

Risk Owner


Risk Agent


A.Umum

: Strategic Business Unit Digital

: Tim PPG SBU Digital

No	General Information	Konteks
1	Anggaran RKAP	Rp 140,174,000,000
2	Pemimpin Unit Kerja	DIREKTORAT DIGITAL BUSINESS
3	Anggota Unit Kerja	85 orang

<div></div>		RISK CONTEXT		<div><div>No.</div><div>: 001/RM-FORM/I/2024</div></div> <div><div>Revisi</div><div>: 1</div></div> <div><div>Tanggal Revisi</div><div>: 31 Januari 2024</div></div>
Risk Owner				: Strategic Business Unit Digital
Risk Agent				: Tim PPG SBU Digital
A.Umum				
4	Tugas Pokok Dan Fungsi	<div><div><div>Digital Channel Management Department</div><div>1. Melaksanakan fungsi Account Management, meliputi: pembuatan strategi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.</div><div>2. Melaksanakan fungsi Business Consultant, meliputi: merencanakan, mengatur, dan mengelola proyek bisnis untuk pelanggan berdasarkan kebutuhan, serta merekomendasikan solusi serta strategi untuk perbaikan dan pengembangan rencana bisnis secara terperinci.</div><div>3. Melaksanakan fungsi sebagai Business Administrator, meliputi: mengumpulkan, menganalisa, dan menginterpretasikan data internal dan eksternal serta membuat laporannya.</div><div>4. Melakukan fungsi Sales Partner Management, meliputi: pengelolaan perjanjian dengan pihak ketiga untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan, serta mengelola mitra saluran (mulai dari memilih mitra yang tepat, sasaran penjualan mitra, kapasitas mitra, prospek, dan lain-lain).</div><div>5. Melaksanakan fungsi Distributorship, meliputi siklus manajemen distribusi.</div></div><div><div>Brand Management Department</div><div>1. Melakukan fungsi Digital Marketing, meliputi: merencanakan dan mengelola kampanye pemasaran yang mempromosikan merek, produk, dan layanan perusahaan, serta menganalisa tren dan metrik.</div><div>2. Melakukan fungsi product enablement, meliputi: memberikan pelatihan peluncuran produk kepada pemangku kepentingan internal, mulai dari manajemen penjualan, perwakilan penjualan, dukungan pelanggan, layanan, dan sebagainya bagaimana kemampuan produk mempengaruhi performa.</div><div>3. Melakukan fungsi survey developmenr analysis, meliputi: mengawasi pembuatan dan pelaksanaan survei. bekerja dengan tim peneliti, ahli statistik, penulis, perancang, dan profesional lainnya untuk merancang dan menerapkan survei yang akan memberikan informasi tentang produk atau layanan perusahaan.</div><div>4. Melakukan fungsi Sosial Media Strategic, meliputi: mengelola media sosial dan bertanggung jawab atas segala strategi yang dibuatnya untuk mencapai goals atau KPI, seperti mencari ide baru, membuat campaign, menganalisis report, hingga berkolaborasi dengan tim lainnya untuk memastikan alur dalam media sosial berjalan dengan baik sesuai dengan rencana.</div></div><div><div>Digital Product Management Department</div><div>1. Memantau dan mengawasi product life cycle digital Peruri</div><div>2. Menyusun dan mengembangkan platform bisnis digital untuk kebutuhan bisnis digital Peruri</div><div>3. Membuat rancangan solusi terkait solusi yang diberikan ke pelanggan</div><div>4. Membuat perencanaan pengembangan bisnis digital Peruri untuk produk/service</div><div>5. Memperbaharui dan mengikuti perkembangan mengenai peraturan yang berkaitan dengan bisnis digital Peruri</div><div>6. Memetakan dan memitigasi risk bisnis digital Peruri</div></div><div><div>Digital Product Development Departement</div><div>1. Melakukan fungsi Infrastructure Development, yaitu memecahkan permasalahan dasar dan dukungan teknis untuk standar perangkat lunak, melakukan pengelolaan serta pemeliharaan hardware, dan melakukan back-up terhadap perangkat-perangkat infrastruktur bisnis digital.