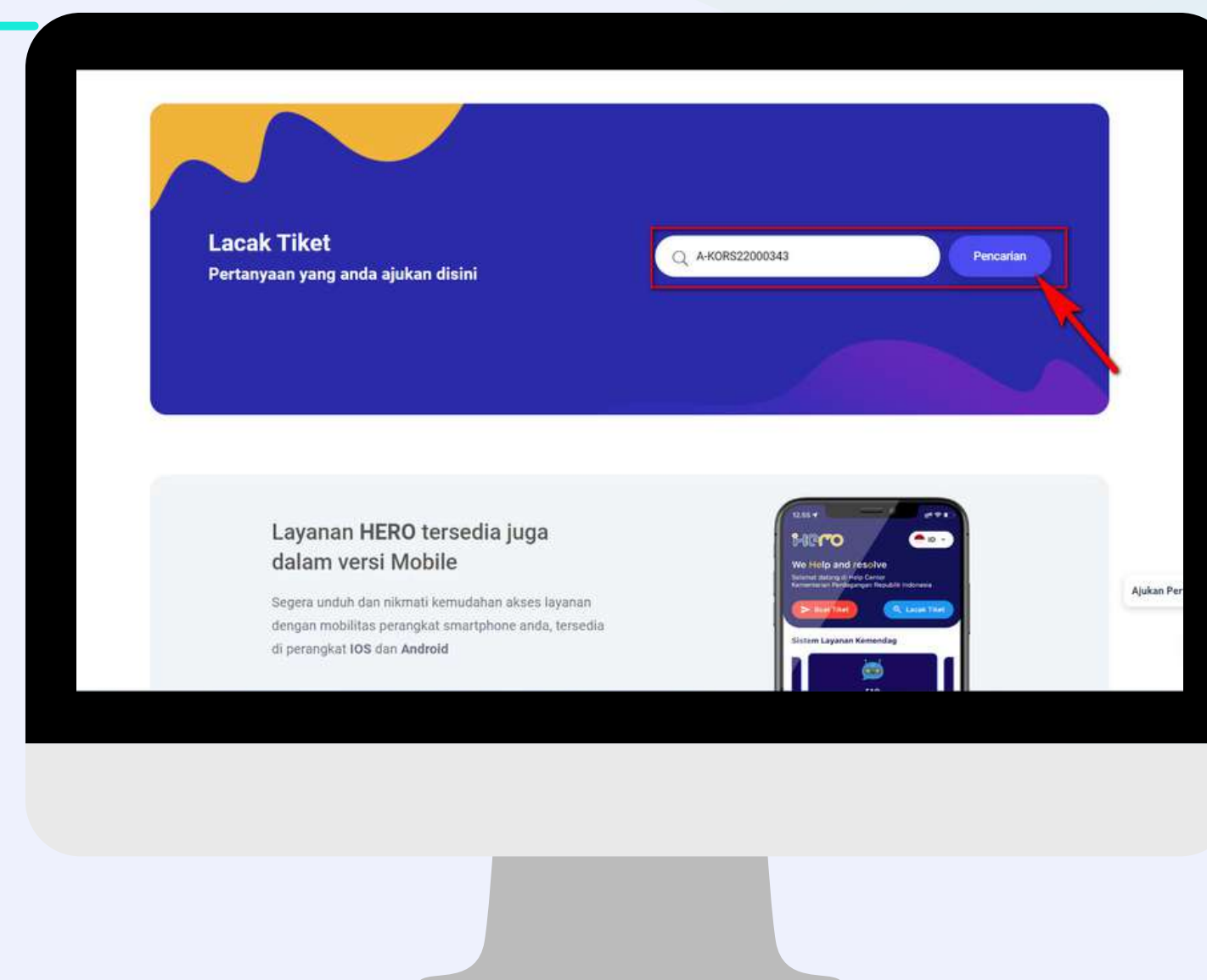


# Mengecekk Progress Penanganan Tiket

## 5b. Memeriksa penanganan tiket melalui Menu Lacak Tiket



