



**BADAN INFORMASI
GEOSPASIAL**

**BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
SEKRETARIAT UTAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
PUSAT INFORMASI, PENELITIAN DAN KERJASAMA**

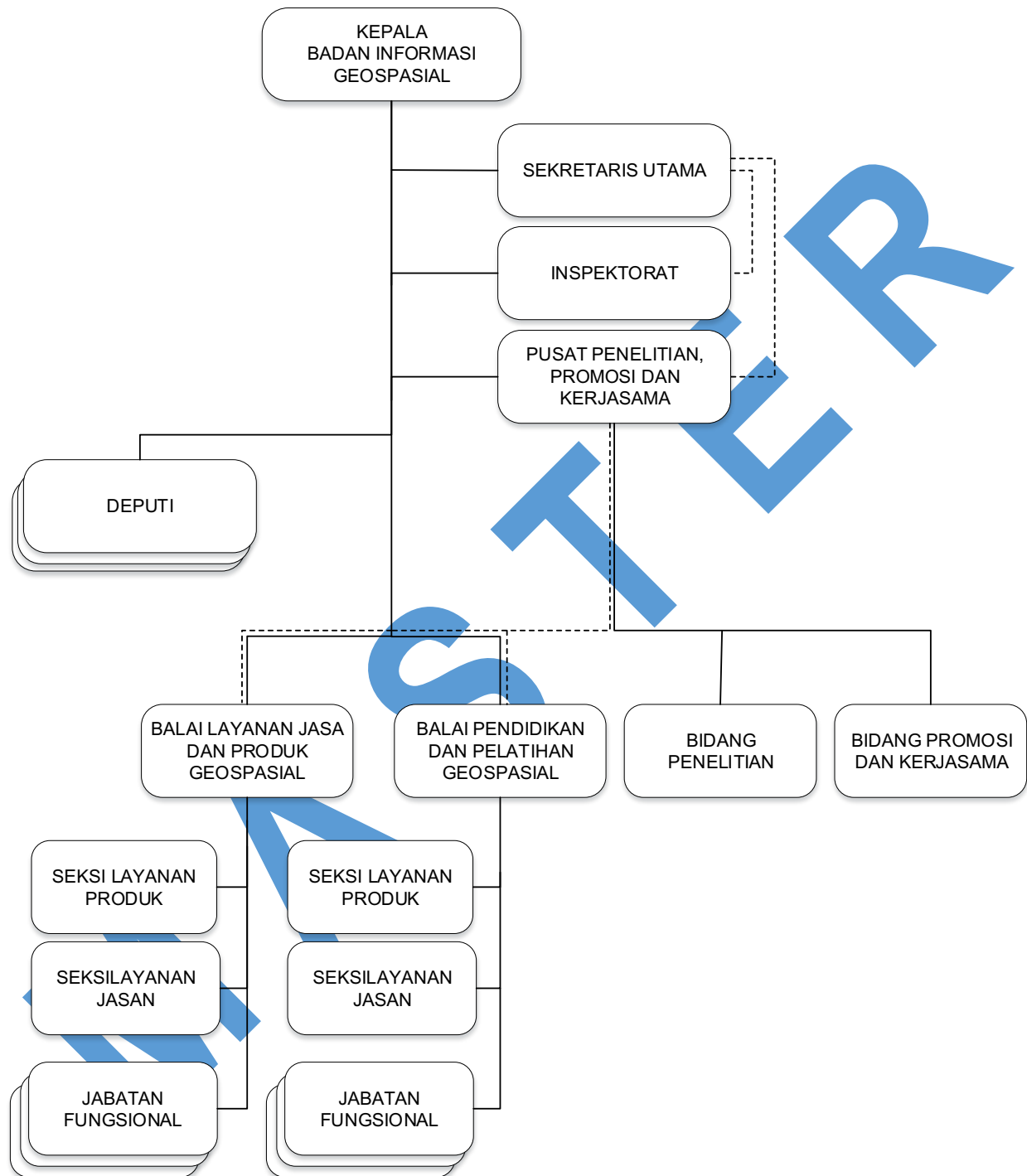
LAMPIRAN

MANUAL MUTU

01/MM/PPPKS ; Rev. : 00



LAMPIRAN I : STRUKTUR ORGANISASI



LAMPIRAN II : KEBIJAKAN MUTU

KEBIJAKAN MUTU

Pimpinan dan seluruh pegawai Pusat Penelitian, Promosi dan Kerjasama Badan Informasi Geospasial (BIG) berkomitmen untuk menyelenggarakan kegiatan dan memberikan pelayanan secara profesional dalam mendukung mewujudkan peran BIG sebagai penyedia informasi geospasial yang lengkap, andal dan dapat dipertanggung jawabkan.

Strategi kami adalah :

1. Senantiasa melakukan perbaikan kualitas penyelenggaraan kegiatan dan pelayanan kepada stakeholder secara berkesinambungan, transparan sesuai strategi dan kebijakan yang ditetapkan serta peraturan yang berlaku.
2. Menjalin hubungan yang harmonis dengan pihak-pihak berkepentingan (*stakeholder*) untuk mendapatkan masukan dalam mewujudkan kualitas penyelenggaraan kegiatan dan output yang dihasilkan.
3. Menyediakan sarana & prasarana pendukung yang memadai sesuai arah dan strategi yang ditetapkan
4. Meningkatkan kompetensi, peran dan kontribusi SDM melalui internalisasi sistem nilai yang terus menerus untuk mendukung mewujudkan organisasi yang berorientasi kepada pelanggan.

Bogor, 4 Juni 2018

Sekretaris Utama



Dra. Titiek Suparwati

NIP : 195809151988012001



BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
SEKRETARIAT UTAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
PUSAT PENELITIAN, PROMOSI DAN KERJA SAMA
PEDOMAN MUTU

LAMPIRAN III : SASARAN MUTU

BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN GEOSPASIAL

NO	SASARAN MUTU	PROGRAM PENCAPAIAN	PERIODE PENGUKURAN
1.	Terlaksananya perbaikan kurikulum untuk 5 (lima) jenis Diklat, meliputi : (1) Diklat. Fotogrametri (2) Diklat Web GIS, (3) Diklat Pemetaan Desa dan (4) Diklat Survey Toponimi, dan (5) Diklat Penginderaan jauh tingkat dasar.	<ol style="list-style-type: none">1. Menyusun rencana kerja dan anggaran (KAK) yang dibutuhkan untuk penyempurnaan kurikulum diklat.2. Mengidentifikasi stakeholder terkait yang perlu diundang untuk mendapatkan masukan terhadap kurikulum yang akan diperbaiki.3. Menetapkan waktu dan agenda pelaksanaan FGD penyempurnaan kurikulum.4. Menyelenggarakan FGD penyempurnaan kurikulum.5. Melakukan perbaikan kurikulum berdasarkan masukan yang diperoleh.6. Membuat laporan hasil penyelenggaraan perbaikan kurikulum.7. Melakukan pengesahan kurikulum yang disempurnakan.	Akhir tahun
2.	Tingkat kepuasan peserta diklat terhadap penyelenggaraan diklat geospasial minimal 4.00 dari skala 5.	<ol style="list-style-type: none">1. Menyusun kuesioner kepuasan penyelenggaraan diklat.2. Menyebarkan kuesioner kepada peserta diklat.3. Melakukan analisa data atas kepuasan peserta diklat4. Menyusun laporan kepuasan penyelenggaraan diklat	Satu minggu setelah selesai pelaksanaan diklat



BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
SEKRETARIAT UTAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
PUSAT PENELITIAN, PROMOSI DAN KERJA SAMA
PEDOMAN MUTU

