


No	Sasaran	Tema Risiko (T1)	Kategori Risiko (T2)	Sub Kategori Risiko	Identifikasi Risiko				Analisis Risiko Inheren			Evaluasi Risiko				Analisis Risiko Residual			Perlakuan Risiko									
					Peristiwa (T3)	Penyebab	Dampak Kualitatif	Dampak Kuantitatif	Kemungkinan	Dampak	Level	Urgency	Control	Risk Control Assessment	PIC	Kemungkinan	Dampak	Level	Rencana Proaktif	Rencana Reaktif	Target Waktu	Risk Treatment Owner						
1	Penyusunan Report Product Life Cycle	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Kepatuhan	negatif	Data tidak tersedia	1. Tidak memiliki akses ke sumber data	1. Laporan tidak terpenuhi 100%	0	2	Jarang	2	Kecil	4	Very Low	0	1. Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Penggunaan teknologi/sistem, Koordinasi dan permintaan laporan bulanan dengan Departemen terkait untuk update manual Integrasi data dalam suatu dashboard monitoring	Baik	Digital Product Management Department	1	Sangat Jarang	1	Sangat Kecil	1	Very Low	Permintaan data per bulan ke Departemen Digital Channel Management dan Departemen Digital Operational Solution	Tarik dan integrasi data ke datawarehouse agar dapat dioptimalkan data analytic tools	31-12-2023	1. Digital Operational Solution Development Department 2. Departemen Pengembangan Teknologi Informasi
2	SLA Service	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Operasional	negatif	Kegagalan dalam menjaga service performance produk digital/solution & E-meterai	1. Waktu maintenance / downtime yang terlalu lama 2. Adanya bencana alam 3. Kebutuhan SDM belum terpenuhi	1. Kepercayaan terhadap Peruri menurun 2. Citra Peruri kurang baik 3. Pemenuhan target OMTI tidak tercapai	5000000000	3	Sedang	3	Sedang	9	Medium	0	1. Kontrak pekerjaan yang jelas dan detail, Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Komitmen manajemen/pimpinan, Kepatuhan atas hukum dan peraturan yang berlaku, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem	Baik	Digital Operational Solution Development Department	3	Sedang	3	Sedang	9	Medium	1. Improve System Performance a. Routine maintenance consistency : DB, Network, Application, Documents, Enhance the DMP) b. Clear guidelines for data usage c. Clear guidelines for data sharing d. Clear Guidelines for data retention 2. Improve Service Desk Performance a. Metric : MTTR, MTTI b. Procedure : Problem Management, Change Management, Capacity Manageent, EOS c. People : Faster solution from solver	1. Memberikan notifikasi pemberitahuan (System Maintenance, Downtime) termasuk informasi ketika pemeliharaan sudah selesai 2. Melakukan Evaluasi service desk performance	01-10-2023	1. Digital Operational Solution Development Department
3	Jumlah inovasi yang masuk kategori Minimal Silver pada event IAKA	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Strategi	negatif	Tidak ada inovasi baru	1. SDM memiliki beban pekerjaan yang tinggi	1. Pemenuhan target OMTI tidak tercapai	0	3	Sedang	3	Sedang	9	Medium	0	1. Komitmen manajemen/pimpinan, Penggunaan teknologi/sistem, Mewajibkan setiap karyawan terlibat dalam kegiatan inovasi	Efektif	Digital Product Management Department	2	Jarang	3	Sedang	6	Low	Mewajibkan setiap karyawan terlibat dalam kegiatan inovasi	Mengikutsertakan kembali inovasi tahun lalu dengan peningkatan sehingga tetap dapat mengikuti kegiatan inovasi	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Digital 2. Departemen Pembelajaran dan Sertifikasi



RISK REGISTER

No.