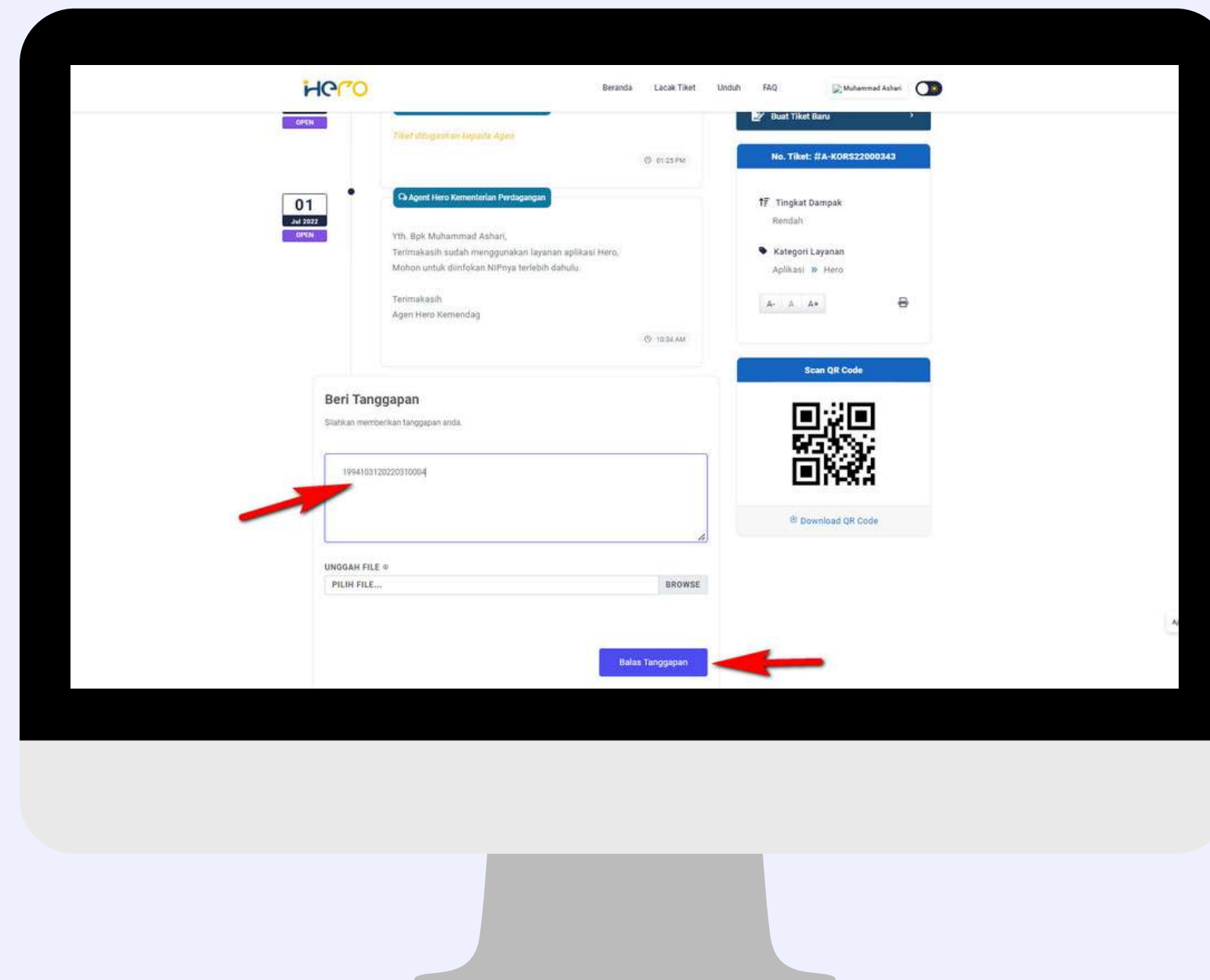
Pada halaman utama, klik Menu Lacak Tiket



Masukkan nomor tiket akan dilihat progressnya. Kemudian klik tombol Pencarian.

