

# LAPORAN PENGADUAN

**Analisis Capaian dan Evaluasi Berbasis Risiko**



**UIN RADEN FATAH  
PALEMBANG**

**2022**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Pengaduan (Analisis Capaian dan Evaluasi Berbasis Risiko) Tahun 2022 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Laporan Pengaduan (Analisis Capaian dan Evaluasi Berbasis Risiko) Tahun 2022 ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2022 sampai dengan Desember 2022. Disusunnya Laporan Pengaduan (Analisis Capaian dan Evaluasi Berbasis Risiko) ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas layanan UIN Raden Fatah Palembang. Secara umum Pengaduan (Analisis Capaian dan Evaluasi Berbasis Risiko) masih fokus kepada mahasiswa dan melalui Fakultas/Pascasarjana agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.

Selanjutnya kami mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kekhilafan, kesalahan ataupun kekurangan dalam Laporan Pengaduan (Analisis Capaian dan Evaluasi Berbasis Risiko) ini. Semoga kita semua di lapangkan dadanya sehingga senantiasa dimudahkan dalam segala urusan. Amin.

Palembang, 30 Desember 2022

Tim Helpdesk

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL .....	4
DAFTAR GRAFIK.....	5
BAB I PENDAHULUAN	
A. Dasar Pemikiran .....	6
B. Dasar Hukum.....	7
C. Tujuan.....	7
D. Manfaat.....	7
BAB II HASIL	
A. Responden .....	8
B. Hasil .....	9
C. Evaluasi berbasis Risiko.....	10
BAB III PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	11
B. Saran.....	11
Lampiran .....	12

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Media Pengaduan .....	8
Gambar 2.2 Risk Register Pengaduan.....	10

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Hasil Monitoring Media Pengaduan .....	9
--------------------------------------------------	---

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Dasar Pemikiran**

Perkembangan zaman yang semakin maju menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru di mana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang-undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu: kebebasan berbicara, berserikat, dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut. Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif, dan akuntabel bagi seluruh masyarakat.

Pada tahun 2008 dikeluarkan Undang-Undang tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Kemudian pada tahun 2009 dikeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pelayanan Publik menurut Undang-Undang tersebut adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. UIN Raden Fatah sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas. Dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan publik maka disediakan ruang Pengaduan (Analisis Capaian dan Evaluasi Berbasis Risiko) sehingga masyarakat dapat secara langsung memberikan keluhannya. Selain ruang

Pengaduan (Analisis Capaian dan Evaluasi Berbasis Risiko) terdapat pula media social UIN Raden Fatah Palembang.

## B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
2. Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman
4. Penanganan Pengaduan (Analisis Capaian dan Evaluasi Berbasis Risiko) di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
5. Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Kepada Masyarakat di Lingkungan Kementerian Agama
6. Standar Operasional Prosedur Pengaduan Kepada Masyarakat pada UIN Raden Fatah Palembang

## C. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya laporan Pengaduan adalah:

1. Untuk mengetahui outcome Pendidikan yang dihasilkan oleh universitas
2. Mengetahui pengaduan/keluhan masyarakat
3. Mengetahui Jumlah pengaduan yang diselesaikan
4. Mengukur capaian penanganan pengaduan
5. Memitigasi pengaduan layanan berbasis risiko

## D. Manfaat

Manfaat terlaksanyanya laporan Pengaduan adalah:

1. Bagi Institusi, sebagai dasar bagi program studi untuk menentukan strategi dan orientasi Pendidikan melalui perbaikan teknis penyelenggaraan Pendidikan dan pengajaran sehingga pelayanan menjadi semakin baik.
2. Bagi pengguna layanan, sebagai informasi penting bagi pengguna yang secara objektif menggambarkan dan mendokumentasikan output dan kebermanfaatan alumni. Data tersebut sangat penting bagi para pengguna untuk mencari referensi tenaga kerja yang berkualitas dan dibutuhkan oleh universitas.