</div><div>2. Melakukan fungsi Network and Security Configuration, meliputi: mengkoordinasikan konfigurasi dan pengoperasian alat pemantauan jaringan, mengembangkan dan melaporkan matriks yang menunjukkan bagaimana infrastruktur dan jaringan dilindungi.</div><div>3. Melakukan fungsi Application Development, meliputi: menjembatani kebutuhan pelanggan ke dalam bentuk aplikasi, menentukan spesifikasi teknis untuk pengembangan produk/layanan digital, memastikan seluruh dokumentasi dan testing terhadap aplikasi baru yang dikembangkan telah memenuhi kebutuhan pelanggan.</div><div>4. Melakukan fungsi Data Management, meliputi: bertanggung jawab untuk mengembangkan, mengawasi, mengatur, menyimpan, dan menganalisis data dan sistem data. Seorang pengelola data memastikan bahwa semua ini selalu dilakukan dengan keamanan dan kerahasiaan maksimal, dan tepat waktu.</div><div>5. Melakukan fungsi Quality Assurance, meliputi: meemastikan produk/ layanan memenuhi standar kualitas yang ditentukan termasuk keandalan, kegunaan, dan kinerja</div></div><div><div>Digital Governance & Data Protection Departement</div><div>1. Menjalankan kewajiban dan wewenang sebagai Penyelenggara Sertifikasi Elektronik sesuai ketentuan Direktorat Keamanan Informasi, Kementerian Informasi dan Informatika.</div><div>2. Memastikan kepatuhan terhadap peraturan, ketersediaan layanan, teknologi, dan operasional berkinerja pada tingkat optimal.</div><div>3. Merumuskan, menjalankan, dan memantau pelaksanaan operasional Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik.</div><div>4. Melakukan tinjauan dan memberikan persetujuan terhadap keseluruhan sistem Infrastruktur Kunci Publik (IKP).</div><div>5. Berkolaborasi dengan unit kerja terkait di Peruri, seperti SDM, Keuangan, Pengamanan, IT, dan departemen terkait di Peruri untuk memastikan bahwa proses Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik menerima sumber daya dan dukungan yang diperlukan untuk pertumbuhan dan kesuksesan.</div></div><div><div>Digital Operational Solution Department</div><div>1. Melakukan fungsi Infrastructure Maintenance, meliputi: melakukan tugas administrasi terhadap sistem, melakukan pemeliharaan dan pengaturan hak akses terhadap sistem.</div><div>2. Melakukan fungsi Network/Security Operation Center, meliputi: mengidentifikasi, emndistribusikan, emngkonfigurasi, dan mengelola keamanan infrastruktur.</div><div>3. Melakukan fungsi Application Administrator, meliputi: melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap infrastruktur apikasi, termasuk dukungan teknologi dan troubleshooting.</div><div>4. Melakukan fungsi Service Assurance, meliputi: penyampaian layanan yang efektif dan manajemen insiden serta penyelesaian masalah dengan penyedia layanan serta memastikan bahwa pedoman dan pendekatan praktik terbaik dipatuhi setiap saat, dan untuk komunikasi dengan penerima layanan dan pemangku kepentingan.</div><div>5. Melakukan fungsi Vendor Management, meliputi pengelolaan vendor yang bekerjasama dalam pengembangan produk Peruri.</div></div></div>		