# Progress Penanganan Tiket

## 6. Memberikan tanggapan penyelesaian tiket

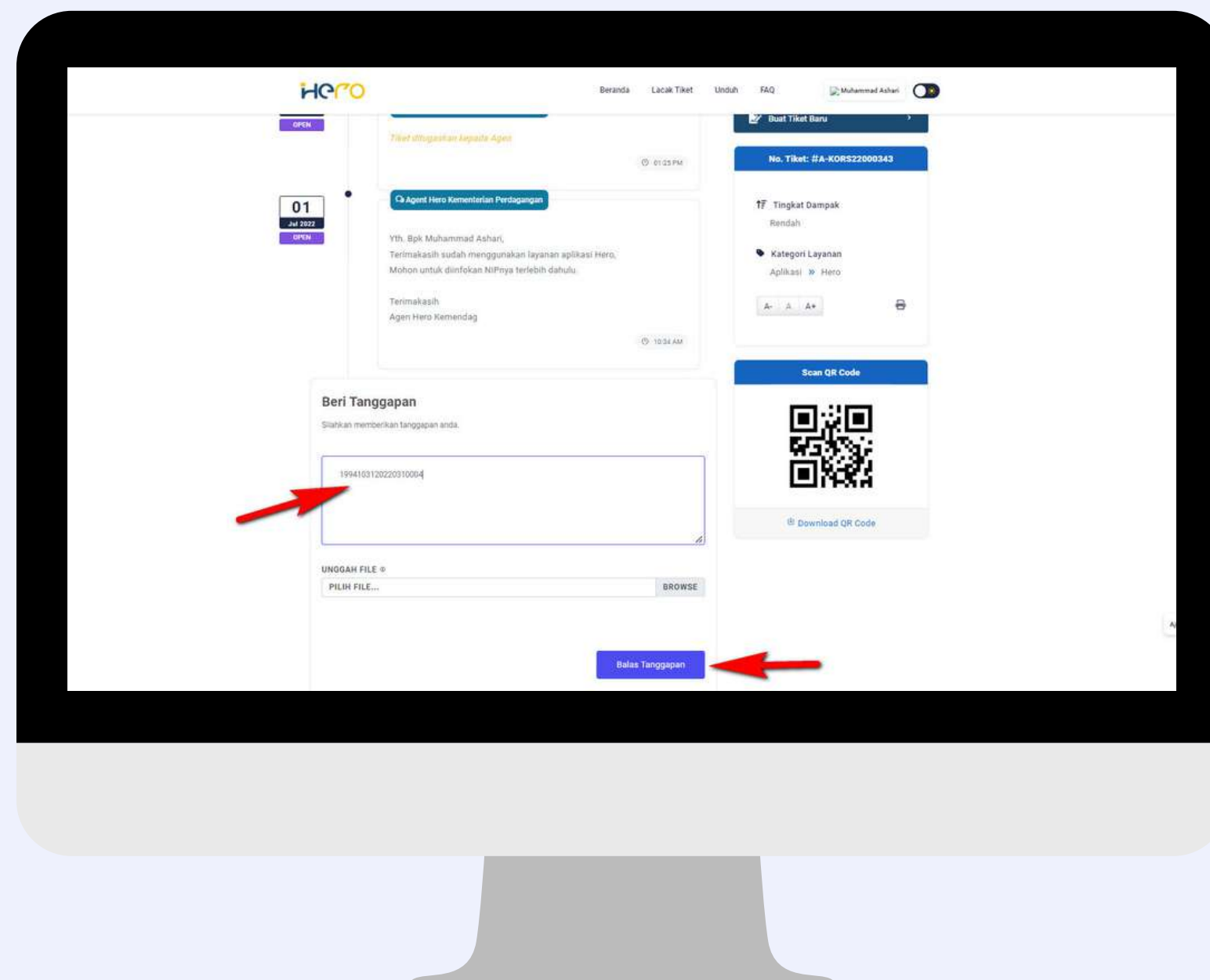


Pada proses penanganan tiket, pemohon dapat memberikan tanggapan terkait penyelesaian tiket dari Agen melalui halaman Detail Tiket.