: 004/RM-FORM/I/2024

Revisi

: 1

Tanggal Revisi

: 31 Januari 2024


Risk Owner


: Strategic Business Unit Digital

Risk Agent

: Tim PPG SBU Digital

No	Sasaran	Tema Risiko (T1)	Kategori Risiko (T2)	Sub Kategori Risiko	Identifikasi Risiko				Analisis Risiko Inheren			Evaluasi Risiko				Analisis Risiko Residual			Perlakuan Risiko									
					Peristiwa (T3)	Penyebab	Dampak Kualitatif	Dampak Kuantitatif	Kemungkinan	Dampak	Level	Urgency	Control	Risk Control Assessment	PIC	Kemungkinan	Dampak	Level	Rencana Proaktif	Rencana Reaktif	Target Waktu	Risk Treatment Owner						
4	Jumlah inovasi yang baru diimplementasikan.	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Strategi	negatif	Tidak diterimanya inovasi oleh pelanggan dan kehilangan pasar	1. Produk yang kurang menarik atau tidak sesuai kebutuhan pelanggan	1. Kemampuan perusahaan untuk bersaing dengan pesaing dapat terpengaruh	0	3	Sedang	3	Sedang	9	Medium	0	1. Kontrak pekerjaan yang jelas dan detail, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem, Mewajibkan inovasi baru untuk d implementasi kan sesuai dengan kebutuhan pasar dan tetap memperhatikan prosedur yang berlaku Pengimplementasian inovasi berdasarkan business requirement	Tidak Terkontrol	Digital Product Management Department	2	Jarang	3	Sedang	6	Low	Penelitian pasar dan analisis kebutuhan pelanggan sebelum implementasi lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan yang tidak terpenuhi.	Memperbaiki inovasi produk digital dan memperkenalkan fitur baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan yang tidak terpenuhi.	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Uang RI
5	Jumlah Solusi Bisnis Digital Baru (KPI dari K.BUMN)	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Teknologi	negatif	Kerentanan sistem dari produk, layanan atau fitur baru	1. Adanya kegagalan sistem atau kelemahan keamanan	1. Menurunkan reputasi produk digital	0	3	Sedang	5	Sangat Besar	15	High	0	1. Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem, Melakukan pengujian fitur secara berkala	Efektif	Digital Product Management Department	3	Sedang	4	Besar	12	Medium	Peningkatan pengujian sistem sebelum diluncurkan ke publik	Memperbaiki sistem segera setelah ditemukan kerentanan	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Digital 2. Divisi Teknologi Informasi
6	Sertifikasi Webtrust	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Strategi	negatif	Sertifikasi Webtrust Internasional tidak diperoleh 100%	1. Tidak terpenuhinya standar WebTrust Principles and Criteria for CA 2. Tidak terpenuhinya kesesuaian sistem aplikasi dan kepatuhannya dengan peraturan perundang-undangan terkait	1. Ekspansi market produk dan layanan digital Peruri terhambat 2. Pemenuhan target OMTI tidak tercapai	0	3	Sedang	3	Sedang	9	Medium	0	1. Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem, - Membuat compliace check list atas pemenuhan standar Webtrust Internasional - Mempersiapkan / pemenuhan dokumen-dokumen bisnis proses Bisnis Proses, dan Prosedur atau pun Instruksi Kerja pengendalian dan memastikan sudah terlaksana sesuai prosedur - Pemenuhan Layanan sesuai standar regulasi	Baik	Digital Product Management Department	2	Jarang	3	Sedang	6	Low	Melakukan self assessment untuk memastikan kesiapan sebelum audit sertifikasi Bekerjasama dengan pihak ketiga untuk membantu melakukan readiness assessment dan memastikan kesiapan dokumen dan personel	Melakukan pemenuhan atas temuan audit	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Digital
7	Response Time of Services (RToS)	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Operasional	negatif	Kegagalan dalam menjaga response time of service	1. Gangguan layanan Operasional 2. Bencana alam 3. Kebutuhan SDM belum terpenuhi	1. Gangguan layanan operasional 2. Kepuasan pelanggan menurun 3. Pelanggan meninggalkan layanan		3	Sedang	3	Sedang	9	Medium	0	1. Kontrak pekerjaan yang jelas dan detail, Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Komitmen manajemen/pimpinan, Efektifitas dan efisiensi operasional, Kepatuhan atas hukum dan peraturan yang berlaku, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem	Efektif	Digital Operational Solution Development Department	3	Sedang	3	Sedang	9	Medium	- real monitoring 24/7 terhadap semua aplikasi layanan digital - optimasi database semua layanan - optimasi network dan security - melakukan uji beban - peningkatan infrastruktur sesuai kebutuhan jika diperlukan	- Pelatihan dan pengembangan karyawan - Melakukan analisis data dan Kinerja - Peningkatan infrastruktur	19-09-2023	1. Digital Operational Solution Development Department