NO	SASARAN MUTU	PROGRAM PENCAPAIAN	PERIODE PENGUKURAN
		5. Menindak lanjuti tingkat kepuasan penyelenggaraan diklat yang bernilai paling rendah.	
3.	Penambahan buku koleksi buku dan jurnal pada unit perpustakaan meliputi : <ul style="list-style-type: none">- 10 (sepuluh) judul buku untuk terbitan luar negeri.- 30 (tiga puluh) judul buku untuk terbitan dalam negeri- 4 (empat) jurnal luar negeri- 4 (empat) majalah/jurnal dalam negeri.	<ol style="list-style-type: none">1. Menyebarkan permintaan koleksi buku/jurnal kepada unit kerja di lingkup BIG.2. Mengolah permintaan/kebutuhan buku/jurnal hasil masukan/permintaan dari unit kerja, sesuai anggaran yang tersedia.3. Menghubungi penerbit/mencari buku mengacu hasil pengolahan permintaan/kebutuhan terhadap peningkatan koleksi di perpustakaan.4. Melakukan pengadaan/pembelian buku sesuai hasil pengolahan permintaan/kebutuhan peningkatan koleksi di perpustakaan.	Akhir tahun



BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
 SEKRETARIAT UTAMA
 BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
 PUSAT PENELITIAN, PROMOSI DAN KERJA SAMA
 PEDOMAN MUTU

BALAI LAYANAN JASA DAN PRODUK GEOSPASIAL

NO	SASARAN MUTU	PROGRAM PENCAPAIAN	PERIODE PENGUKURAN
1.	Layanan produk cetakan (<i>hardcopy</i>) 1. Jumlah pesanan < 10 lembar, maksimal 30 menit 2. Jumlah pesanan 11 s/d 25 lembar, maksimal 1 jam 3. Jumlah pesanan 26 s/d 50 lembar, maksimal 2 jam 4. Jumlah pesanan 51 s/d 75 lembar, maksimal 3 jam 5. Jumlah pesanan 76 s/d 100 lembar, maksimal 5 jam	1. Penerimaan permohonan 2. Pemeriksaan ketersediaan produk 3. Pemrosesan / pembayaran 4. Penyiapan dan pemeriksaan kesesuaian produk dengan permohonan 5. Penyerahan produk kepada Pemohon	Setiap Bulan
2.	Peta Digital (<i>softcopy</i>) - Jumlah pesanan 1-50 NLP (3 Hari) - Jumlah pesanan 51-100 NLP (5 Hari) - Jumlah pesanan 101-200 NLP (10 Hari) - Jumlah pesanan >200 NLP (15 Hari)	1. Penerimaan permohonan 2. Pemeriksaan ketersediaan data 3. Pemrosesan / pembayaran 4. Penyiapan dan pemeriksaan kesesuaian data dengan permohonan 5. Penyerahan data kepada Pemohon	Setiap Bulan
3	Layanan Informasi Geospasial Lainnya - Data Dasar: maksimal 3 hari - <i>Plotting</i> Peta: maksimal 3 jam per lembar peta - Buku dan Dokumen Surta: maksimal 2 jam - Layanan foto udara: maksimal 3 hari	1. Penerimaan permohonan 2. Pemeriksaan ketersediaan data/produk 3. Pemrosesan / pembayaran 4. Penyiapan dan pemeriksaan kesesuaian data/produk dengan permohonan 5. Penyerahan data/produk kepada Pemohon	Setiap Bulan



BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
SEKRETARIAT UTAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
PUSAT PENELITIAN, PROMOSI DAN KERJA SAMA
PEDOMAN MUTU

NO	SASARAN MUTU	PROGRAM PENCAPAIAN	PERIODE PENGUKURAN
4	Survei kepuasan pelanggan minimal 3,5 dari skala 5	<ol style="list-style-type: none">1. Perencanaan survei kepuasan pelanggan2. Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan3. Analisa dan penyusunan laporan survei4. Identifikasi peluang penyempurnaan5. Pelaksanaan tindakan perbaikan6. Evaluasi dan dokumentasi laporan survei kepuasan pelanggan	Setiap tahun
5	Tindaklanjut pengaduan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima	<ol style="list-style-type: none">1. Penyediaan sarana pengaduan2. Pendataan pengaduan3. Identifikasi akar masalah4. Penetapan tindakan perbaikan5. Analisa dan evaluasi6. Dokumentasi laporan dan tindaklanjut pengaduan	Setiap bulan

LAMPIRAN IV : IDENTIFIKASI PEMANGKU KEPENTINGAN

Nama Stakeholders	Harapan Stakeholders	Strategi Organisasi Memenuhi Harapan	Klasifikasi Stakeholders			Informasi Terdokumentasi
			Kunci	Utama	Penunjang	
Pelanggan/ masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Mendapatkan pelayanan memuaskan - Menerima produk/output dengan kualitas sesuai tujuan yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai peraturan, ketentuan, serta SOP yang ditetapkan - Selalu memantau dan menganalisa tingkat kepuasannya 	√			<ul style="list-style-type: none"> - Dokumentasi Penyelenggaraan diklat - Dokumentasi penyelenggaraan pelayanan pada PTIG - Hasil pengukuran kepuasan pelanggan
Pegawai	Mendapatkan hak-hak pegawai sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem pengelolaan kinerja yang transparan dan akuntabel 		√		<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen peningkatan kompetensi - Dokumentasi kinerja
Institusi BIG	<ul style="list-style-type: none"> • Tercapainya kinerja penyelenggaraan kegiatan sesuai perencanaan • Penyelenggaraan kegiatan yang 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi dan monitoring kinerja penyelenggaraan kegiatan secara periodik dan konsisten. • Penyediaan sistem monitoring dan evaluasi menyangkut semua parameter penyelenggaraan kegiatan. 		√		<ul style="list-style-type: none"> - Dokumentasi kinerja - Hasil pengukuran tingkat kepuasan - Hasil pengukuran Sistem manajemen mutu (Audit internal)



BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
 SEKRETARIAT UTAMA
 BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
 PUSAT PENELITIAN, PROMOSI DAN KERJA SAMA
 PEDOMAN MUTU

Nama Stakeholders	Harapan Stakeholders	Strategi Organisasi Memenuhi Harapan	Klasifikasi Stakeholders			Informasi Terdokumentasi
			Kunci	Utama	Penunjang	
	transparan dan akuntable. <ul style="list-style-type: none"> Strategi penerapan yang selaras dengan visi, misi dan tujuan yang ditetapkan institusi. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistem pelaporan berkala kepada pimpinan institusi BIG 				
Kementerian/ Lembaga	Mendapatkan informasi dan data yang akurat dan tepat serta pelayanan yang memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> Pengelolaan data dan kegiatan yang berpedoman pada aturan dan ditetapkan. Perbaikan terus menerus dalam sistem penjaminan mutu 		√		<ul style="list-style-type: none"> Dokumentasi kinerja Hasil pengukuran tingkat kepuasan Hasil pengukuran Sistem manajemen mutu (Audit internal)
Pemerintah Daerah	<ul style="list-style-type: none"> Kemudahan mendapat informasi yang akurat menyangkut sistem pendidikan yang dijalankan. Mendapatkan pelayanan yang memuaskan menyangkut data dan 	<ul style="list-style-type: none"> Pengelolaan data dan kegiatan yang berpedoman pada aturan dan ditetapkan. Perbaikan terus menerus dalam sistem penjaminan mutu 		√		<ul style="list-style-type: none"> Dokumentasi kinerja Hasil pengukuran tingkat kepuasan Hasil pengukuran Sistem manajemen mutu (Audit internal)