<div><div></div><div>RISK CONTEXT</div></div>											No.	: 001/RM-FORM/I/2024				
Risk Owner											Revisi	: 1				
Risk Agent											Tanggal Revisi	: 31 Januari 2024				
A.Umum											: Strategic Business Unit Digital					
											: Tim PPG SBU Digital					
5	Pekerjaan Di Luar Tupoksi										Beberapa pekerjaan diluar Tupoksi antar lain : 1. Counterpart unit kerja lain di internal Peruri 2. Menjadi narasumber dalam sosialisasi atau pun kegiatan external terkait produk digital Peruri					
6	Risk Appetite	Risk Appetite statement	Threshold													
			Risk Appetite		Risk Tolerance		Risk Limit									
Max	min	Max	min													
6.1	Laba sebelum pajak	SBU Digital akan mengupayakan efisiensi biaya untuk mencapai laba sebelum pajak tersebut														
6.2	Pendapatan seluruh bisnis digital dan solution	SBU Digital akan melakukan upaya untuk mendapatkan pelanggan dan nilai project yang besar														
6.3	Indeks kepuasan pelanggan (CSI Digital services) target skor 78	SBU Digital akan selalu meningkatkan layanan dan kualitas produk	78	80	78	80										
6.4	Pertumbuhan jumlah customer bisnis digital (KPI dari K.BUMN) target 151 jumlah customer	SBU Digital akan berupaya untuk mendapatkan jumlah pelanggan melalui direct selling, distributorship dan partnership	151	160	151	160										
6.5	New leads target 50 data leads	Dep. Brand Management akan melakukan promosi dan pengenalan kepada perusahaan swasta, pemerintah dan BUMN agar mendapat data leads yang potensial	50	70	50	70										
6.6	Jumlah Brand activation target 6 activation	Dep. Brand Management akan melakukan program campaign untuk meningkatkan awareness terhadap layanan digital Peruri	6	10	6	10										
6.7	Pertumbuhan traffic website produk digital peruri melalui search engine optimization target 10%	Dep. Brand Management akan meningkatkan kualitas website untuk mencapai traffic SEO senilai 10%	10	15	10	15										
6.8	Penyusunan Report Product Life Cycle	Dep. Product Management Department akan membuat penyusunan laporan produk performa	80	100	80	100										
6.9	Jumlah Solusi Bisnis Digital Baru (KPI dari K.BUMN)	Dep. Product Management Department akan melakukan pengembangan fitur produk/layanan digital security eksisting untuk kebutuhan customer baik pemerintahan, BUMN dan Swasta	4	5	4	5										
6.10	Launching Aplikasi pada Kementerian/Lembaga sesuai penugasan pemerintah	SBU Digital akan mengalokasikan sumber daya personel yang kompeten dan alat kerja pendukung														
6.11	Sertifikasi PSRE berinduk Kominfo	SBU Digital akan menyediakan data dan personil untuk mendukung proses audit	100	100	100	100										
6.12	Jumlah inovasi yang masuk kategori Minimal Silver pada event IAKA	SBU Digital akan mewajibkan kepada setiap karyawan terlibat dalam kegiatan inovasi & continous improvement	3	5	3	5										
6.13	Jumlah inovasi yang baru diimplementasikan.	SBU Digital akan mengimplementasikan inovasi terhadap produk eksisting	3	4	3	4										
6.14	Jumlah Kerja Sama Strategis untuk Pengembangan Bisnis Digital Peruri (KPI dari K.BUMN)	SBU Digital akan menjalin kerja sama strategis dalam rangka mengembangkan bisnis digital Peruri	4	6	4	6										
6.15	Sertifikasi Webtrust	SBU Digital akan menyediakan data dan personil untuk mendukung proses audit	100	100	100	100										
6.16	Success Rate Tender	Keberhasilan keikutsertaan Dept. Digital Channel Management dalam proses tender yang dibandingkan dengan seluruh tender yang diikuti.	20	30	20	30										
6.17	Mean time to install (semakin cepat semakin baik)	SBU Digital akan menyediakan layanan berupa portal dalam waktu yang disepakati	1	10	1	10										
6.18	SLA Service	Menjaga Service Availability performance produk dan layanan digital	97	100	97	100										
6.19	Response Time of Services (RToS)	Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk merespons permintaan atau kebutuhan pelanggan atau pengguna layanan digital	95	100	95	100										
6.20	Response Time Service Desk (level 0) semakin kecil semakin baik	Jumlah waktu yang dibutuhkan oleh tim dukungan teknis atau meja layanan (service desk) untuk merespons permintaan atau pertanyaan yang diajukan oleh pengguna atau pelanggan terkait dengan masalah teknis atau layanan digital	30	60	30	60										
6.21	Data Governance	SBU Digital akan mengalokasikan anggaran dan personil untuk memenuhi kepatuhan terhadap UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi	100	100	100	100										
6.22	Digital Governance	SBU Digital akan melakukan review dan pemutakhiran Kebijakan dan SOP	100	100	100	100										
6.23	Pemenuhan Pelaksanaan Seluruh Program Pengawasan/Audit SBU Digital	SBU Digital akan menyediakan data dan personil untuk mendukung proses audit	100	100	100	100										
6.24	High Quality Platform	SBU Digital mengupayakan nilai high quality platform berada di 95%	90	95	90	95										
7	Proses Management Risiko	Waktu Implementasi 2023											Keterangan			
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov			Des	
7.1	Penerapan Risk Based Budgeting											x	x	x	Penerapan dilakukan dari bulan sept-nov dikarenakan penyusunan RBB baru dimulai di bulan september	
7.2	Penyusunan Rencana Management Risiko											x	x	x	Penyusunan Rencana Management risiko dimulai september - november	
7.3	Penetapan Konteks, Ruang Lingkup Kriteria												x	x	Penetapan konteks, ruang lingkup kriteria dimulai oktober karena penyusunan RBB dan Ris Mangement dimulai september	
7.4	Komunikasi & Konsultnsi															
7.5	Penilaian Risiko															
7.6	Penetapan Rencana Perlakuan Risiko															
7.7	Penetapan Key Risk Indicator															
7.8	Pemantua Risiko															
7.9	Penyusunan Laporan Manajemen Risiko															

 <div>RISK CONTEXT</div>	No.	: 001/RM-FORM/I/2024
	Revisi	: 1
	Tanggal Revisi	: 31 Januari 2024

Risk Owner : Strategic Business Unit Digital

Risk Agent : Tim PPG SBU Digital

B.Isu

No	Isu Internal	Konteks
1	Man	Saat ini SBU Digital memiliki Sumber Daya Manusia dengan rincian: - Pegawai TPBW 6 orang - Pegawai Tetap 49 orang - Pegawai PKWT 29 orang Sebagai catatan dalam SBU Digital memiliki 7 Departemen namun baru memiliki 3 Kepala Departemen Definitif lebih khusus pada trusted role tim CA saat ini masih dijabat peran ganda oleh personel dari Departemen lainnya karena masih adanya kurang personil dan gap kompetensi di Departemen Digital Governance & Data Protection
2	Method	Dalam kelengkapan administratif pekerjaan SBU Digital merupakan unit kerja baru dengan 7 Departemen sehingga kelengkapan baik prosedur maupun instruksi kerja belum terbentuk sesuai dengan tugas pokok fungsi masing-masing. Adapun yang masih relevan dan sudah cukup memadai baru terdapat pada Departemen Digital Channel Management dan Departement Digital Operation Solution.
3	Machine	Dalam aktivitas operasional bisnis SBU Digital beberapa peralatan dan perlengkapan serta konsiderasi yang dimiliki antara lain : - SBU Digital telah memiliki alat kerja seperti komputer, laptop, printer dan infrastruktur penunjang proses bisnis digital. - Saat ini SBU Digital memerlukan perpanjangan lisensi setiap terhadap software yang dimiliki SBU Digital. - SBU Digital memerlukan ekspansi kapasitas hardware sesuai dengan perkembangan transaksi bisnis. - Saat ini SBU Digital menggunakan colocation atas infrastruktur yang ada/data center.
4	Money	SBU Digital telah menyusun anggaran untuk pelaksanaan seluruh program kerja yang berkaitan dengan masing-masing unit kerja dimana dalam penyusunannya menggunakan risk based budgeting.
5	Material	SBU Digital saat ini memerlukan kontinius improvment dalam update teknologi baik inhouse berupa source code maupun dari teknologi partner (principle)
6	Market	Output pekerjaan yang dihasilkan oleh SBU Digital antara lain : - Layanan Peruri sign - Layanan Peruri Tera - Layanan Peruri Code - Layanan e-meterai - Layanan Graph analytic

No	Isu Eksternal	Konteks
----	---------------	---------

1	Politics	<ul style="list-style-type: none">- Nota Kesepahaman dengan Kementerian Dalam Negeri RI (Kemendagri) dengan Peruri - Dukungan Penyelenggaraan Pemerintahan Dalam Penguatan Perekonomian Melalui Pengembangan Transaksi Berbasis Digital.- Kebijakan Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) antara Peruri dengan Kem.PANRB- Pembebanan Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak dari Dukcapil atas jasa verifikasi data kependudukan- RencanaPembebanan Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak dari Kominfo RI atas sertifikat elektronik- Arahan Dirjen APTIKA Kementerian Komunikasi dan Informatik atas Pembentukan Asosiasi Digital Trust Indonesia
2	Economics	<ul style="list-style-type: none">- Market based price competition- Metode pengadaan lelang umum atau pun terbatas yang berbasis beauty contest.- Bertambahnya PSrE Non Instansi kompetitor dari 6 perusahaan menjadi 7 perusahaan dan masih mungkin terus berkembang
3	Social	<ul style="list-style-type: none">- Work from anywhere behaviour dan remote working yang sudah terbentuk masih akan tetap berlangsung
4	Tecnology	<ul style="list-style-type: none">- Keandalan Technology Peruri- Competitor Advantage- Multiplatform Implementation
5	Environment	<p>Proses Produksi Kertas akan meningkatkan dampak</p> <ul style="list-style-type: none">- Deforestasi- Potensi risiko ketersediaan air tawar- Gas metana

6	Legal	<ul style="list-style-type: none">- SK Pengakuan Berinduk Nomor 340 Tahun 2022.- PP 86 TAHUN 2021 - Pengadaan, Pengelolaan dan Penjualan Meterai- UU No. 27 Tahun 2022 - Perlindungan Data Pribadi- Regulasi implementasi keamanan transaksi elektronik melalui sertifikat dan tanda tangan elektronik- PerPres No. 132 Tahun 2022 - Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional
---	-------	--

Risk Owner : Strategic Business Unit Digital

Risk Agent : Tim PPG SBU Digital

C.Stakeholder

No	Stakeholder Internal	Peran/Fungsi	Komunikasi Yang dipilih
1	Divisi Keuangan Strategis	1. Koordinasi terkait penyusunan RKAP 2. Koordinasi terkait tarif penetapan harga	Zoom meeting, telpon, WAG dan Rapat offline
2	Divisi Keuangan Operasional	Koordinasi terkait pembuatan dokumen tagihan	Zoom meeting, telpon, WAG dan Rapat offline
3	Sekretariat Perusahaan	1. Koordinasi terkait pembuatan kontrak kepada pelanggan 2. koordinasi terkait review MoU, NDA dan PKS	Zoom meeting, telpon, WAG dan Rapat offline
4	SPI	1. Koordinasi	
5	Pengadaan	Koordinasi dalam pengadaan barang dan jasa pendukung layanan digital Peruri untuk vendor-vendor di aplikasi eProc Peruri	Zoom meeting, telpon, WAG dan Rapat offline
6	SPI	Koordinasi persiapan untuk audit internal dan eksternal	Zoom meeting, telpon, WAG dan Rapat offline
7	TI	Koordinasi terkait aplikasi SAP dan CRM	Zoom meeting, telpon, WAG dan Rapat offline

No	Stakeholder Internal	Peran/Fungsi	Komunikasi Yang dipilih
1	Kementerian Komunikasi dan Informatika RI	Sebagai root CA yang mengawasi PSrE Indonesia	Online dan offline meeting
2	Kementerian Keuangan (Direktorat Jenderal Pajak)	Sebagai regulator meterai elektronik	Meeting online dan offline