# Menutup Tiket

## 7a. Memberikan tanggapan penyelesaian tiket

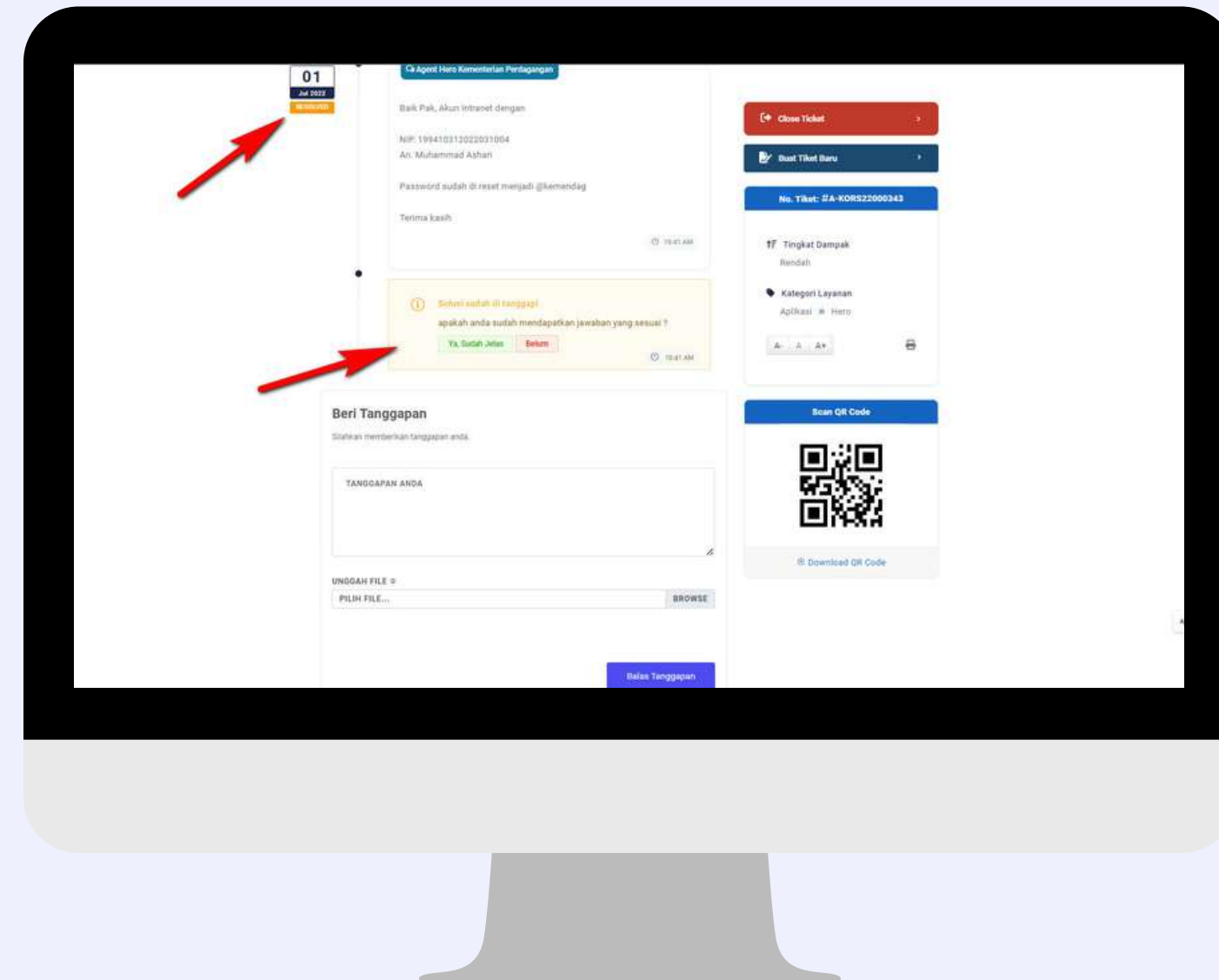


Pada proses penanganan tiket, pemohon dapat memberikan tanggapan terkait penyelesaian tiket dari Agen melalui halaman Detail Tiket.