<div><div><div>PERURI</div></div><div>Risk Owner : Strategic Business Unit Digital</div><div>Risk Agent : Tim PPG SBU Digital</div></div> <div>RISK REGISTER</div>																No.		: 004/RM-FORM/I/2024										
																Revisi		: 1										
																Tanggal Revisi		: 31 Januari 2024										
No	Sasaran	Tema Risiko (T1)	Kategori Risiko (T2)	Sub Kategori Risiko	Identifikasi Risiko				Analisis Risiko Inheren			Evaluasi Risiko				Analisis Risiko Residual			Perlakuan Risiko									
					Peristiwa (T3)	Penyebab	Dampak Kualitatif	Dampak Kuantitatif	Kemungkinan	Dampak	Level	Urgency	Control	Risk Control Assessment	PIC	Kemungkinan	Dampak	Level	Rencana Proaktif	Rencana Reaktif	Target Waktu	Risk Treatment Owner						
8	Sertifikasi PSRE berinduk Kominfo	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Strategi	negatif	Surveillance Berinduk PSrE Indonesia Kem. Kominfo RI	1. Tidak terpenuhinya standar berinduk PSrE Indonesia Kem.Kominfo RI	1. Kontinuitas Bisnis Digital Peruri berbasis sertifikat elektronik	0	3	Sedang	4	Besar	12	Medium	0	1. Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Komitmen manajemen/pimpinan, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem, Pemenuhan Dokumentasi Bisnis Proses, dan Prosedur atau pun Instruksi Kerja Pemenuhan Layanan sesuai standar regulasi	Baik	Digital Product Management Department	2	Jarang	3	Sedang	6	Low	- Melakukan self assessment untuk memastikan kesiapan sebelum audit sertifikasi - Bekerjasama dengan pihak ketiga untuk membantu melakukan readiness assessment dan memastikan kesiapan dokumen dan personel	Melakukan pemenuhan atas temuan audit	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Digital 2. Divisi Manajemen Risiko 3. SATUAN PENGAWASAN INTERN
9	Launching Aplikasi pada Kementerian/Lembaga sesuai penugasan pemerintah	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Strategi	negatif	Tidak ada aplikasi Kementerian/Lembaga yang sukses Go Live	1. Tidak tersedianya jumlah personel dan kompetensi	1. Keterlambatan proses development dan delivery produk	0	4	Sering	4	Besar	16	High	0	1. Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Komitmen manajemen/pimpinan, Penggunaan teknologi/sistem, Mapping Personel & Kompetensi	Tidak Terkontrol	Digital Product Management Department	3	Sedang	4	Besar	12	Medium	Pengadaan sumber daya personel baik melalui rekrutmen internal maupun eksternal & alat kerja	Pengadan Manage development dengan pihak ketiga	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Digital 2. Divisi Keuangan Strategis 3. Divisi Manajemen Risiko 4. Divisi Pengadaan Dan Fasilitas Umum 5. Divisi Sumber Daya Manusia
10	Response Time Service Desk (level 0) semakin kecil semakin baik	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Operasional	negatif	Response Time Service Desk (level 0) semakin lama	1. Kebutuhan SDM tidak terpenuhi 2. Volume permintaan tinggi	1. Tidak bisa memenuhi ekspektasi (kepuasan) pelanggan dalam hal pelayanan operasional 2. Pelanggan tidak memperpanjang kontrak 3. Kepercayaan pelanggan menurun	0	3	Sedang	3	Sedang	9	Medium	0	1. Kontrak pekerjaan yang jelas dan detail, Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Komitmen manajemen/pimpinan, Efektifitas dan efisiensi operasional, Kepatuhan atas hukum dan peraturan yang berlaku, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem	Efektif	Digital Operational Solution Development Department	3	Sedang	3	Sedang	9	Medium	- meningkatkan respon time dengan Otomasi Tanggapan Awal untuk Complain handling dengan mengadopsi teknologi AI (Chatbot) - Mengoptimalkan peran Service Desk di Authorized Dealer (AD)	- Self service resources : membuat sumber daya self service berbasis pengetahuan, FAQ, dan panduan mandiri - Implementasi AI dan chatbot untuk membantu Service Desk - monitoring dan evaluasi kinerja service desk	19-09-2023	1. Digital Operational Solution Development Department
11	Indeks kepuasan pelanggan (CSI Digital services) target skor 78	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Pelanggan	negatif	Indeks Kepuasan Pelanggan untuk layanan Digital dan Solution tidak mencapai target	1. Kualitas layanan	1. Kepercayaan terhadap Peruri menurun	0	3	Sedang	4	Besar	12	Medium	0	1. Penggunaan teknologi/sistem, Product Competitor Analisis terhadap kebutuhan pasar yang relevan saat ini sebagai input pengembangan fitur/spesifikasi produk/solusi/layanan	Baik	Digital Product Management Department	3	Sedang	3	Sedang	9	Medium	Monitoring tiket keluhan pelanggan	Implementasi Update Teknologi pada Layanan	31-12-2023	1. Digital Operational Solution Development Department 2. Digital Platform Development Department 3. Digital Product Management Department