Nama Stakeholders	Harapan Stakeholders	Strategi Organisasi Memenuhi Harapan	Klasifikasi Stakeholders			Informasi Terdokumentasi
			Kunci	Utama	Penunjang	
	informasi yang diperlukan masyarakat					
Perguruan tinggi	Kemudahan mendapat informasi yang akurat menyangkut sistem pendidikan dan pelayanan publik yang dijalankan.	<ul style="list-style-type: none"> - Pengelolaan data dan kegiatan yang berpedoman pada aturan dan ditetapkan. - Perbaikan terus menerus dalam sistem penjaminan mutu 		√		Dokumentasi pelaksanaan pendidikan dan pelayanan produk
Asosiasi	Kemudahan mendapat informasi yang akurat menyangkut sistem pendidikan dan pelayanan publik yang dijalankan.	<ul style="list-style-type: none"> - Pengelolaan data dan kegiatan yang berpedoman pada aturan dan ditetapkan. - Perbaikan terus menerus dalam sistem penjaminan mutu 		√		Dokumentasi pelaksanaan pendidikan dan pelayanan produk
Masyarakat Umum	Kemudahan mendapat informasi yang akurat menyangkut sistem pendidikan dan pelayanan publik yang dijalankan.	<ul style="list-style-type: none"> - Pengelolaan data dan kegiatan yang berpedoman pada aturan dan ditetapkan. - Perbaikan terus menerus dalam sistem penjaminan mutu 			√	Dokumentasi pelaksanaan pendidikan dan pelayanan produk

Note :

- Stakeholder **Kunci** : Pihak yang berpengaruh kuat atau penting terkait dengan masalah kebutuhan, dan perhatian terhadap kelancaran kegiatan
- Stakeholder **Utama** : Pihak yang menerima dampak positif atau negatif dari suatu kegiatan secara langsung
- Stakeholder **Penunjang** : pihak yang menjadi perantara dalam membantu proses penyampaian kegiatan.

LAMPIRAN V : IDENTIFIKASI RISIKO DAN PELUANG

BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN GEOSPASIAL

No	PROSES	Risiko	Pemilik Risiko	Penyebab	Dampak pada Capaian Tujuan	Skor Kemungkinan terjadi	Skor Dampak	Total Skor (7x8)	Pengendalian yang sudah ada (Juknis, SOP, Juklak,dll)	Efektif / Tidak Efektif	Pengendalian yang masih dibutuhkan	Penanggung Jawab	Jangka Waktu
1	Analisis Kebutuhan Diklat	Analisis kebutuhan diklat yang tidak akurat	Balai Diklat	Kurangnya SDM yang berkompeten dalam bidang analisis kebutuhan diklat	Proses penyusunan program diklat terhambat	3	3	9	Pelaksanaan analisis dilakukan oleh pejabat struktural.		1. Pelibatan WI dalam analisis kebutuhan diklat. 2. Penyusunan SOP Analisis kebutuhan diklat.	Kasie Materi dan Kurikulum	
				Belum tersedianya regulasi yang mendukung	Dasar hukum/legal formal tidak ada.	1	4	4	Menyampaikan draft dasar hukum pelaksanaan diklat ke pimpinan		Koordinasi intern dengan bagian hukum BIG	Kasi Materi dan Kurikulum	
											Mengusulkan peraturan (kepala BIG) yang mengatur pelaksanaan diklat PNBSP di luar BIG (diselenggarakan oleh pihak lain).	Ka Balai Diklat	
											Mengusulkan perubahan dalam Peraturan Pemerintah no 64 tahun 2014 tentang tarif, untuk menambahkan jenis diklat yang belum terakomodasikan.	Ka Balai Diklat	
2.	Penyusunan Program diklat	Diklat yang disusun tidak dibutuhkan	Balai Diklat	Perkembangan Teknologi, Durasi pelaksanaan diklat terlalu lama	Target peserta tidak terpenuhi	5	2	10	-		Perbaikan kurikulum	Kasi Materi dan Kurikulum	
				Perkembangan kebijakan pemerintah terkait IG	Target peserta tidak terpenuhi	5	2	10	-		Perbaikan kurikulum	Kasi Materi dan Kurikulum	
				Diklat yang disusun tidak berjalan	Balai Diklat	Regulasi yang tersedia telah mengatur jenis/judul diklat yang diselenggarakan	Tidak ada peserta yang mengikuti	5	3	15	-		Penyempurnaan regulasi penyelenggaraan diklat oleh BIG
3.	Pengesahan Program Diklat	Durasi pengesahan lama (terlambat)	Balai Diklat	Kesibukan pejabat pengesah	Penyebaran terlambat	1	2	2	-			Kasi Materi dan Kurikulum	
4.	Sosialisasi dan penyebaran program diklat	Jumlah peserta yang tidak memenuhi kuorum	Balai Diklat	Tidak terinformasikan program-program diklat yang tersedia kepada pemangku kepentingan yang potensial	Target peserta dan/atau keuangan tidak tercapai	2	3	6	Penyebaran melalui media sosial, email.		Ketersediaan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi strategi marketing	Kasi Materi dan Kurikulum	

No	PROSES	Risiko	Pemilik Risiko	Penyebab	Dampak pada Capaian Tujuan	Skor Kemungkinan terjadi	Skor Dampak	Total Skor (7x8)	Pengendalian yang sudah ada (Juknis, SOP, Juklak,dll)	Efektif / Tidak Efektif	Pengendalian yang masih dibutuhkan	Penanggung Jawab	Jangka Waktu
5.	Penetapan pelaksanaan diklat	Diklat ditunda	Balai Diklat	Peserta tidak memenuhi kuorum	Diklat tidak terlaksana	4	4	16	komunikasi via telp dan/atau surat pemberitahuan		Pengelolaan komunikasi yang berbasis IT.	Kasi Materi dan Kurikulum	
		Diklat dibatalkan	Balai Diklat	Pembatalan spihak oleh pelanggan	Diklat tidak terlaksana	3	4	12	komunikasi via telp dan/atau surat		Pengelolaan komunikasi yang berbasis IT.	Kasi Materi dan Kurikulum	
6	Penerimaan peserta diklat	Peserta yang hadir tidak sesuai dengan hasil kesepakatan/konfirmasi kesediaan (berkurang)	Balai Diklat	Kondisi darurat, misalnya keuangan, ijin dari atasan (tidak bisa dikendalikan)	Penyelenggaraan diklat secara ekonomis tidak efisien.	2	3	6	Melakukan efisiensi penyelenggaraan Diklat		Penetapan konfirmasi kesediaan kehadiran peserta untuk mengikuti diklat paling lambat 1 minggu sebelum pelaksanaan diklat.	Kasi Materi dan Kurikulum	
											Memberlakukan ketentuan pembayaran dimuka paling lambat satu minggu sebelum diklat dilaksanakan.	Kasi Materi dan Kurikulum	
7	Perancangan dan/atau pengembangan kurikulum	Hasil penyusunan kurang sesuai dengan kebutuhan stakeholder	Balai Diklat	Tidak melibatkan stakeholder terkait.	tujuan peningkatan kompetensi output tidak sesuai dengan kebutuhan stakeholder.	2	3	6	Melibatkan stake holder terkait, pegawai (WI) dan akademisi		Melibatkan stakeholder khususnya calon pengguna / alumni diklat.	Kasi Materi dan Kurikulum	
			Balai Diklat	Tidak tersedia informasi akurat mengenai peta kebutuhan	Tujuan peningkatan kompetensi pengguna tidak terakomodasi dalam struktur diklat.	2	3	6	Mengikutsertakan WI dalam kegiatan-kegiatan penyelenggaraan informasi geospasial.		Menghimpun dan menyusun peta kebutuhan kompetensi secara keseluruhan dengan meminta masukan langsung kepada pengguna/alumni	Kasi Materi dan Kurikulum	