# Menutup Tiket

## 7b. Menutup tiket di halaman detail tiket

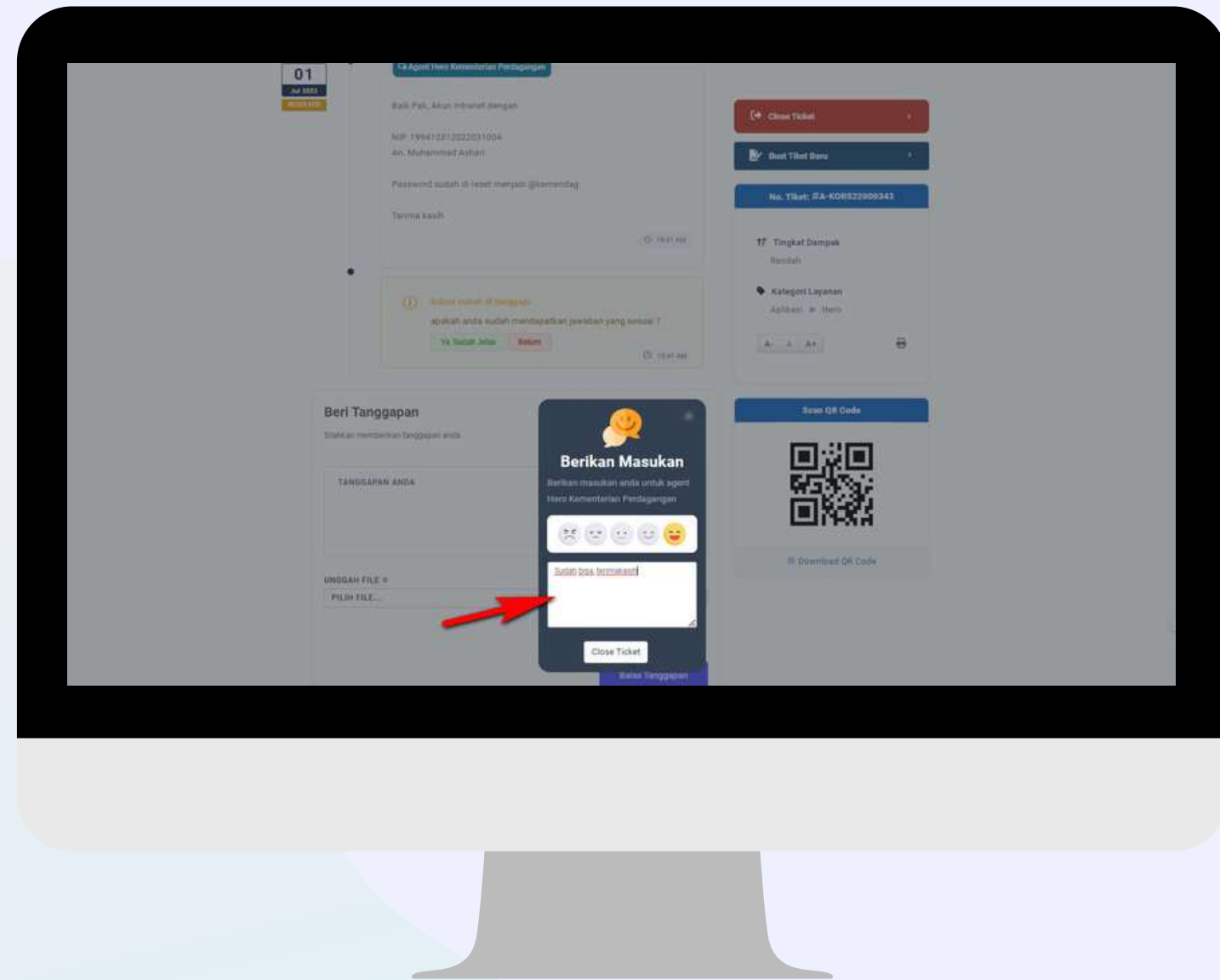


Setelah tiket diubah menjadi RESOLVE oleh agen. Pemohon akan mendapatkan konfirmasi "Solusi sudah ditanggapi?" Klik tombol "Ya, Sudah Jelas" untuk menutup tiket. Apabila pemohon masih belum jelas dapat klik tombol "belum" dan berkomunikasi dengan agen.