RISK REGISTER

No.

: 004/RM-FORM/I/2024

Revisi

: 1

Tanggal Revisi

: 31 Januari 2024

Risk Owner

: Strategic Business Unit Digital

Risk Agent

: Tim PPG SBU Digital

No	Sasaran	Tema Risiko (T1)	Kategori Risiko (T2)	Sub Kategori Risiko	Identifikasi Risiko				Analisis Risiko Inheren			Evaluasi Risiko				Analisis Risiko Residual			Perlakuan Risiko									
					Peristiwa (T3)	Penyebab	Dampak Kualitatif	Dampak Kuantitatif	Kemungkinan	Dampak	Level	Urgency	Control	Risk Control Assessment	PIC	Kemungkinan	Dampak	Level	Rencana Proaktif	Rencana Reaktif	Target Waktu	Risk Treatment Owner						
12	Indeks kepuasan pelanggan (CSI Digital services) target skor 78	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Pelanggan	negatif	Indeks Kepuasan Pelanggan untuk layanan Digital dan Solution tidak mencapai target	1. Kualitas layanan	1. Kehilangan pelanggan	0	3	Sedang	4	Besar	12	Medium	0	1. Penggunaan teknologi/sistem, Benchmarking technology (best practice technology/solution)	Baik	Digital Product Management Department	3	Sedang	3	Sedang	9	Medium	Partisipasi dalam workshop teknologi	Enhance teknologi pada layanan	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Digital
13	Laba sebelum pajak	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Keuangan	negatif	Laba bersih tidak mencapai target	1. Pelanggan tidak melanjutkan kontrak berlangganan	1. Pemenuhan target RKAP tidak tercapai	0	4	Sering	5	Sangat Besar	20	Ekstrem	0	1. Efektifitas dan efisiensi operasional, Penarikan/Pengalihan anggaran sesuai program yang mendukung profitabilitas	Baik	Digital Product Management Department	4	Sering	4	Besar	16	High	Efisiensi biaya non development	Monitoring budget operasional departemen	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Digital
14	Pendapatan seluruh bisnis digital dan solution	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Pelanggan	negatif	Pelanggan tidak melanjutkan kontrak berlangganan	1. Kualitas layanan tidak sesuai spesifikasi	1. Kehilangan pelanggan	0	4	Sering	5	Sangat Besar	20	Ekstrem	0	1. Penggunaan teknologi/sistem, Development berdasarkan usecase dan business requirement	Baik	Digital Product Management Department	4	Sering	4	Besar	16	High	Monitoring proses development dan delivery sesuai deadline project	Proses Quality Assurance sebelum Go Live	31-12-2023	1. Digital Operational Solution Development Department 2. Digital Platform Development Department
15	Data Governance	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Kepatuhan	negatif	SBU Digital tidak comply terhadap UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi	1. Usulan program kerja Jasa Konsultasi Implementasi PDP Tahap 1 tidak dilaksanakan 2. Kegagalan pengadaan Jasa Konsultasi Implementasi PDP Tahap 2	1. Kewajiban membayar denda administratif 2. Kegiatan bisnis SBU Digital terhenti karena mendapat sanksi