No	PROSES	Risiko	Pemilik Risiko	Penyebab	Dampak pada Capaian Tujuan	Skor Kemungkinan terjadi	Skor Dampak	Total Skor (7x8)	Pengendalian yang sudah ada (Juknis, SOP, Juklak,dll)	Efektif / Tidak Efektif	Pengendalian yang masih dibutuhkan	Penanggung Jawab	Jangka Waktu
8.	Penetapan jadwal diklat	Perubahan jadwal yang mendadak	Balai Diklat	Pelaksanaan diklat yang berbarengan	Penumpukkan kegiatan diklat pada moment tertentu.	2	2	4	Mengundang pengajar dari luar balai diklat		Antisipasi penyelenggaraan diklat dalam moment tertentu (akhir tahun dan/atau sebelum puasa)	Kasi Materi dan Kurikulum	
		Perubahan jadwal (sistematika) pengajaran	Balai Diklat	tidak tersedia pengajar	Sistematika pengajaran tidak sesuai struktur/kurikulum yang ditetapkan.	2	2	4	Menyusun jadwal sesuai kompetensi pengajar.		Memastikan kesediaan pengajar paling lambat H-3 sebelum diklat dimulai.	Kasi Materi dan Kurikulum	
					Kompetensi pengajar pengganti tidak sesuai.		1	2	2			Menyediakan pengajar pengganti yang berkompentensi sama untuk mengantisipasi ketidakhadiran pengajar yang ditetapkan.	Kasi Materi dan Kurikulum
9.	Penyiapan sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana yang belum siap.	Balai Diklat	Kerusakan yang tidak bisa ditanggulangi secara cepat.	Pelaksanaan pelatihan terganggu.	2	4	8	Melakukan pengecekan H-1 dan H+1		Melakukan preventif maintenace secara teratur.	Kasi Sarana dan Perpustakaan	
		Sarana dan prasarana tidak tersedia	Balai Diklat	Balai diklat belum memiliki peralatan yang dibutuhkan	Pelaksanaan diklat terhambat	2	4	8	Melakukan kerjasama dengan pihak lain yang memiliki peralatan yang dibutuhkan		Melakukan kerjasama untuk peralatan tertentu.	Kasi Sarana dan Perpustakaan	
10.	Penyiapan bahan dan/atau modul diklat.	Bahan dan/atau modul diklat belum tersedia pada saat mulai pelaksanaan diklat	Balai Diklat	Bahan dan/atau modul belum dilakukan penggandaan	Terganggunya penyampaian materi dan pemahaman peserta	1	2	2	Bahan dan modul diklat disiapkan H-1 sebelum pelaksanaan diklat.		Memonitor dan memastikan bahan dan modul diklat tersedia paling lambat H-1	Kasi Sarana dan Perpustakaan	
		Modul diklat tidak sesuai kondisi terkini (tidak update)	Balai Diklat	Modul diklat belum dilakukan updating sesuai perkembangan kegiatan	Pemahaman peserta terhadap materi terbatas pada kondisi-kondisi yang lalu belum	3	3	9	Bahan tayang dan bahan ajar yang terupdate		Dilakukan review dan verifikasi ulang terhadap modul secara teratur/reguler minimal dua	Kasi Materi dan Kurikulum	
		Modul diklat belum diverifikasi relevansinya dengan kurikulum yang ada.	Balai Diklat	Kurikulum diklat yang ada belum terverifikasi/tervalidasi ke tujuan pencapaian output.	Kompetensi output tidak bisa dipastikan pencapaiannya.		3	3	9	Menggunakan modul diklat yang mengacu pada kurikulum yang belum terverifikasi/tervalidasi.		Melakukan verifikasi modul dengan melibatkan stakeholder terkait.	Kasi Materi dan Kurikulum

No	PROSES	Risiko	Pemilik Risiko	Penyebab	Dampak pada Capaian Tujuan	Skor Kemungkinan terjadi	Skor Dampak	Total Skor (7x8)	Pengendalian yang sudah ada (Juknis, SOP, Juklak,dll)	Efektif / Tidak Efektif	Pengendalian yang masih dibutuhkan	Penanggung Jawab	Jangka Waktu
11.	Penetapan SK tim dan Nara sumber	Beban kerja bertumpuk pada satu individu	Balai Diklat	Terbatasnya SDM pada bidang diklat.	Administrasi yang tidak dikelola secara efektif.	3	1	3	Penempatan SDM sesuai kompetensi		Rotasi pada kegiatan yang berbeda walaupun pada bidang yang sama.	Ka Balai Diklat	
		SK terlambat	Balai Diklat	Penumpukkan SK	Honorarium penyelenggaraan diklat terlambat	5	3	15	Penggunaan dana talangan		Penetapan target penyelesaian SK.	Ka Balai Diklat	
12.	Pembukaan Diklat	Proses pembukaan diklat tidak sesuai standar yang ditetapkan.	Balai Diklat	Pimpinan tidak bisa menghadiri pembukaan	Mengurangi psikologi peserta dan penyelenggaraan diklat.	1	1	1	-		Mengkonfirmasi ulang ke pimpinan untuk dapat menghadiri pembukaan diklat	Ketua Panitia	
				Peralatan dan/atau kelengkapan acara belum terpenuhi.	Mengurangi psikologi peserta dan penyelenggaraan diklat.	1	1	1	-		Memonitor dan memastikan peralatan dan/atau kelengkapan yang diperlukan sudah siap pada H-1	Ketua Panitia	
13.	Pengendalian proses diklat	Proses Diklat yang tidak sesuai dengan rencana	Balai Diklat	Kekurangan SDM pelaksana pengendalian Diklat	Pelaksanaan diklat tidak efektif	3	1	3	Perangkapan tugas penyelenggaraan diklat		Pengaturan ulang fungsi-fungsi organisasi yang terkait dengan	Ka Balai Diklat	
14.	Evaluasi Peserta diklat	Hasil Evaluasi tidak mencerminkan kompetensi yang sebenarnya	Balai Diklat	Peserta bekerjasama atau menggunakan hasil evaluasi peserta yang lain	Tidak sesuai data capaian kompetensi peserta diklat	3	3	9	Pelaksanaan ujian diawasi CCTV		Menyusun bank soal yang lebih variatif.	Kasi Materi dan Kurikulum	
		variasi dalam memahami dan menginterpretasikan soal.	Balai Diklat	Soalnya tidak terverifikasi	jawaban yang dibuat tidak mencerminkan capaian kompetensi peserta.	3	3	9	Soal yang dibuat satu tipe		Dilakukan verifikasi soal yang akan diujikan.	Widya Iswara	

No	PROSES	Risiko	Pemilik Risiko	Penyebab	Dampak pada Capaian Tujuan	Skor Kemungkinan terjadi	Skor Dampak	Total Skor (7x8)	Pengendalian yang sudah ada (Juknis, SOP, Juklak,dll)	Efektif / Tidak Efektif	Pengendalian yang masih dibutuhkan	Penanggung Jawab	Jangka Waktu
15.	Penutupan Diklat	Proses penutupan diklat tidak sesuai standar yang ditetapkan.	Balai Diklat	Pimpinan tidak bisa menghadiri pembukaan	Mengurangi psikologi peserta dan penyelenggaraan diklat.	1	1	1	-		Mengkonfirmasi ulang ke pimpinan untuk dapat menghadiri pembukaan diklat	Ketua Panitia	
				Peralatan dan/atau kelengkapan acara belum terpenuhi.	Mengurangi psikologi peserta dan penyelenggaraan diklat.	1	1	1	-	Memonitor dan memastikan peralatan dan/atau kelengkapan yang diperlukan sudah siap pada H-1	Ketua Panitia		
16.	Pelayanan peserta diklat	Layanan kepada peserta tidak maksimal	Balai Diklat	Pemeliharaan asrama masih dilaksanakan oleh unit lain (biro UK).	Mengurangi tingkat kepuasan pelayanan.	4	3	12	Pemanfaatan media tata terbit untuk mengendalikan kejadian darurat.		Penyusunan standar pelayanan kondisi darurat.	Kasi Sarana dan Perpustakaan	
				Belum tersedianya fasilitas kondisi darurat.	Penanganan kondisi darurat terlambat	4	3	12	Penanganan kondisi darurat ditangani SatPAM.		Menyusun SOP kondisi darurat	Kasi Sarana dan Perpustakaan	
				Sertifikat hilang	Balai Diklat	Kondisi darurat/kelalaian	Hilangnya bukti pencapaian kompetensi	2	3	6	Penerbitan legalisir sertifikat.		Pengelolaan basis data diklat diklat 5-10 tahun dan copy sertifikat.
17.	Saran dan Keluhan	Peserta tidak menyampaikan saran/keluhan	Balai Diklat	Peserta sungkan/malas menyampaikan keluhan/saran	Kurangnya informasi masukan dari pelanggan untuk perbaikan	2	1	2	Pengisian formulir evaluasi penyelenggaraan diklat pada akhir sesi diklat.		Menyediakan media tambahan (kotak keluhan/saran).	Kasi Sarana dan Perpustakaan	
									Evaluasi pengajar pada tiap akhir mata diklat disampaikan.		Memastikan dilakukan evaluasi pada akhir sesi penyampaian mata diklat	Ketua Panitia	



BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
SEKRETARIAT UTAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
PUSAT PENELITIAN, PROMOSI DAN KERJA SAMA
PEDOMAN MUTU

No	PROSES	Risiko	Pemilik Risiko	Penyebab	Dampak pada Capaian Tujuan	Skor Kemungkinan terjadi	Skor Dampak	Total Skor (7x8)	Pengendalian yang sudah ada (Juknis, SOP, Juklak, dll)	Efektif / Tidak Efektif	Pengendalian yang masih dibutuhkan	Penanggung Jawab	Jangka Waktu
18.	Pembuatan sertifikat Diklat	Kesalahan pengetikan	Balai Diklat	input data dilakukan manual	Kesalahan sertifikat	2	2	4	Proses recheck hasil pencetakan sertifikat.		Pengelolaan data berbasis IT.	Kasi Sarana dan Perpustakaan	
19.	Penyerahan sertifikat diklat	Peserta tidak mendapatkan sertifikat pada waktu yang direncanakan (penutupan)	Balai Diklat	Pejabat penandatanganan sertifikat tidak ditempat	Peserta kurang puas dengan pelayanan diklat	2	1	2	Mengkonfirmasi keberadaan pejabat penandatanganan paling lambat 3 hari sebelum penutupan diklat		Memonitor dan memastikan penandatanganan sertifikat telah dilaksanakan paling lambat pada H-1	Kasi Sarana dan Perpustakaan	

MASS

BALAI LAYANAN JASA DAN PRODUK GEOSPASIAL

1. Layanan Email

No	Tahapan Kegiatan	Risiko	Pemilik Risiko	Penyebab	Dampak pada Capaian Tujuan	Skor Kemungkinan terjadi	Skor Dampak	Total Skor (7x8)	Pengendalian yang sudah ada (Juknis, SOP, Juklak, dll)	Efektif / Tidak Efektif	Pengendalian yang masih dibutuhkan	Penanggung Jawab	Jangka Waktu
1	Memeriksa email pesanan data	Email tidak masuk	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kuota storage layanan email penuh	Email tidak ditindaklanjuti	2,00	3	6,00	Melakukan back-up email dan menghapus email yang sudah kadaluwarsa	Belum Efektif	Mengajukan penambahan kuota storage layanan email	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Email tidak terpantau/tidak terbaca	Balai Layanan Jasa dan Produk	Email masuk ke SPAM	Email tidak ditindaklanjuti	1,00	3	3,00	Admin melakukan pengecekan masing-masing folder email setiap hari kerja	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Email tidak diteruskan	Balai Layanan Jasa dan Produk	Admin sedang tidak di tempat, petugas pengganti tidak memahami mekanisme / prosedur layanan produk geospasial tidak berbayar	Email terlambat atau tidak ditindaklanjuti	1,00	3	3,00	SOP Layanan Produk Geospasial Melalui Email dan petunjuk teknis yang dibuat oleh admin	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
2	Membalas email pesanan	Email lambat dibalas	Balai Layanan Jasa dan Produk	Informasi terlambat dari unit teknis	Email terlambat ditindaklanjuti	2,00	3	6,00	Koordinasi ke unit teknis terkait data yang dibutuhkan oleh User	Belum Efektif	- Membentuk tim kerja layanan data geospasial - Membuat SK tim kerja layanan data geospasial	Balai Layanan Jasa dan Produk, serta unit teknis	
				Admin sedang tidak di tempat	Email terlambat ditindaklanjuti	1,00	3	3,00	Koordinasi antar personil di Balai Layanan Jasa dan Produk Geospasial	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk, serta unit teknis	
		Email tidak sampai di User	Balai Layanan Jasa dan Produk	Gangguan pada jaringan/sistem	Email terlambat ditindaklanjuti	1,00	3	3,00	Mengirimkan ulang balasan email	Efektif	Koordinasi dengan User dan unit teknis	Balai Layanan Jasa dan Produk	
3	Mengirimkan invoice dan tanda bukti pembayaran	Kesalahan pengiriman invoice	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kesalahan penulisan pada lembar invoice (nama pemesan, alamat pengiriman, nama produk, jumlah produk, harga produk)	Keterlambatan dalam pelayanan pesanan	1,00	3	3,00	- Mengecek ulang lembar invoice sebelum dikirimkan - Mengirimkan ulang lembar invoice	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
4	Membuat lembar pesanan	Kesalahan pembuatan lembar pesanan	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kesalahan penulisan pesanan pada lembar pesanan (nama produk, jumlah produk, harga produk)	Keterlambatan dalam pelayanan pesanan	1,00	3	3,00	Mengecek ulang lembar pesanan	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
5	Menginput transaksi dan pemesanan melalui Aplikasi Pelayanan Data	Kesalahan proses input di Aplikasi Pelayanan Data	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kesalahan penulisan pesanan pada lembar pesanan (nama produk, jumlah produk, harga produk)	Keterlambatan dalam pelayanan pesanan	1,00	3	3,00	Mengecek ulang data yang diinput sebelum disubmit ke Aplikasi Pelayanan Data	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
6	Mengirimkan pesanan	Kesalahan pengiriman data / produk	Balai Layanan Jasa dan Produk	- Kesalahan penulisan pesanan pada lembar pesanan - Kesalahan penghitungan jumlah produk yang dipesan - Kesalahan data yang dikirimkan oleh unit teknis Kesalahan pada ekspedisi	Layanan kurang optimal	1,00	3	3,00	Mengirimkan ulang produk yang dipesan	Efektif	Koordinasi dengan User dan unit teknis	Balai Layanan Jasa dan Produk	
					Layanan kurang optimal	1,00	3	3,00	Koordinasi dengan ekspedisi	Efektif		Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Nomor resi surat tidak bisa ditelusuri	Balai Layanan Jasa dan Produk	Ekspedisi tidak memberikan nomor resi secara update	Layanan kurang optimal	1,00	3	3,00	Koordinasi dengan ekspedisi	Efektif		Balai Layanan Jasa dan Produk	

2. Layanan Telepon

No	Tahapan Kegiatan	Risiko	Pemilik Risiko	Penyebab	Dampak pada Capaian Tujuan	Skor Kemungkinan terjadi	Skor Dampak	Total Skor (7x8)	Pengendalian yang sudah ada (Juknis, SOP, Juklak, dll)	Efektif / Tidak Efektif	Pengendalian yang masih dibutuhkan	Penanggung Jawab	Jangka Waktu
1	Mengangkat telepon masuk serta mencatat data dan informasi penelpon	Telepon terlambat diangkat	Balai Layanan Jasa dan Produk	Petugas penerima telepon sedang tidak di tempat	Layanan tidak optimal	1,00	3	3,00	SOP Layanan Produk Geospasial Melalui Telepon	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Kesalahan pencatatan data dan informasi penelpon	Balai Layanan Jasa dan Produk	Komunikasi berjalan kurang lancar	Layanan tidak optimal	1,00	3	3,00	SOP Layanan Produk Geospasial Melalui Telepon	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
2	Menjawab informasi yang diperlukan User dan menyampaikan prosedur dan tarif pemesanan produk/data	Kesalahan penyampaian informasi prosedur dan tarif pemesanan produk/data	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kurangnya informasi yang dimiliki petugas penerima telepon	Layanan tidak optimal	1,00	3	3,00	- Peraturan Pemerintah No. 64 Tahun 2014 Tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku di Badan Informasi Geospasial - Peraturan Kepala BIG No. 5 Tahun 2015 Tentang Kriteria dan Tata Cara Tarif Nol Rupiah	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
3	Menindaklanjuti permintaan pesanan User ke petugas penyiapan data	Kesalahan pengiriman data / produk	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kurangnya koordinasi antar personil	Layanan tidak optimal	1,00	3	3,00	Koordinasi dengan User dan unit teknis	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
4	Membuat rekap harian jumlah telepon yang masuk, jenis layanan dan informasi yang disampaikan	Kesalahan dalam merekap jumlah telepon yang masuk dan jenis layanan yang sudah disampaikan	Balai Layanan Jasa dan Produk	Adanya data dan informasi penelpon yang terlawat dicatat	Laporan rekap telepon kurang akurat	1,00	3	3,00	Rekap ulang	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	