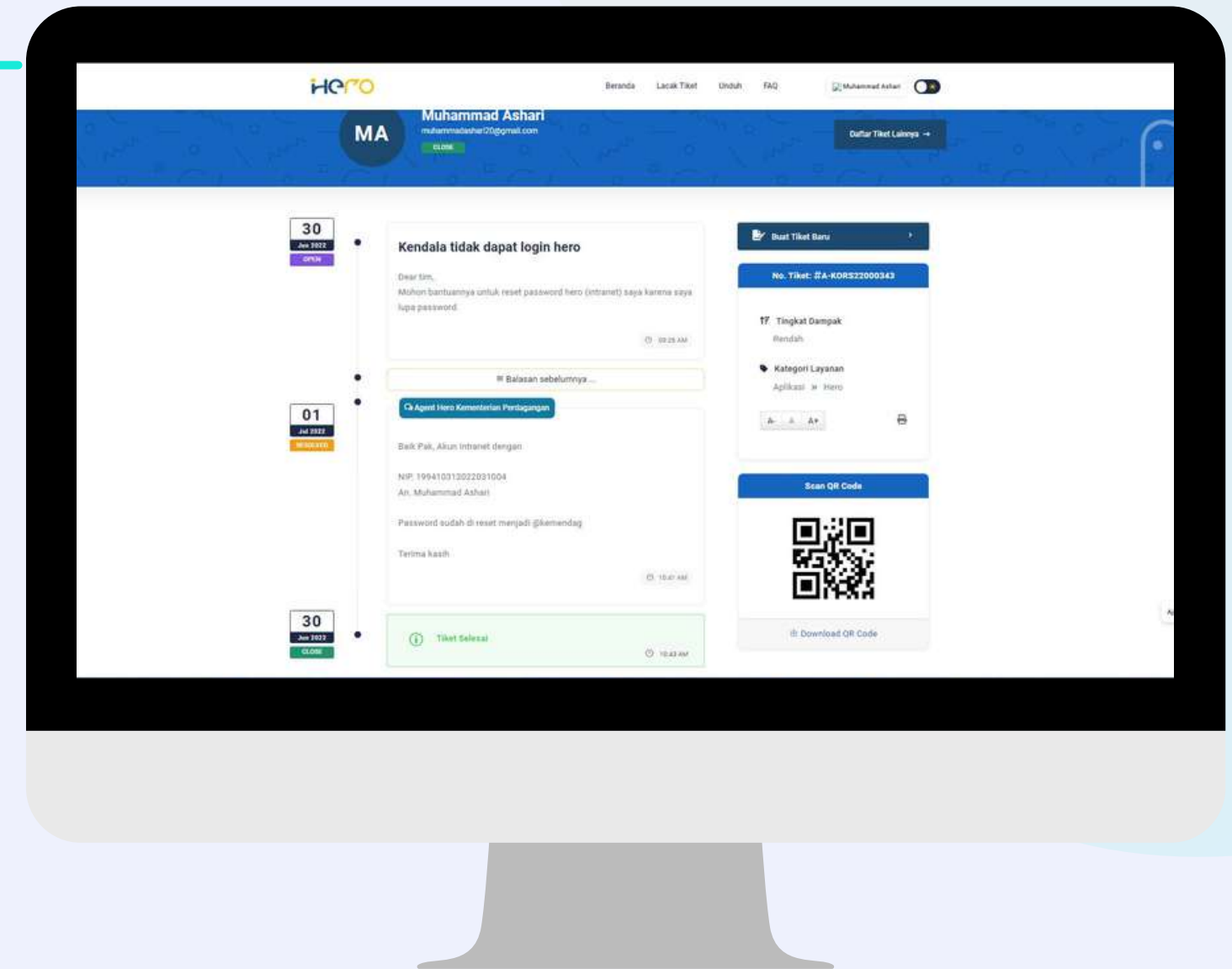


# Menutup Tiket

## 7c. Memberikan rating terhadap penyelesaian tiket



Jika pemohon menekan tombol "Ya, Sudah Jelas". Pemohon akan diarahkan untuk memberi masukan dan penilaian terhadap respon penyelesaian agen. Kemudian close tiket.



Tiket Berubah menjadi status Close.