dari lembaga terkait		1	Sangat Jarang	4	Besar	4	Very Low	0	1. Komitmen manajemen/pimpinan, Kepatuhan atas hukum dan peraturan yang berlaku, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem	Kurang	Strategic Business Unit Digital	1	Sangat Jarang	3	Sedang	3	Very Low	- Melaksanakan usulan program kerja Jasa Konsultasi Implementasi PDP Tahap 1 - Pengadaan Jasa Konsultasi Implementasi PDP Tahap 2	- Koordinasi dan remediiasi dengan lembaga terkait	17-10-2024	1. Digital Governance & Data Protection
16	Digital Governance	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Kepatuhan	negatif	Kebijakan dan SOP tidak relevan sehingga menjadi temuan audit dan tidak sesuai dengan peraturan dari regulator	1. Tidak dilakukan review dan pemutakhiran terhadap Kebijakan dan SOP 2. Tidak dilakukan review dan pemutakhiran terhadap Kebijakan dan SOP	1. Menjadi potensi temuan audit 2. Kehilangan sertifikasi		1	Sangat Jarang	3	Sedang	3	Very Low	0	1. Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas	Baik	Strategic Business Unit Digital	1	Sangat Jarang	2	Kecil	2	Very Low	- Review dan pemutakhiran terhadap Kebijakan dan SOP secara berkala - Menjadi anggota asosiasi yang relevan dengan bisnis digital	- Perbaikan terhadap Kebijakan dan SOP sebagai tindak lanjut temuan dan rekomendasi audit	31-12-2023	1. Digital Governance & Data Protection
17	Pemenuhan Pelaksanaan Seluruh Program Pengawasan/Audit SBU Digital	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Kepatuhan	negatif	SBU Digital tidak lulus audit PSrE Berinduk, Webtrust, dan ISO 27001	1. Tidak dilakukan self assesment untuk memastikan kesiapan sebelum audit 2. Tdak dilakukan pemenuhan atas temuan atau rekomendasi audit	1. Kehilangan sertifikasi		1	Sangat Jarang	4	Besar	4	Very Low	0	1. Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Komitmen manajemen/pimpinan, Prosedur / SOP	Baik	Strategic Business Unit Digital	1	Sangat Jarang	3	Sedang	3	Very Low	- Melakukan self assesment untuk memastikan kesiapan sebelum audit	- Melakukan pemenuhan atas temuan atau rekomendasi audit	31-12-2023	1. Digital Governance & Data Protection
18	High Quality Platform	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Pelanggan	negatif	Perfoma platform tidak mencapai target	1. Platform layanan rentan terhadap kemanan dan memiliki bug	1. Meningkatnya komplain dan turunnya kepercayaan costumer	1000000000	1	Sangat Jarang	3	Sedang	3	Very Low	0	1. Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Efektifitas dan efisiensi operasional, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem	Baik	Strategic Business Unit Digital	1	Sangat Jarang	1	Sangat Kecil	1	Very Low	- Merencanakan upgrade layanan dan platform yang sudah outdated dan over capacity	- Pengujian Platform secara berkala melalui tools Automation tools Quality Assurance	21-09-2023	1. Strategic Business Unit Digital