3. Korespondensi

No	Tahapan Kegiatan	Risiko	Pemilik Risiko	Penyebab	Dampak pada Capaian Tujuan	Skor Kemungkinan terjadi	Skor Dampak	Total Skor (7x8)	Pengendalian yang sudah ada (Juknis, SOP, JuMak, dll)	Efektif / Tidak Efektif	Pengendalian yang masih dibutuhkan	Penanggung Jawab	Jangka Waktu
1	Memeriksa surat permohonan data melalui email	Email tidak masuk Email tidak terpantau/tidak terbaca Email tidak diteruskan	Balai Layanan Jasa dan Produk Balai Layanan Jasa dan Produk Balai Layanan Jasa dan Produk	Kuota storage layanan email penuh Email masuk ke SPAM Admin sedang tidak di tempat, petugas pengganti tidak memahami mekanisme/prosedur layanan produk geospasial tidak berbayar	Email tidak ditindaklanjuti Email tidak ditindaklanjuti Email terlambat atau tidak ditindaklanjuti	2,00 1,00 1,00	3 3 3	6,00 3,00 3,00	Melakukan back-up email dan menghapus email yang sudah kadaluwarsa Admin melakukan pengecekan masing-masing folder email setiap hari kerja SOP Layanan Produk Geospasial Melalui Email dan petunjuk teknis yang dibuat oleh admin	Belum Efektif Efektif Efektif	Mengajukan penambahan kuota storage layanan email - -	Balai Layanan Jasa dan Produk Balai Layanan Jasa dan Produk Balai Layanan Jasa dan Produk	
2	Membuat surat balasan	Surat balasan lama dibuat	Balai Layanan Jasa dan Produk	Terlambatnya informasi status ketersediaan data dari unit teknis	Surat permohonan data lambat ditindaklanjuti	1,00	3	3,00	Koordinasi unit teknis via telepon	Efektif	Koordinasi dengan unit teknis terkait data yang dibutuhkan oleh User	Balai Layanan Jasa dan Produk	
3	Disposisi pelayanan ke unit teknis	Disposisi surat terlalu lama	Balai Layanan Jasa dan Produk	Terlambat menindaklanjuti/membalas email oleh penerima disposisi	Surat permohonan lambat ditindaklanjuti	1,00	3	3,00	SOP Layanan Data Geospasial Melalui Korespondensi	Efektif	Koordinasi dengan unit teknis terkait data yang dibutuhkan oleh User	Balai Layanan Jasa dan Produk	
4	Menyiapkan data yang diperlukan User beserta kelengkapannya	Kesalahan data yang diproses Berkas terselip Respon yang lama dari unit teknis	Balai Layanan Jasa dan Produk Balai Layanan Jasa dan Produk Balai Layanan Jasa dan Produk	Kurangnya koordinasi dan komunikasi Kurangnya ketelitian petugas dalam mengarsipkan berkas Kurangnya jumlah SDM di unit teknis untuk melayani penyiapan data	Kesalahan dalam layanan data/produk Data tidak diproses Layanan kurang optimal	1,00 1,00 3,00	3 1 3	3,00 1,00 9,00	Mengirimkan ulang pesanan data Mengirimkan ulang berkas nota dinas Koordinasi dengan unit teknis	Efektif Efektif Belum Efektif	Koordinasi dengan unit teknis Koordinasi dengan unit teknis Koordinasi dengan unit teknis tentang penambahan SDM	Balai Layanan Jasa dan Produk Balai Layanan Jasa dan Produk Balai Layanan Jasa dan Produk	
5	Mengirimkan surat balasan via email atau fax	Email tidak sampai di User	Balai Layanan Jasa dan Produk	Gangguan pada jaringan/sistem	Pengiriman surat balasan terlambat	1,00	1	1,00	Mengirimkan ulang balasan email	Efektif	Koordinasi dengan User dan unit teknis	Balai Layanan Jasa dan Produk	
6	Mengirimkan surat balasan via jasa ekspedisi	Surat tidak sampai di User Nomor resi surat tidak bisa ditelusuri	Balai Layanan Jasa dan Produk	Alamat penerima surat tidak jelas Ekspedisi tidak memberikan nomor resi secara update	Data tidak diambil oleh user Layanan kurang optimal	1,00 1,00	1 3	1,00 3,00	Menghubungi User via telepon Koordinasi dengan ekspedisi	Efektif Efektif	Koordinasi dengan User -	Balai Layanan Jasa dan Produk Balai Layanan Jasa dan Produk	
7	Mengambil pesanan data	Kesalahan data/produk yang diterima oleh User	Balai Layanan Jasa dan Produk	- Kesalahan penulisan pesanan data - Kesalahan data yang dikirimkan oleh unit teknis	Layanan kurang optimal	1,00	3	3,00	Mengirimkan ulang data yang dipesan	Efektif	Koordinasi dengan User dan unit teknis	Balai Layanan Jasa dan Produk	

4. Pelayanan Produk Berbayar

No	Tahapan Kegiatan	Risiko	Pemilik Risiko	Penyebab	Dampak pada Capaian Tujuan	Skor Kemungkinan terjadi	Skor Dampak	Total Skor (7x8)	Pengendalian yang sudah ada (Juknis, SOP, Juklak, dll)	Efektif / Tidak Efektif	Pengendalian yang masih dibutuhkan	Penanggung Jawab	Jangka Waktu
1	Membuat lembar pesanan	Kesalahan pembuatan lembar pesanan	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kesalahan penulisan pesanan pada lembar pesanan (nama produk, jumlah produk, harga produk)	Keterlambatan dalam pelayanan pesanan	1,00	3	3,00	Mengecek ulang lembar pesanan	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
2	Membuat nota dan kwitansi pembayaran	Kesalahan pembuatan nota dan kwitansi pembayaran	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kesalahan penulisan pada lembar invoice (nama pemesan, alamat pengiriman, nama produk, jumlah produk, harga produk)	Keterlambatan dalam pelayanan pesanan	1,00	3	3,00	Mengecek ulang lembar nota dan kwitansi pembayaran sebelum diserahkan	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
3	Menginput transaksi dan pemesanan melalui Aplikasi Pelayanan Data	Kesalahan proses input di Aplikasi Pelayanan Data	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kesalahan penulisan pesanan pada lembar pesanan (nama produk, jumlah produk, harga produk)	Keterlambatan dalam pelayanan pesanan	1,00	3	3,00	Mengecek ulang data yang diinput sebelum disubmit ke Aplikasi Pelayanan Data	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
4	Menyerahkan pesanan	Kesalahan penyerahan data / produk	Balai Layanan Jasa dan Produk	- Kesalahan penulisan pesanan pada lembar pesanan - Kesalahan penghitungan jumlah produk yang dipesan - Kesalahan data yang dikirimkan oleh unit teknis	Layanan kurang optimal	1,00	3	3,00	Menyerahkan ulang produk yang dipesan	Efektif	Koordinasi dengan User dan unit teknis	Balai Layanan Jasa dan Produk	