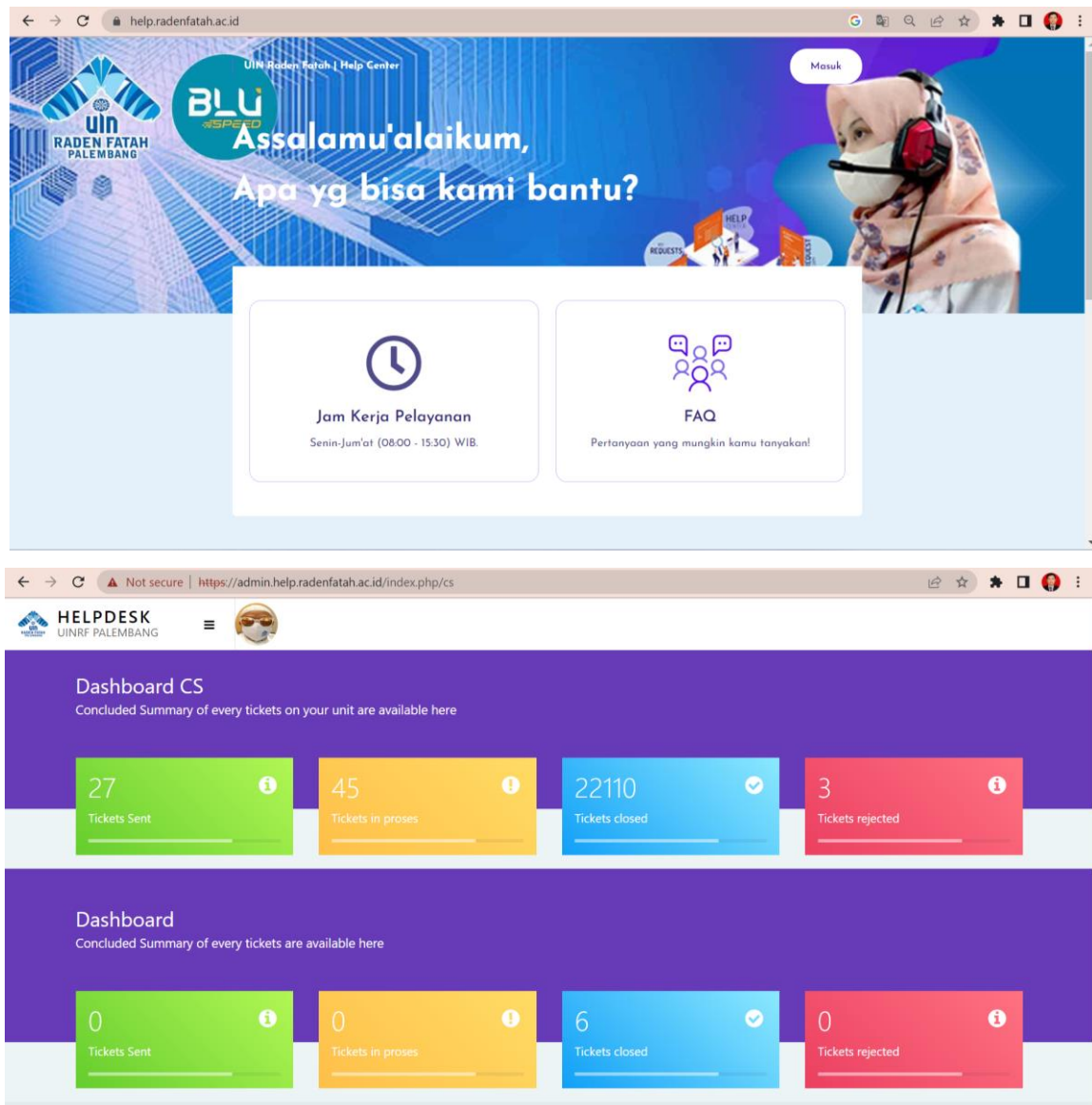
## BAB II HASIL

### A. Media Pengaduan

Adapun Media Pengaduan pada UIN Raden Fatah telah dilakukan berbasis Teknologi Informasi. Pengaduan terpusat pada <https://help.radenfatah.ac.id/> UIN Raden Fatah Palembang seperti berikut;

Gambar 2.1

Media Pengaduan (<https://help.radenfatah.ac.id/>)





## B. Hasil Monitoring

Secara umum, Hasil Monitoring Pengaduan pada UIN Raden Fatah Palembang adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1  
Hasil Monitoring Media Pengaduan

NO	HELPDESK	JUMLAH PENGADUAN	KETERANGAN
1	<i>Tickets Send</i>	27	Belum ditindaklanjuti
2	<i>Tickets in Process</i>	45	Proses tindak lanjut
3	<i>Tickets Closed</i>	22110	Selesai ditindaklanjuti tepat waktu
4	<i>Tickets Rejected</i>	3	Tidak ditindaklanjuti /Ditolak
	Jumlah total pengaduan (1+2+3+4)	22185	-
	Jumlah pengaduan ditindaklanjuti (2+3)	22155	99,86%
	Jumlah pengaduan selesai tepat waktu (3)	22110	99,66%

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Helpdesk Tickets Send sebanyak 27 pengaduan, artinya sebanyak 27 pengaduan masuk belum ditindaklanjuti. Tickets in Process sebanyak 45 dapat diartikan sebanyak 45 pengaduan masih dalam proses tindak lanjut. Tickets Closed sebanyak 22110 artinya sebanyak 22110 pengaduan telah diselesaikan secara tepat waktu. Tickets Rejected sebanyak 3 pengaduan yang tidak ditindaklanjuti /ditolak. Secara akumulatif Jumlah total pengaduan sebanyak 22185 pengaduan. Jumlah pengaduan ditindaklanjuti sebanyak 22155 atau setara 99,86% dari jumlah seluruh pengaduan, sedangkan Jumlah pengaduan selesai tepat waktu sebanyak 22110 pengaduan atau setara 99,66% dari jumlah seluruh pengaduan.

Hal tersebut menunjukkan keberhasilan penanganan pengaduan pada UIN Raden Fatah Palembang. Pengaduan yang masuk dapat segera ditindaklanjuti dengan tepat waktu dan tepat sasaran. Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari evaluasi berbasis risiko yang diterapkan pada UIN Raden Fatah Palembang yang secara umum dapat dilihat pada pembahasan selanjutnya.

### C. Evaluasi berbasis Risiko

Secara umum, pengelolaan pengaduan pada UIN Raden Fatah Palembang menunjukkan perkembangan signifikan dengan terintegrasinya layanan pengaduan berbasis teknologi informasi. Dalam setiap prosesnya tentu ada kekurangan dan kekeliruan yang perlu dimitigasi sesuai proses manajemen risiko. Adapun mitigasi risiko pengaduan layanan tertuang dalam risk register milik Satuan Pengawasan Internal sebagai berikut:

**Gambar 2.2**  
**Risk Register Pengaduan**

Kode Risiko	No.	Status Risiko	Peluang atau Ancaman	Kategori Risiko	Unit Kerja / Fungsi	Sasaran	Periode Identifikasi Risiko	Deskripsi atau Kejadian Risiko
SPI-R-01	1	Active	Threat	Operational / Infrastructure Risk	Layanan dan Operasional	Mewujudkan Penerapan Manajemen Risiko yang baik	Semester Ganjil 2022/2023	Pengaduan pada WBS sangat minim
SPI-R-02	2	Active	Threat	Operational / Infrastructure Risk	Layanan dan Operasional	Meningkatkan Nilai Maturitas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)	Semester Ganjil 2022/2023	Pemeriksaan terhadap Kinerja di setiap Unit tidak berjalan optimal
SPI-R-03	3	Active	Threat	Operational / Infrastructure Risk	Layanan dan Operasional	Meningkatkan Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB)	Semester Ganjil 2022/2023	Pengisian Laporan Kinerja Pegawai (LKP) hanya sebatas formalitas sehingga tidak berpengaruh terhadap Pelaksanaan Reformasi Birokrasi
SPI-R-04	4	Active	Threat	Finance Risk	SDM	Mewujudkan tata kelola (Good Governance) pengelolaan aset yang baik	Semester Ganjil 2022/2023	Unit Bisnis tidak dikelola secara profesional
SPI-R-05	5	Active	Threat	Finance Risk	Keuangan	Meningkatkan Pendapatan BLU melalui Diversifikasi Investasi	Semester Ganjil 2022/2023	Hasil Pengelolaan Aset Lancar tidak maksimal
SPI-R-06	6	Active	Threat	Operational / Infrastructure Risk	Layanan dan Operasional	Ditindaklanjutinya Pemeriksaan Internal dan eksternal	Semester Ganjil 2022/2023	Tidak ada tindak lanjut hasil pemeriksaan Eksternal dan Internal
SPI-R-07	7	Active	Threat	Operational / Infrastructure Risk	Layanan dan Operasional	Tercapainya nilai minimum	Semester Ganjil 2022/2023	Tidak tercapainya Nilai PMRB, SPIP, SAKIP, dan BMN

Secara rinci Risk Register Pengaduan terlampir dalam laporan ini.

### **BAB III**

#### **PENUTUP**

##### **A. Simpulan**

Berdasarkan Helpdesk disimpulkan bahwa Tickets Send sebanyak 27 pengaduan, artinya sebanyak 27 pengaduan masuk belum ditindaklanjuti. Tickets in Process sebanyak 45 dapat diartikan sebanyak 45 pengaduan masih dalam proses tindak lanjut. Tickets Closed sebanyak 22110 artinya sebanyak 22110 pengaduan telah diselesaikan secara tepat waktu. Tickets Rejected sebanyak 3 pengaduan yang tidak ditindaklanjuti /ditolak. Secara akumulatif Jumlah total pengaduan sebanyak 22185 pengaduan. Jumlah pengaduan ditindaklanjuti sebanyak 22155 atau setara 99,86% dari jumlah seluruh pengaduan, sedangkan Jumlah pengaduan selesai tepat waktu sebanyak 22110 pengaduan atau setara 99,66% dari jumlah seluruh pengaduan.

##### **B. Saran**

Laporan Pengaduan (Analisis Capaian dan Evaluasi Berbasis Risiko) perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi kualitas layanan di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.

Palembang, 30 Desember 2022

Tim Helpdesk

# Lampiran

# Penagaduan

Not secure | https://admin.help.radenfatah.ac.id/index.php/cs/tickets\_cs\_sent/0

HELPPDESK UINRF PALEMBANG

Daftar Tiket

Show 10 entries Search:

Pengguna	Tiket	Deskripsi Keluhan	Tanggal	Status	Action
#35386 New Updatel EVANZA PUTRA   1730603211	#35386   Gangguan/Masalah Aplikasi (Simak/Bimbingan TA/Elearning/Bina Skripsi/DLL) Sub : Aplikasi akademik Kategori : Akademik	Tidak bisa upload file pengajuan di silayak , dengan keterangan ukuran file terlalu besar, sedangkang ukuran file yang akan di upload sudah di bawah 3mb	2023-05-23 10:02:51	sent	<a href="#">Detail</a>
#35580 New Updatel Eli sundari   1930201127	#35580   PDPT (Salah Nama/Nomor Ijazah/TTL di Forlap Dikti/NISN/NIK ORTU/DLL) Sub : PDPT (Salah Nama/Nomor Ijazah di forlap/salah Tanggal Lahir dll) Kategori : PDPT	Assalamualaikum Wr Wb. Mohon maaf mengganggu waktunya pak/ibu Saya Eli sundari (1930201127) Alumni PGMI 2019 wisudawan ke 84, 18 maret 2023 Mohon kepada bapak/ibu untuk membuat keterangan lulus dan No ijazah di PDDikti untuk syarat mengikuti PPG prajabatan 2023 Terimakasih sebelumnya dan sesudahnya pak/ibu Wassalamualaikum Wr Wb.	2023-06-01 10:54:13	sent	<a href="#">Detail</a>

Not secure | https://admin.help.radenfatah.ac.id/index.php/cs/tickets\_cs\_sent/0

HELPPDESK UINRF PALEMBANG

sudah update pak/ibu. Terimakasih banyak bu/pak sebelumnya saya sekali lagi mohon maaf jika mengganggu waktunya. Dan sekali lagi saya mohon bantuannya bu/pak Wassalamu'alaikum wr wb .

#35910 New Updatel DELLA PARIDATUL ULFA   2220604034	#35910   Lainnya Sub : Lainnya Kategori : Lainnya	Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatu,maaf sebelumnya kepada bapak/ibu perkenalkan nama: DELLA PARIDATUL ULFA dari kelas: MAZAWA 1 Nim: 2220604034, izin untuk bapak/ibu Della mau bertanya, kenapa di siladas dan di simak nama kepanjangan Della beda, di siladas nama nya Della paridatululfa sedangkan di Simak nama Della benar pak Bu yaitu Della paridatul ulfa tidak ada tambahan nama u di akhir paridatul nya itu,apakah bisa di ganti dengan yang benar sebelumnya bapak/ibu jika bisa nama yang benar saya yaitu DELLA PARIDATUL ULFA,maaf bapak/ibu kalau Della merepotkan terimakasih sebelumnya bapak/ibu????????? waalaikumsalam warahmatullahi wabarokatu ??????????	2023-06-16 15:10:53	sent	<a href="#">Detail</a>
------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	------	------------------------

Showing 1 to 10 of 27 entries

<< < 1 2 3 > >>

Not secure | https://admin.help.radenfatah.ac.id/index.php/cs/tickets\_cs\_sent/1

HELPDESK  
UINRF PALEMBANG

### Daftar Tiket

Show 10 entries Search:

Pengguna	Tiket	Deskripsi Keluhan	Tanggal	Petugas/Diteruskan Oleh	Status	Action
#20335 Edyadwilestari   1930502070	#20335   PDPT (Salah Nama/Nomor Ijazah/TTL di Forlap ORTU/DLL) Sub : PDPT (Salah Nama/Nomor Ijazah di forlap/salah Tanggal Lahir dll) Kategori : PDPT	assalamualaikum pak, nama di simak saya salah, kalau di biodata nya memang sudah benar, ini saya kirimkan letak salah nama saya dan juga ijazah, ktp dan akta kelahiran saya, dan apakah itu bisa di perbaiki pak, dan apakah itu berpengaruh pada ijazah nanti, terimakasih seblumnya pak	2022-01-26 18:02:34	Jawasi, S.Pd. M.Pd. / Jawasi, S.Pd. M.Pd.	process	<a href="#">Detail</a>

Not secure | https://admin.help.radenfatah.ac.id/index.php/cs/tickets\_cs\_sent/1

HELPDESK  
UINRF PALEMBANG

#26647 Adila Ramadhan   2030801046	Dikti/NISN/NIK ORTU/DLL) Sub : PDPT (Salah Nama/Nomor Ijazah di forlap/salah Tanggal Lahir dll) Kategori : PDPT	assalamualaikum, Saya ingin memperbaiki data orang tua saya pada akun simak	2022-06-30 07:59:49	Delta Apriza. S.Kom. / Delta Apriza. S.Kom.	process	<a href="#">Detail</a>
#26672 PUTRI WIRIZKI   1820304047	#26672   Gangguan/Masalah Aplikasi (Simak/Bimbingan TA/Elearning/Bina Skripsi/DLL) Sub : Aplikasi akademik Kategori : Akademik	Assalamu'alaikum, saya putri wirizki prodi ilmu al-quran & tafsir (2018) ingin bertanya mengenai apdate biodata, ketika pertama kali membuka simak kemarin ada pemberitahuan untuk mengapdate biodata tapi saya tidak sengaja terklik "back" Bukan "simpan", pertanyaan saya bagaimana cara mengapdate nya kembali Bpk/ibu? Mohon maaf atas kelalaian saya, mohon arahnya Bpk/ibu????	2022-06-30 12:26:21	Delta Apriza. S.Kom. / Delta Apriza. S.Kom.	process	<a href="#">Detail</a>

Showing 1 to 10 of 45 entries

<< < 1 2 3 4 5 > >>

Not secure | [https://admin.help.radenfatah.ac.id/index.php/cs/tickets\\_cs\\_core/2](https://admin.help.radenfatah.ac.id/index.php/cs/tickets_cs_core/2)

**HELPDESK**  
UINRF PALEMBANG

## Tiket

Find and manage Tickets

Daftar Tiket

Show  entries Cari

Tiket ID	Pengguna	User login	Deskripsi	Tanggal	Petugas	Action
36100	Wulandari	1920901061	Penghentian Pembayaran UKT	2023-06-26 13:08:52	Delta Apriza. S.Kom.	<a href="#">Detail</a>
36095	Bunga Amelia	1930104175	Izin mau mengajukan penyetoran pembayaran ukt	2023-06-26 11:43:33	Delta Apriza. S.Kom.	<a href="#">Detail</a>
36093	IBNU HUSEIN ABDULLAH	1910104003	Izin mengajukan penyetoran pembayaran Ukt	2023-06-26 11:40:01	Delta Apriza. S.Kom.	<a href="#">Detail</a>

Not secure | [https://admin.help.radenfatah.ac.id/index.php/cs/tickets\\_cs\\_core/2](https://admin.help.radenfatah.ac.id/index.php/cs/tickets_cs_core/2)

**HELPDESK**  
UINRF PALEMBANG

36067	QASIRATUT THARFI	1920603103	<p>mahasiswa S1 perbankan syariah angkatan 2019 . Saya ingin mengajukan penghapusan pembayaran tagihan UKT pak/ibu , di karenakan saya tela menyelesaikan sidang monaqosah pada tanggal 19 juni 2023 . Berikut saya lampirkan berita acara sidang munaqosah sebagai file mendukung . Terimakasih bapak/ibu wassalamualaikum</p>	2023-06-23 20:56:54	help admin	<a href="#">Detail</a>
-------	------------------	------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	------------	------------------------

Showing 1 to 10 of 22,110 entries

Previous [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) ... [2211](#) Next

Semester Genap 2021/2022

Nama Institusi :FITK UIN RF

Kode Risiko	No.	Status Risiko	Peluang atau Ancaman	Kategori Risiko	Unit Kerja / Fungsi	Sasaran
SPI-R-01	1	Active	Threat	Operational / Infrastructure Risk	Layanan dan Operasional	Mewujudkan Penerapan Manajemen Risiko yang baik
SPI-R-02	2	Active	Threat	Operational / Infrastructure Risk	Layanan dan Operasional	Meningkatkan Nilai Maturitas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)
SPI-R-03	3	Active	Threat	Operational / Infrastructure Risk	Layanan dan Operasional	Meningkatkan Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB)
SPI-R-04	4	Active	Threat	Finance Risk	SDM	Mewujudkan tata kelola (Good Governance) pengelolaan aset yang baik
SPI-R-05	5	Active	Threat	Finance Risk	Keuangan	Meningkatkan Pendapatan BLU melalui Diversifikasi Investasi
SPI-R-06	6	Active	Threat	Operational / Infrastructure Risk	Layanan dan Operasional	Ditindaklanjutinya Pemeriksaan Internal dan eksternal
SPI-R-07	7	Active	Threat	Operational / Infrastructure Risk	Layanan dan Operasional	Tercapainya nilai minimum



## IDENTIFIKASI R

Periode Identifikasi Risiko	Deskripsi atau Kejadian Risiko	Akar Penyebab
Semester Ganjil 2022/2023	Pengaduan pada WBS sangat minim	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instrumen WBS masih sangat sederhana dan rentan terjadi gangguan</li> <li>2. Tidak adanya sosialisasi terhadap Layanan WBS di setiap unit kerja</li> </ol>
Semester Ganjil 2022/2023	Pemeriksaan terhadap Kinerja di setiap Unit tidak berjalan optimal	Kurangnya auditor internal bidang non akademik (keuangan, akuntansi, manajemen risiko, hukum) sehingga menyebabkan pemeriksaan kinerja tidak dilakukan secara menyeluruh (random) setiap tahunnya
Semester Ganjil 2022/2023	Pengisian Laporan Kinerja Pegawai (LKP) hanya sebatas formalitas sehingga tidak berpengaruh terhadap Pelaksanaan Reformasi Birokrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai tidak diwajibkan mengisi laporan kinerja melalui E-LKP di setiap akhir hari (harian) sehingga dapat diisi sekaligus di akhir bulan atau awal bulan berikut (bulanan) dengan sistem kebut semalam</li> <li>2. Besar kecilnya capaian akhir Kinerja bawahan dapat mempengaruhi kinerja atasan.</li> </ol>
Semester Ganjil 2022/2023	Unit Bisnis tidak dikelola secara profesional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. tidak ada rencana bisnis yang strategi dan prospek</li> <li>2. Pimpinan Unit Pusat Bisnis berasal dari Dosen dengan Tugas Tambahan, tidak berlatar belakang praktisi bisnis.</li> </ol>
Semester Ganjil 2022/2023	Hasil Pengelolaan Aset Lancar tidak maksimal	aset lancar hanya difokuskan pada investasi produk simpanan bank
Semester Ganjil 2022/2023	Tidak ada tindak lanjut hasil pemeriksaan Ekternal dan Internal	tidak adanya sistem pengendalian yang memadai dalam tindak lanjut hasil temuan
Semester Ganjil 2022/2023	Tidak tercapainya Nilai PMRB, SPIP, SAKIP, dan BMN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. tidak dilaksanakannya pengukuran indikator, 2. pengelolaan manajemen tidak didasarkan kepada indikator yang ada</li> </ol>

**ISIKO**

Indikator Risiko	Faktor Positif / Internal Control Yang Ada Saat Ini
<p>1. Akses Layanan Pengaduan sering terputus                      2. Sebagian besar Civitas Akademika UIN Raden Fatah Palembang belum mengetahui dan memahai Layanan WBS.</p>	<p>Sudah ada pegawai khusus yang mengkoordinir layanan WBS (JFT Humas)</p>
<p>Hasil Control Self Assesment oleh Audit Internal tidak selaras/berbeda dengan hasil yang dikeluarkan Audit Eksternal</p>	<p>Telah dilakukan upaya peningkatan/percepatan sertifikasi Auditor Internal</p>
<p>1. Adanya kasus perjkokian dalam pengisian Laporan Kinerja Pegawai (E-LKP)                      2. Supervisor/Atasan Pegawai yang mengisi E-LKP kurang memperhatikan kesesuaian antara kinerja yang sebenarnya dan laporan di sistem E-LKP karena akan berdampak pada capaian akhir kinerja atasan.</p>	<p>belum ada</p>
<p>1. laba yang dihasilkan kecil.                      2. Kurangnya penajakan kerjasama dengan mitra dalam mengelola aset tetap seperti gedung AC.</p>	<p>rapat rutin bulanan dengan Dewan Pengawas sebagai bentuk kontrol terhadap bisnis yang dijalankan.</p>
<p>pendapatan yang dihasilkan kecil</p>	<p>Sudah ada rencana diversifikasi investasi ke dalam bentuk Sukuk</p>
<p>Adanya temuan sama berulang dari tahun ke tahun</p>	<p>terdapatnya komponen tindak lanjut hasil temuan di dalam IKU pimpinan</p>
<p>Berkurangnya nilai kinerja UIN Raden fatah</p>	<p>sudah terdapatnya Tim yang akan melakukan assesment</p>

**RISIKO INHERENT**

<b>Dampak Kualitatif</b>	<b>Probabilitas (P)</b>	<b>Dampak (I)</b>	<b>Skor Risiko Inherent (W)</b>	<b>Tingkat Risiko Inherent</b>	<b>Probabilitas Risiko Inherent Kualitatif (%)</b>
Bentuk indikasi pelanggaran hukum yang berhubungan dengan layanan dan operasional perguruan tinggi yang dilakukan oleh oknum tertentu tidak terdeteksi dengan maksimal sehingga berdampak pada buruknya pelayanan yang terjadi secara terus menerus dan dapat menjadi masif	2 = Kecil	3 = Sedang	6	<b>MEDIUM RISK</b>	20%
Bentuk indikasi pelanggaran hukum yang berhubungan dengan keuangan dan perencanaan yang dilakukan oleh oknum tertentu sulit terdeteksi dengan baik dikarenakan sistem auditing per unit hanya dilakukan secara random sehingga berdampak pada nilai maturitas SPIP.	3 = Sedang	4 = Berat	12	<b>HIGH RISK</b>	25%
1. Kinerja pegawai menjadi tidak maksimal 2. Pengeluaran BLU untuk pembayaran remunerasi pegawai menjadi lebih besar dari yang seharusnya dibayarkan (terjadi kerugian finansial)	3 = Sedang	3 = Sedang	9	<b>HIGH RISK</b>	25%
1. unit usaha didirikan untuk dijadikan sebagai sumber penerimaan selain uang kuliah mahasiswa tidak tercapai targetnya. 2. Menjadi beban universitas dalam pengembangan unit usaha.	2 = Kecil	3 = Sedang	6	<b>MEDIUM RISK</b>	15%
bagi hasil yang didapat tidak signifikan	2 = Kecil	2 = Ringan	4	<b>MEDIUM RISK</b>	15%
Temuan tidak bisa disclosed	4 = Besar	3 = Sedang	12	<b>HIGH RISK</b>	60%
Adanya persepsi kinerja yang tidak baik dari kementerian tentang UIN Raden Fatah	2 = Kecil	3 = Sedang	6	<b>MEDIUM RISK</b>	20%

		PEMILIK RISIKO			
Dampak Finansial Risiko Inherent (Rp)	Nilai Bersih Risiko Inherent	Pemilik Risiko	Jabatan Pemilik Risiko	No. HP Pemilik Risiko	E-mail Pemilik Risiko
Rp0	Rp0	Deky Anwar	Ka SPI	81318397806	<a href="mailto:dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id">dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id</a>
Rp0	Rp0	Deky Anwar	Ka SPI	81318397806	<a href="mailto:dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id">dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id</a>
Rp0	Rp0	Deky Anwar	Ka SPI	81318397806	<a href="mailto:dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id">dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id</a>
Rp1.700.000.000	Rp255.000.000	Deky Anwar	Ka SPI	81318397806	<a href="mailto:dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id">dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id</a>
Rp1.200.000.000	Rp180.000.000	Deky Anwar	Ka SPI	81318397806	<a href="mailto:dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id">dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id</a>
Rp30.000.000	Rp18.000.000	Deky Anwar	Ka SPI	81318397806	<a href="mailto:dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id">dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id</a>
Rp0	Rp0	Deky Anwar	Ka SPI	81318397806	<a href="mailto:dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id">dekyanwar_uin@radenfatah.ac.id</a>

## EVALUASI DAN RENCANA PENANGANAN RISIKO

Strategi	Penanganan Risiko ( <i>Risk Treatment</i> )	Biaya Penanganan Risiko (Rp)
MITIGATE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengupgrade Instrumen Layanan WBS melalui kerja sama dengan Pustipd</li> <li>2. Membuat program sosialisasi terhadap Layanan WBS di setiap unit kerja</li> </ol>	
MITIGATE	Meningkatkan kompetensi SDM SPI dengan mengajukan program pelatihan auditor profesional pada setiap bidang non akademik (keuangan, akuntansi, manajemen risiko, hukum)	Rp50.000.000
TRANSFER	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendorong pembaharuan sistem pengisian LKP menjadi harian sebagaimana yang telah dilakukan beberapa kementerian</li> <li>2. Mendorong Pembaharuan Format Penilaian/Generated E-LKP yang didasarkan pada capaian kualitas kinerja maksimal 76% (efisiensi waktu) dan inovasi tugas tambahan yang maksimal 24% dari total jam kerja setiap bulannya</li> </ol>	
TRANSFER	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengawasi penyusunan rencana bisnis yang strategis dan prospek</li> <li>2. Mengusulkan Kriteria Calon Pimpinan Unit Pusat Bisnis berlatar belakang praktisi bisnis/profesional</li> </ol>	
MITIGATE	Mengusulkan perencanaan diversifikasi investasi ke dalam bentuk Sukuk	
MITIGATE	Melakukan pengendalian dan pengawasan TLHP secara berkala	
MITIGATE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan self assesment sebelum dilakukan assesment oleh kementerian,</li> <li>2. Mendorong Tim yang sudah dibentuk untuk melaksanakan tugasnya dengan baik</li> </ol>	