5. Pelayanan Produk Rp. 0,00 (nol rupiah)

No	Tahapan Kegiatan	Risiko	Pemilik Risiko	Penyebab	Dampak pada Capaian Tujuan	Skor Kemungkinan terjadi	Skor Dampak	Total Skor (7x8)	Pengendalian yang sudah ada (Juknis, SOP, Juktak, dll)	Efektif / Tidak Efektif	Pengendalian yang masih dibutuhkan	Penanggung Jawab	Jangka Waktu
1	Pemeriksaan surat permohonan data yang dibawa oleh User	Surat permohonan tidak terpantau	Balai Layanan Jasa dan Produk	Berkas terselip	Surat permohonan data tidak ditindaklanjuti	1.00	3	3.00	Admin melakukan pengecekan masing-masing folder email setiap hari kerja	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Surat permohonan tidak sesuai aturan yang berlaku	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kurangnya sosialisasi aturan yang berlaku	Surat permohonan data tidak ditindaklanjuti	1.00	3	3.00	Peraturan Kepala BIG No. 5 Tahun 2015 Tentang Kriteria dan Tata Cara Tarif Nol Rupiah	Efektif	-	Balai Layanan Jasa dan Produk	
2	Membuat surat balasan	Surat balasan lama dibuat	Balai Layanan Jasa dan Produk	Terlambatnya informasi status ketersediaan data dari unit teknis	Surat permohonan data lambat ditindaklanjuti	1.00	3	3.00	Koordinasi unit teknis via telepon	Efektif	Koordinasi dengan unit teknis terkait data yang dibutuhkan oleh User	Balai Layanan Jasa dan Produk	
3	Disposisi pelayanan ke unit teknis	Disposisi surat terlalu lama	Balai Layanan Jasa dan Produk	Terlambat menindaklanjuti/membalas email oleh penerima disposisi	Surat permohonan lambat ditindaklanjuti	1.00	3	3.00	SOP Layanan Data Geospasial Melalui Korespondensi	Efektif	Koordinasi dengan unit teknis terkait data yang dibutuhkan oleh User	Balai Layanan Jasa dan Produk	
4	Menyiapkan data yang diperlukan User beserta kelengkapannya	Kesalahan data yang diproses	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kurangnya koordinasi dan komunikasi	Kesalahan dalam layanan data/produk	1.00	3	3.00	Mengirimkan ulang pesan data	Efektif	Koordinasi dengan unit teknis	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Berkas terselip	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kurangnya ketelitian petugas dalam mengarsipkan berkas	Data tidak diproses	1.00	1	1.00	Mengirimkan ulang berkas nota dinas	Efektif	Koordinasi dengan unit teknis	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Respon yang lama dari unit teknis	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kurangnya jumlah SDM di unit teknis untuk melayani penyiapan data	Layanan kurang optimal	3.00	3	9.00	- Koordinasi dengan unit teknis - SK Tim Layanan Data	Belum Efektif	- Koordinasi dengan unit teknis tentang penambahan SDM	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Data tidak tersedia	Balai Layanan Jasa dan Produk	Data belum ada, data belum diupdate	Permintaan Data tidak diproses	3.00	3	9.00	Menginformasikan kepada User		Koordinasi dengan unit teknis	Balai Layanan Jasa dan Produk	
5	Mengirimkan surat balasan via email atau fax	Email tidak sampai di User	Balai Layanan Jasa dan Produk	Gangguan pada jaringan/sistem	Pengiriman surat balasan terlambat	1.00	1	1.00	Mengirimkan ulang balasan email	Efektif	Koordinasi dengan User dan unit teknis	Balai Layanan Jasa dan Produk	
6	Mengirimkan surat balasan via jasa ekspedisi	Surat tidak sampai di User	Balai Layanan Jasa dan Produk	Alamat penerima surat tidak jelas	Data tidak diambil oleh user	1.00	1	1.00	Menghubungi User via telepon	Efektif	Koordinasi dengan User	Balai Layanan Jasa dan Produk	
7	Mengambil pesanan data	Kesalahan data/produk yang diterima oleh User	Balai Layanan Jasa dan Produk	- Kesalahan penulisan pesanan data - Kesalahan data yang dikirimkan oleh unit teknis	Layanan kurang optimal	1.00	3	3.00	Mengirimkan ulang data yang dipesan	Efektif	Koordinasi dengan User dan unit teknis	Balai Layanan Jasa dan Produk	

6. Pelayanan Jasa

No	Tahapan Kegiatan	Risiko	Pemilik Risiko	Penyebab	Dampak pada Capaian Tujuan	Skor Kemungkinan terjadi	Skor Dampak	Total Skor (7x6)	Pengendalian yang sudah ada (Juknis, SOP, Juklak, dll)	Efektif / Tidak Efektif	Pengendalian yang masih dibutuhkan	Penanggung Jawab	Jangka Waktu
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	Menerima permohonan konsultasi layanan jasa IG	Petugas resepsionis tidak <i>respect</i> /kurang ramah terhadap pemohon	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kurangnya jiwa melayani	Pemohon merasa tidak nyaman dalam menerima pelayanan	1,00	2	2,00	Briefing	Efektif			
		Ruang konsultasi tidak tersedia/overload	Balai Layanan Jasa dan Produk	Pemohon datang secara bersamaan	Pemohon merasa tidak nyaman menunggu	3,00	2	6,00	Penjadwalan ulang dengan pemohon	Belum Efektif	- Penyusunan jadwal konsultasi - Penerapan aplikasi antrian		
2	Melaksanakan konsultasi layanan jasa	Petugas pelaksana konsultasi tidak dapat memberikan layanan konsultasi secara bersamaan	Balai Layanan Jasa dan Produk	Pemohon datang secara bersamaan	Pemohon merasa tidak nyaman menunggu	3,00	2	6,00	Penjadwalan ulang dengan pemohon	Belum Efektif	- Penyusunan jadwal konsultasi - Penerapan aplikasi antrian		
		Petugas pelaksana konsultasi tidak berada di tempat	Balai Layanan Jasa dan Produk	Petugas pelaksana konsultasi memiliki kegiatan lain/dinas luar	Pemohon tidak dapat menerima informasi layanan jasa	1,00	4	4,00	Penjadwalan ulang dengan pemohon	Efektif	Penyebarluasan informasi tentang BIG, khususnya kontak person dan prosedur		
		Petugas pelaksana konsultasi dari unit teknis tidak dapat hadir	Balai Layanan Jasa dan Produk	Petugas pelaksana konsultasi dari unit teknis memiliki kegiatan lain/dinas luar	Pemohon tidak dapat menerima informasi layanan jasa secara komprehensif	1,00	3	3,00	- Koordinasi dengan unit teknis - Penerapan media lain dalam pelaksanaan konsultasi (via telepon) - Membuat SK Tim Kerja Layanan Informasi dan Kehumasan	Efektif	Penyusunan standar kompetensi petugas pelaksana konsultasi	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Petugas pelaksana konsultasi tidak dapat memberikan informasi teknis layanan jasa IG	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kurangnya kompetensi dan pengalaman sebagaimana permohonan tersebut, misal tentang JKGG, pembangunan IDSD dst	Pemohon tidak dapat menerima informasi teknis layanan jasa IG secara baik	2,00	3	6,00	Koordinasi unit teknis untuk dapat bersama-sama memberikan penjelasan	Belum Efektif	- Koordinasi dengan unit teknis terkait layanan jasa IG yang dibutuhkan oleh pemohon - Pengembangan kompetensi petugas	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Petugas pelaksana konsultasi tidak dapat memberikan informasi administrasi terkait permohonan layanan jasa untuk kerja sama	Balai Layanan Jasa dan Produk	- Kurangnya kompetensi dan pengalaman terkait administrasi layanan jasa untuk kerja sama - Kurangnya rasa percaya diri, karena biasanya dijelaskan oleh struktural	Pelaksanaan kerja sama terhambat	1,00	3	3,00	- Pembekalan materi terkait administrasi - Pejabat struktural harus ada di tempat minimal 1 (satu) orang	Efektif	Pemohon diberikan nomor kontak kepada petugas pelaksana konsultasi yang kompeten untuk dapat langsung berkomunikasi	Balai Layanan Jasa dan Produk	
3	Pelaksanaan MoU atau Perjanjian Kerja Sama melalui Layanan Jasa IG	Layanan kerja sama tidak dapat dilaksanakan	Pemohon	- Pemohon tidak menyiapkan anggaran - Ketidaktahuan pemohon pada saat penyusunan APBD/APBN - Kesalahan mata anggaran - Pemotongan/penghematan anggaran	Kerja sama layanan jasa IG belum dapat dilaksanakan	2,00	2	4,00	Petugas layanan jasa IG memberikan saran kepada pemohon untuk melakukan revisi terhadap anggaran	Efektif	Teknis kegiatan jika dapat dilakukan secara cepat, dapat dilaksanakan pada tahun yang sama, tetapi jika perlu durasi yang panjang maka disarankan untuk dilakukan di tahun berikutnya	Pemohon	
		MoU tidak ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerja Sama	Pemohon	- Pergantian pimpinan di Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terkait - Perubahan organisasi	Kerja sama layanan jasa IG belum dapat dilaksanakan	1,00	2	2,00	Melakukan komunikasi ulang dengan pemohon	Efektif	Sosialisasi	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Kesalahan penulisan dalam Perjanjian Kerja Sama	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kelalaian petugas	Terlambatnya penandatanganan PKS	1,00	3	3,00	Revisi Perjanjian Kerja Sama	Efektif	Briefing	Balai Layanan Jasa dan Produk	

7. Pelayanan Gudang

No	Tahapan Kegiatan	Risiko	Pemilik Risiko	Penyebab	Dampak pada Capaian Tujuan	Skor Kemungkinan terjadi	Skor Dampak	Total Skor (7x8)	Pengendalian yang sudah ada (Juknis, SOP, Juklak, dll)	Efektif / Tidak Efektif	Pengendalian yang masih dibutuhkan	Penanggung Jawab	Jangka Waktu
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Pengecekan dan pencatatan produk geospasial	Peta hilang	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kelalaian petugas gudang persediaan	Terdapat selisih jumlah peta persediaan	1,00	3	3,00	Penyediaan CCTV	Efektif	- Penyediaan tata tertib gudang - Penambahan CCTV	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Peta rusak	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kurangnya pemeliharaan gudang (kurangnya fumigasi, atap bocor, keadaan gudang berdebu dan lembab)	Peta tidak bisa dijual	2,00	3	6,00	Pemeliharaan gudang	Belum Efektif	- Penetapan preventif maintenance - Penambahan air purifier - Monitoring petugas cleaning services	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Kebakaran	Balai Layanan Jasa dan Produk	- Kelalaian petugas gudang persediaan - Konsleting pada listrik	- PNPB dari penjualan peta berkurang - Pelayanan terganggu	1,00	5	5,00	Penyediaan APAR	Efektif	- Monitoring status APAR - Pengecekan jaringan listrik secara berkala	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Ketidakcocokan antara jumlah produk di kartu stock/realisasi dengan aplikasi persediaan	Balai Layanan Jasa dan Produk	- Kelalaian petugas gudang persediaan (lupa menuliskan di kartu stock)	Terdapat selisih jumlah peta persediaan	2,00	3	6,00	Stock opname tiap semester	Belum Efektif	Stock opname bulanan	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Aplikasi persediaan tidak dapat digunakan	Unit Teknis	Jaringan terputus	Pelayanan terganggu	2,00	4	8,00	Koordinasi dengan unit teknis	Belum Efektif	Monitoring pemeliharaan jaringan	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Listrik padam	PLN	Gangguan di gardu induk	Pelayanan terganggu	1,00	3	3,00	Penyediaan UPS	Efektif	Penambahan UPS	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Komputer rusak	Balai Layanan Jasa dan Produk	- Komputer sudah lama - Kurangnya pemeliharaan	Pelayanan terganggu	1,00	3	3,00	Penyediaan komputer back up	Efektif	- Penambahan komputer - Pemeliharaan komputer	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Kerusakan infrastruktur gudang (atap bocor, lantai rusak)	Unit Teknis	Kurangnya pemeliharaan infrastruktur	Kerusakan pada peta	1,00	4	4,00	Koordinasi dengan unit teknis	Efektif	Pengecekan infrastruktur	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Petugas gudang persediaan mengalami sakit	Balai Layanan Jasa dan Produk	- Kondisi gudang yang berdebu, lembab dan kurang bersih - Kurangnya fasilitas gudang	Petugas tidak dapat melayani dengan baik	2,00	3	6,00	Cek kesehatan ke klinik	Belum Efektif	- Pemeliharaan kebersihan gudang - Penyediaan air purifier	Balai Layanan Jasa dan Produk	
		Kecelakaan kerja	Balai Layanan Jasa dan Produk	Kerusakan infrastruktur gudang	Petugas tidak dapat melayani dengan baik	1,00	5	5,00	Pemeliharaan/pengecekan infrastruktur	Efektif	- Penyediaan tata tertib dalam bekerja - Pemberian tanda/himbauan	Balai Layanan Jasa dan Produk	

Skala Kemungkinan

E	Kemungkinan	Berulang Frekuensi		Kejadian Tunggal (Probabilitas)	Skala Nilai
1	Sangat Jarang	Kemungkinan terjadi > 25 tahun ke depan	Kemungkinan terjadi sekali dalam setahun	Diabaikan	1
				Probabilitas sangat kecil mendekati nol	
2	Jarang	Mungkin terjadi sekali dalam 25 tahun	1 s/d 2 kali dalam setahun	Kecil kemungkinan tetapi tidak diabaikan	2
				Probabilitas rendah, tetapi lebih besar dari pada nol	
3	Kadang-kadang	Mungkin terjadi sekali dalam 10 tahun	3 s/d 5 kali dalam setahun	Kemungkinan kurang dari pada 50%, tetapi masih cukup besar	3
				Probabilitas kurang dari pada 50%, tetapi masih cukup tinggi	
4	Sering	Mungkin terjadi kira-kira sekali dalam setahun	6 s/d 10 kali dalam setahun	Mungkin tidak terjadi atau peluang 50/50	4
5	Sangat Sering	Dapat terjadi beberapa kali dalam setahun	Lebih dari 10 kali dalam setahun	Kemungkinan terjadi lebih dari 50%	5

Skala Dampak

No	Konsekuensi/ Dampak	Kualitas Pelayanan
1	Tidak signifikan	Pada prinsipnya, defisiensi atau tidak adanya pelayanan rendah, tanpa ada komentar
2	Kurang signifikan	Pelayanan dianggap memuaskan oleh masyarakat umum, tetapi pegawai instansi mewaspadaai adanya defisiensi
3	Sedang	Pelayanan dianggap kurang memuaskan oleh masyarakat umum dan pegawai organisasi
4	Signifikan	Masyarakat umum menganggap pelayanan organisasi tidak memuaskan
5	Sangat signifikan/berbahaya/ katastropik	Pelayanan turun sangat jauh di bawah standar yang diterima

Matriks / Skala Risiko

No	Kemungkinan	Konsekuensi /Dampak				
		Tidak signifikan	Kurang signifikan	Sedang	Signifikan	Sangat signifikan/berbahaya/ katastropik
1	Sangat Sering	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
2	Sering	Sedang	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi
3	Kadang-kadang	Rendah	Sedang	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi
4	Jarang	Rendah	Rendah	Sedang	Sedang	Tinggi
5	Sangat Jarang	Rendah	Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi