



POLITEKNIK MELAKA

SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001:2015



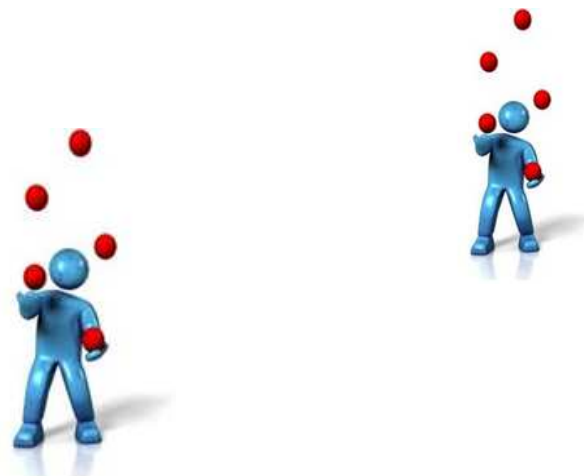
PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG

UNIT PENTADBIRAN DAN PERKHIDMATAN

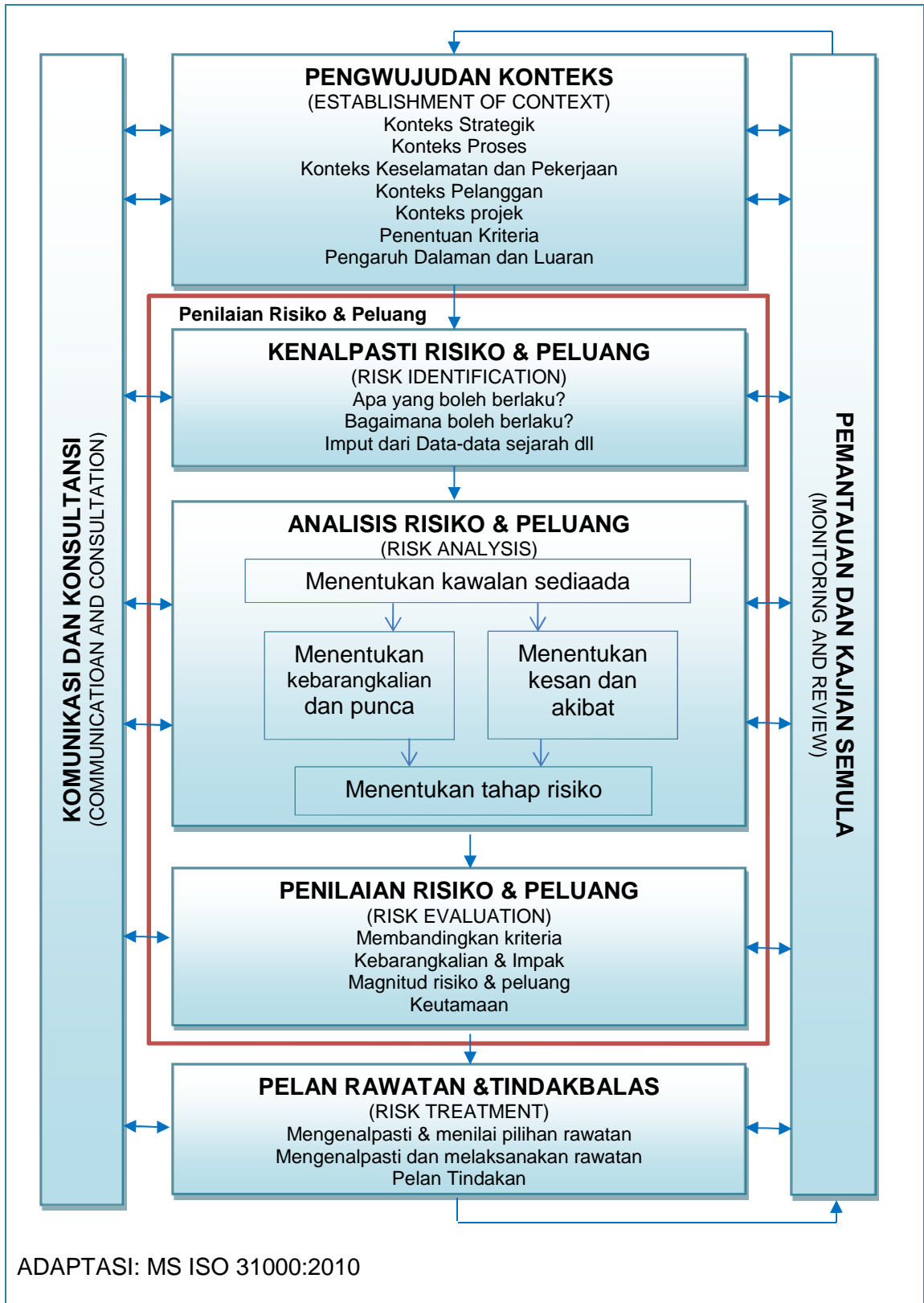
TARIKH: 8 September 2017

KANDUNGAN

PROSES PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG.....	2
1. LANGKAH 1 - KOMUNIKASI DAN KONSULTANSI	3
2. LANGKAH 2 - PENGWUJUDAN KONTEKS	4
3. LANGKAH 3 - KENALPASTI RISIKO DAN PELUANG.....	5
4. LANGKAH 4 - ANALISIS RISIKO.....	6
4.1.1 Analisis BOW-TIE: R-UPP-01	6
4.1.2 Analisis BOW-TIE: R-UPP-O1-02.....	7
5. LANGKAH 5-PENILAIAN RISIKO DAN PELUANG	9
5.1.1 Penilaian Kebarangkalian Dan Impak Risiko.....	9
5.1.2 Penilaian Kebarangkalian Dan Impak Peluang	9
5.1.3 Heat Matrix Risiko dan Peluang.....	10
6. LANGKAH 6- TINDAK BALAS RISIKO DAN PELUANG	11
6.1.1 Pelan Tindak Balas Risiko Dan Peluang	11
6.1.2 Strategi Dan Rawatan Risiko (Treatment Plan).....	11
6.1.3 Strategi Rebut Peluang	12
7. LANGKAH 7- PEMANTAUAN DAN KAJIAN SEMULA	12
7.1.1 Pemantauan dan Usulan.....	12
8. DATA KOMULATIF PENILAIAN KEBERKESANAN TINDAKAN	12
9. LAMPIRAN.....	14
9.1 Definisi.....	14
9.2 Lampiran 1: Kod Daftar	15
9.3 Lampiran 2: Darjah Kualitatif Kebarangkalian dan Impak	15
9.4 Lampiran 3: Pelan Tindakbalas Risiko	16



PROSES PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG UNIT PENTABIRAN & PERKHIDMATAN



1. LANGKAH 1 - KOMUNIKASI DAN KONSULTANSI

Nyatakan pihak-pihak yang terlibat dalam penyediaan dan penyebaran maklumat serta penglibatan langsung atau tidak dalam pengurusan risiko dan peluang

PELANGGAN UTAMA JAB/BHG/UNIT	
STAF POLITEKNIK MELAKA	
PIHAK BERKEPENTINGAN (LUAR ORGANISASI)	
ORGANISASI	HUBUNGAN
1. Kementerian Kewangan Malaysia	– Mendapatkan budget tahunan – Kelulusan kewangan
2. Jabatan Perkhidmatan Awam	– Perjawatan – Kenaikan pangkat – Persaraan
3. Arkib Negara Malaysia	– Urusan dokumen dan rekod kerajaan
4. Suruhanjaya Pencegahan Rasuah	– Integriti kakitangan
5. Pembekal	– Bekalan Keselamatan – Bekalan Pembersihan – Bekalan Alat tulis
PIHAK BERKEPENTINGAN (DALAM ORGANISASI)	
1. Pengarah	– Meluluskan budget
2. Hal Ehwal Pelajar	– Menyediakan data pelajar
3. Unit Latihan & Pendidikan Lanjutan	– Menguruskan kursus staf
4. Unit Kewangan	– Menguruskan kewangan jabatan/unit
PIHAK BERKEPENTINGAN (DALAM JABATAN/BAHAGIAN/UNIT)	
1. Pengarah	– 1 orang
2. Ketua Unit	– 1 orang
3. Ketua Program	– 6
4. Kakitangan Akademik	– 142
5. Kakitangan Bukan Akademik	– 73

2. LANGKAH 2 - PENGUJUDAN KONTEKS

PEMILIK RISIKO DAN PELUANG						KOD DAFTAR					
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						BKP					
FUNGSI/KEY ACTIVITIES						OBJEKTIF					
Unit Pentadbiran <ol style="list-style-type: none"> Menguruskan surat yang diterima dari luar dan dalam Menguruskan fail-fail pentadbiran Menguruskan penggunaan Kenderaan Jabatan Menguruskan proses sebut harga Menguruskan Pentadbiran Am Unit Perkhidmatan <ol style="list-style-type: none"> Pengurusan Pelantikan, Pengesahan Jawatan, Peperiksaan di dalam perkhidmatan dan pemberian taraf berpencen Pengurusan Peletakan Jawatan Pengurusan Kenaikan Pangkat Pengurusan Tatatertib Pengurusan Persaraan Pengurusan Pengisytiharan Harta Pengurusan Perjawatan 						Unit Pentadbiran dan Perkhidmatan Membangunkan sistem pengurusan pentadbiran dan perkhidmatan yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik					
RUJUKAN LUARAN						PROSES KERJA & RUJUKAN DALAMAN					
<ol style="list-style-type: none"> Pekeliling perkhidmatan Portal JPA 1PP Arahan perbendaharaan Arkib negara 						<ol style="list-style-type: none"> PMK-PK- PS-03 PENGURUSAN PEROLEHAN BEKALAN/PERKHIDMATAN PMK-PK-PS-09 PENGURUSAN REKOD KUALITI 					
DATA SEJARAH YANG BERKAITAN DENGAN BAHAGIAN											
SEJARAH POSITIF (PENCAPAIAN PELUANG)						SEJARAH NEGATIF (RISIKO YANG JADI KEMALANGAN)					
<ol style="list-style-type: none"> Memenangi Pertandingan 5s pada tahun 2012 pada bahagian susunan Buku Perkhidmatan Memenangi tempat pertama bagi sudut EKSA Tahun 2017 						TIADA					
IMPAK DAN PENGARUH ISU DALAMAN DAN LUARAN TERHADAP PENCAPAIAN OBJEKTIF											
5	4	3	2	1	7S Mc Kinsey	PESTEL	1	2	3	4	5
		3			Strategy	Political			3		
		3			Structure	Economic				4	
	4				Systems	Social			3		
		3			Shared Values	Technology				4	
	4				Style (leadership)	Environment				4	
					Staff	Legal				4	
	4				Skills & Competency	-					
1 Sangat Rendah			2 Rendah		3 Sederhana		4 Besar		5 Sangat besar		

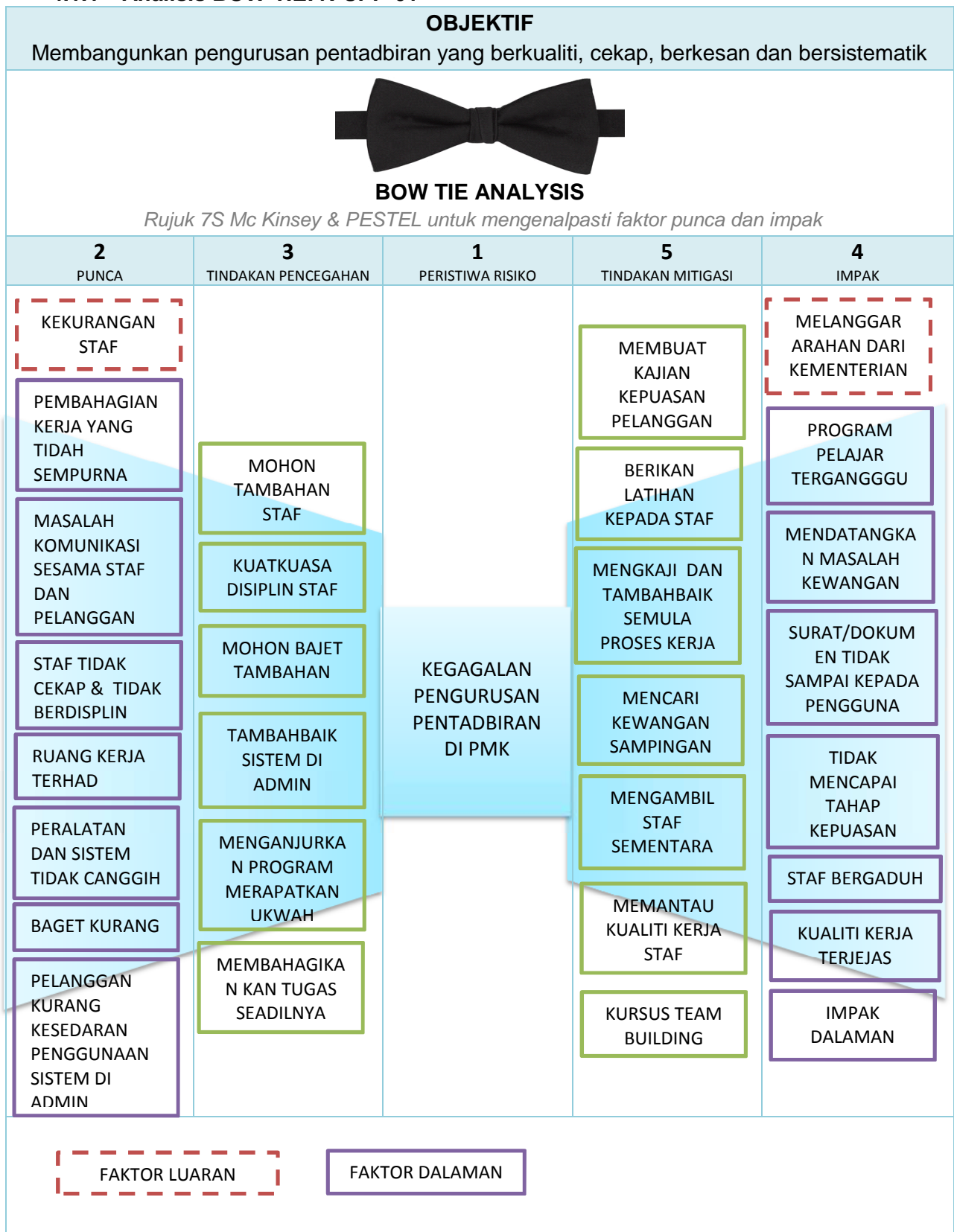
3. LANGKAH 3 - KENALPASTI RISIKO DAN PELUANG

Nota: Tentukan kod untuk tujuan 'daftar risiko dan peluang'. Rujuk contoh lampiran 1

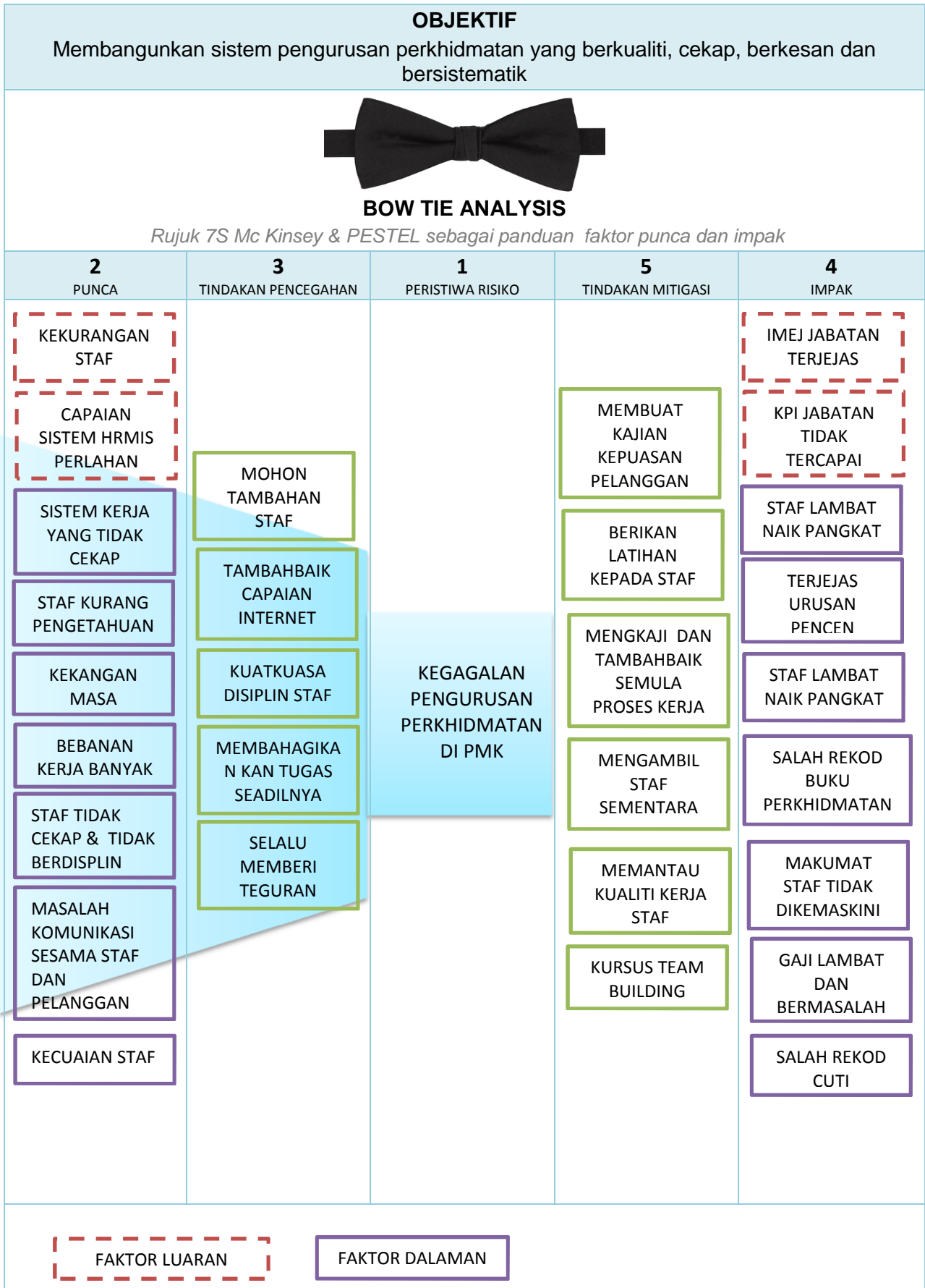
	
OBJEKTIF # 01	
Membangunkan pengurusan pentadbiran yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik	
KOD	RISIKO
R-UPP-01	Kegagalan pengurusan pentadbiran
KOD	PELUANG
P-UPP-01	Membangunkan sistem pengurusan pentadbiran yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik
OBJEKTIF # 02	
Membangunkan sistem pengurusan perkhidmatan yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik	
KOD	RISIKO
R-UPP-01-02	Kegagalan pengurusan perkhidmatan
KOD	PELUANG
P-UPP-01-02	Membangunkan sistem pengurusan perkhidmatan yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik

4. LANGKAH 4 - ANALISIS RISIKO

4.1.1 Analisis BOW-TIE: R-UPP-01



4.1.2 Analisis BOW-TIE: R-UPP-01-02



4.1.3 Analisis Tindakan Pencegahan dan Mitigasi

INDIKATOR KECEMERLANGAN TINDAKAN PENCEGAHAN DAN MITIGASI						
OBJEKTIF 1						
Membangunkan pengurusan pentadbiran yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik						
R-UPP-01						
Kegagalan Pengurusan Pentadbiran Di PMK						
NO	TINDAKAN PENCEGAHAN	1	2	3	4	5
1.	Mohon tambahan staf				4	
2.	Kuatkuasa disiplin staf				4	
3.	Mohon bajet tambahan			3		
4.	Tambahbaik sistem di admin				4	
5.	Menganjurkan program merapatkan ukwah				4	
NILAI MIN		3.8				
TINDAKAN MITIGASI						
1.	Membuat kajian kepuasan pelanggan					5
2.	Berikan latihan kepada staf					5
3.	Mengkaji dan tambahbaik semula proses kerja				4	
4.	Mengambil staf sementara			3		
5.	Memantau kualiti kerja staf				4	
NILAI MIN		4.2				
OBJEKTIF 2						
Membangunkan sistem pengurusan perkhidmatan yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik						
R-UPP-01-02						
Kegagalan Pengurusan Perkhidmatan Di PMK						
NO	TINDAKAN PENCEGAHAN	1	2	3	4	5
1.	Mohon tambahan staf				4	
2.	Tambahbaik capaian internet				4	
3.	Kuatkuasa disiplin staf				4	
4.	Membahagikan tugas seadilnya				4	
5.	Selalu memberi teguran				4	
NILAI MIN		4				
TINDAKAN MITIGASI						
1.	Membuat kajian kepuasan pelanggan					5
2.	Berikan latihan kepada staf				4	
3.	Mengkaji dan tambahbaik semula proses kerja				4	
4.	Mengambil staf sementara			3		
5.	Memantau kualiti kerja staf				4	
NILAI MIN		4				
1	2	3	4	5		
Gagal/tiada bukti	Kurang Memuaskan	Sederhana	Baik	Cemerlang		
Nota: Penilaian logik berkadar songsang (rujuk langkah 5)						
– Jika nilai min rendah untuk tindakan pencegahan; maka nilai kebarangkalian adalah tinggi						
– Jika nilai min rendah untuk tindakan mitigasi; maka nilai impak risiko adalah tinggi						



5. LANGKAH 5-PENILAIAN RISIKO DAN PELUANG

5.1.1 Penilaian Kebarangkalian Dan Impak Risiko

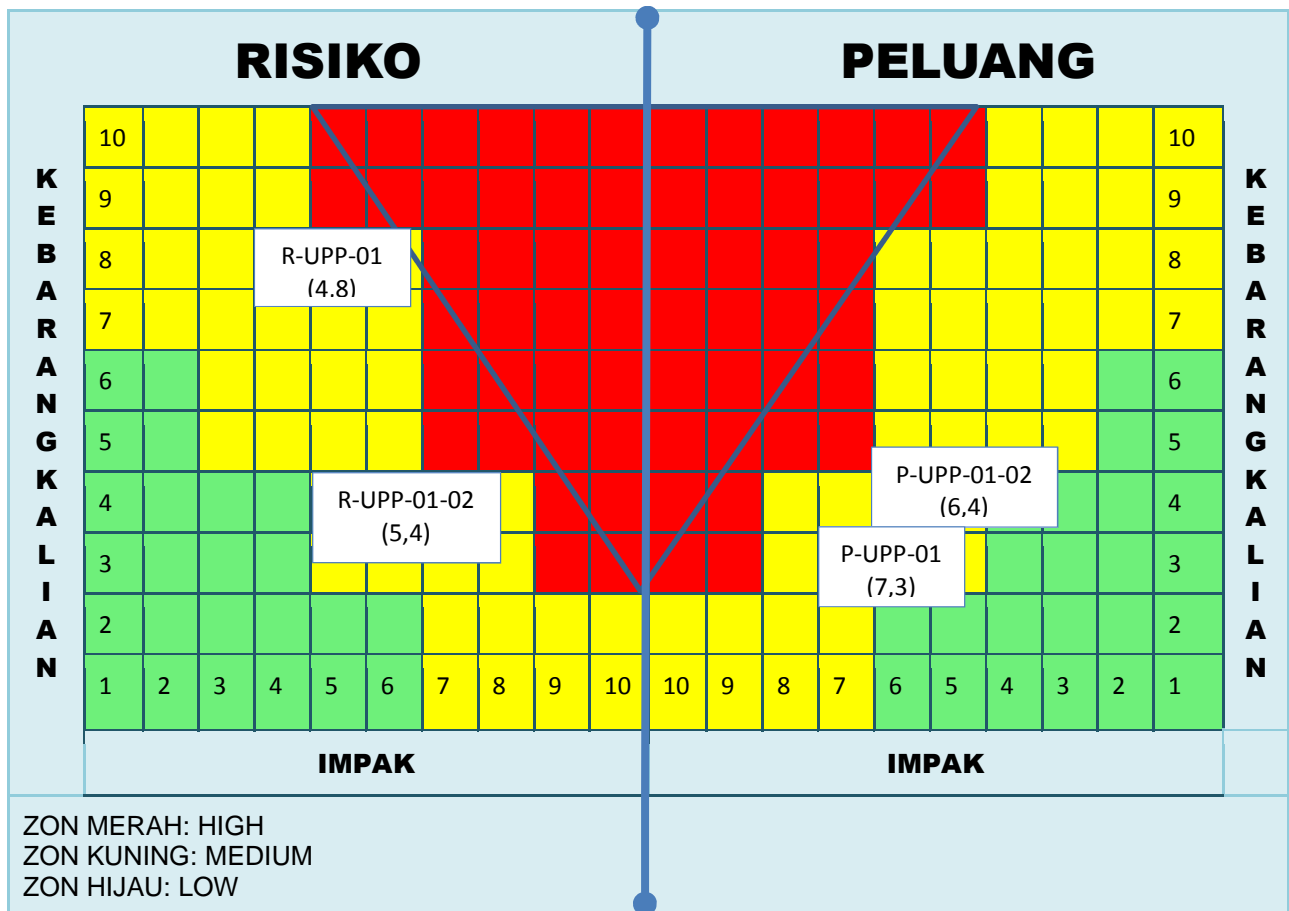
Nota: Rujuk Lampiran 2-Darjah kualitatif penilaian kebarangkalian dan impak

PENILAIAN RISIKO (-VE)																						
IDENTIFIKASI RISIKO			ANALISIS RISIKO																			
DAFTAR RISIKO	PERISTIWA RISIKO (RISK EVENT)	MAGNITUD	IMPAK (IMPACT) (paksi-X)										KEBARANGKALIAN (LIKELIHOOD) (paksi-Y)									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
R-UPP-01	Kegagalan Pengurusan Pentadbiran Di PMK	32				4																8
R-UPP-01-02	Kegagalan Pengurusan Perkhidmatan Di PMK	20					5									4						

5.1.2 Penilaian Kebarangkalian Dan Impak Peluang

PENILAIAN PELUANG (+VE)																						
IDENTIFIKASI PELUANG			ANALISIS PELUANG																			
DAFTAR PELUANG	PERISTIWA (OPPORTUNITY)	MAGNITUD	IMPAK (IMPACT) (paksi-X)										KEBARANGKALIAN (LIKELIHOOD) (paksi-Y)									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P-UPP-01	Membangunkan sistem pengurusan pentadbiran yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik	21									7											3
P-UPP-01-02	Membangunkan sistem pengurusan perkhidmatan yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik	24									6						4					

5.1.3 Heat Matrix Risiko dan Peluang



KOD	R/P	PENYATAAN RISIKO / PELUANG	MAGNITUD	ZON
R-UPP-01	R	Kegagalan Pengurusan Pentadbiran Di PMK	(4,8) = 32	MEDIUM
R-UPP-01-02	R	Kegagalan Pengurusan Perkhidmatan Di PMK	(5,4) = 20	MEDIUM
P-UPP-01	P	Membangunkan sistem pengurusan pentadbiran yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik	(7,3) = 21	MEDIUM
P-UPP-01-02	P	Membangunkan sistem pengurusan perkhidmatan yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik	(6,4) = 24	MEDIUM

6. LANGKAH 6- TINDAK BALAS RISIKO DAN PELUANG

Nota: Rujuk Lampiran – Pelan Tindakbalas risiko

6.1.1 Pelan Tindak Balas Risiko Dan Peluang

KOD	PERISTIWA RISIKO DAN PELUANG	TINDAKBALAS							
		ACCEPT	AVOID	TRANSFER	MITIGATE	EXPLOIT	SHARE	ENHANCE	IGNORE
RISIKO									
R-UPP-01	Kegagalan Pengurusan Pentadbiran Di PMK		√		√		√		
R-UPP-01-02	Kegagalan Pengurusan Perkhidmatan Di PMK		√		√		√		
PELUANG									
P-UPP-01	Membangunkan sistem pengurusan pentadbiran yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik	√					√		
P-UPP-01-02	Membangunkan sistem pengurusan perkhidmatan yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik	√					√		

6.1.2 Strategi Dan Rawatan Risiko (Treatment Plan)

Nota: Input kepada Perancang Strategik (Input : SWOT & TOWS)

R-UPP-01 Kegagalan Pengurusan Pentadbiran Di PMK	
STRATEGI & RAWATAN RISIKO	TANGGUNGJAWAB
1. Mohon tambahan staf	Pengarah, PPT(K), PT
2. Kuatkuasa disiplin staf	PPT(K),PT
3. Mohon bajet tambahan	Pengarah, PPT(K),PA(K),PT
4. Tambahbaik sistem di admin	KUTM
R-UPP-01-01 Kegagalan Pengurusan Perkhidmatan Di PMK	
STRATEGI RAWATAN RISIKO	TANGGUNGJAWAB
1. Mohon tambahan staf	Pengarah, PPT(K),PT
2. Tambahbaik capaian internet	KUTM
3. Pembahagian tugas yang betul	PPT(K),PT
4. Selalu memberi teguran	PPT(K),PT

6.1.3 Strategi Rebut Peluang

P-UPP-O1	
Membangunkan sistem pengurusan pentadbiran yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik	
STRATEGI REBUT PELUANG	TANGGUNGJAWAB
1. Membuat kajian kepuasan pelanggan	PPT(K), PT
2. Mengambil staf sementara	Pengarah, PPT(K)
R-UPP-O1-02	
Membangunkan sistem pengurusan perkhidmatan yang berkualiti, cekap, berkesan dan bersistematik	
STRATEGI REBUT PELUANG	TANGGUNGJAWAB
1. Membuat kajian kepuasan pelanggan	PPT(K), PT
2. Memantau kualiti kerja staf	PPT(K)

7. LANGKAH 7- PEMANTAUAN DAN KAJIAN SEMULA

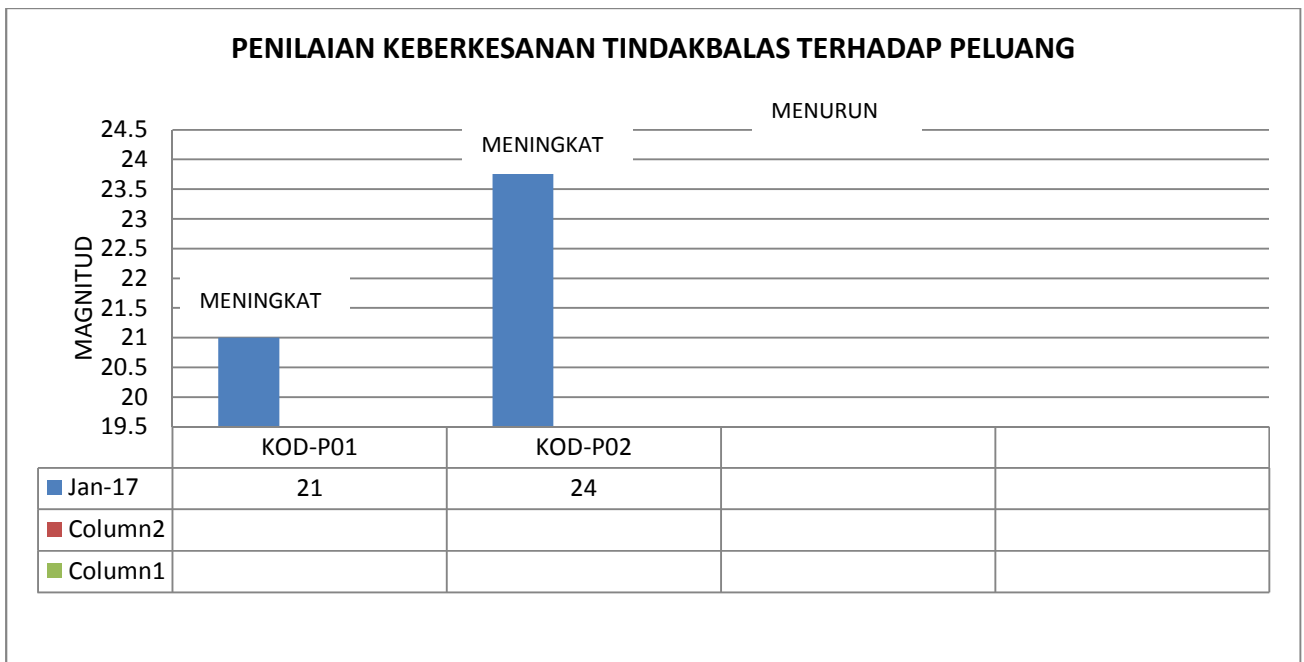
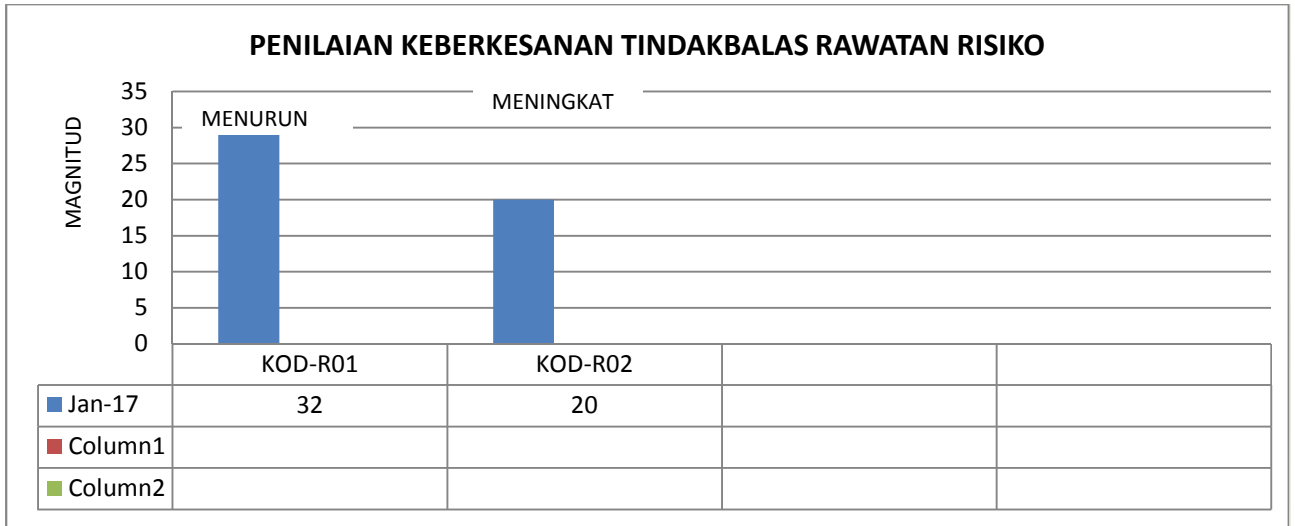
Nota: Pemantauan dan kajian semula dijalankan untuk suatu tempoh yang ditetapkan oleh organisasi seperti setiap 3-6 bulan

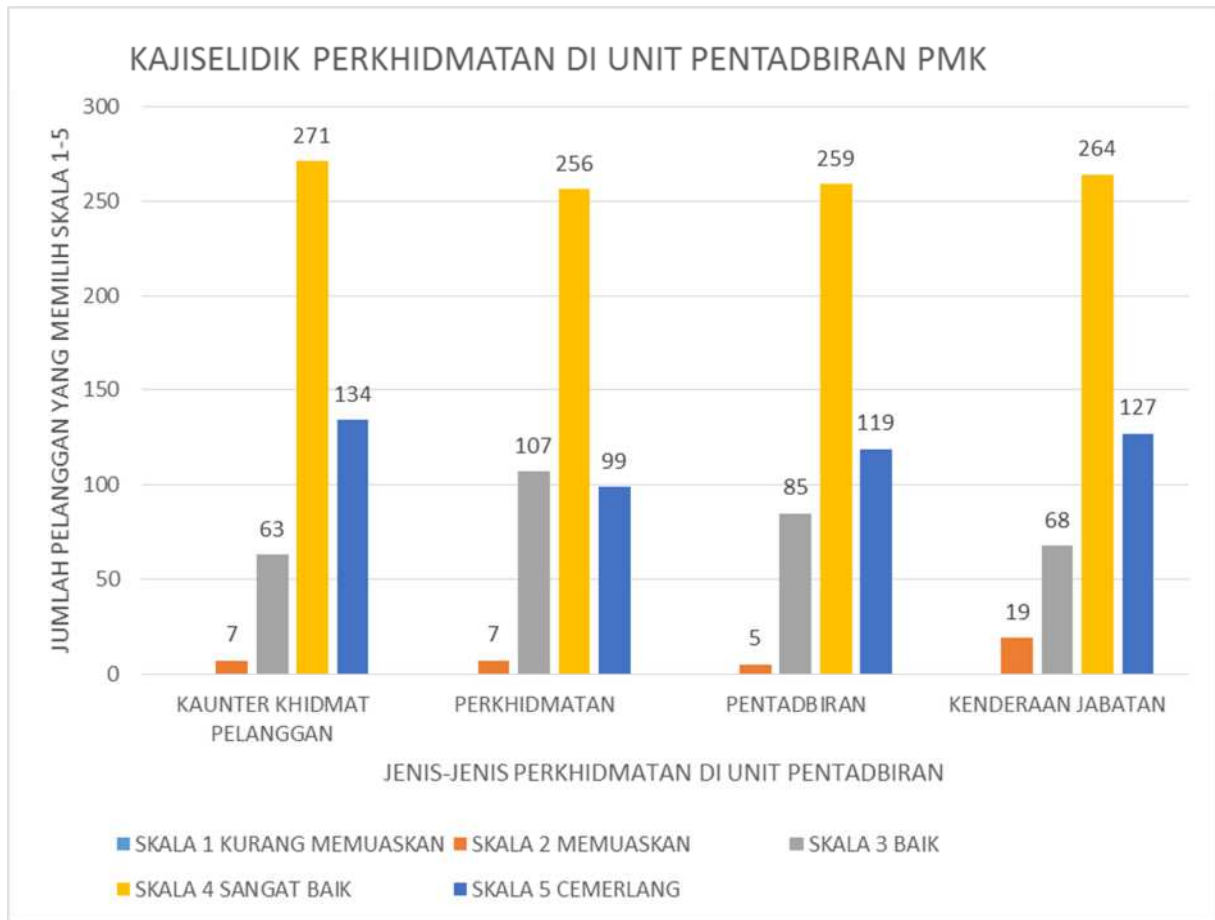
7.1.1 Pemantauan dan Usulan

BIL	STRATEGI YANG DIRANCANG	TIDAK DIAMBIL TINDAKAN	SEDANG DIAMBIL TINDAKAN	TELAH DIAMBIL TINDAKAN
1.	Membuat kajian kepuasan pelanggan		√	
2.	Mengambil staf sementara			√
3.	Memantau kualiti kerja staf			√
4.	Berikan latihan kepada staf			√
Usul Penambahbaikan:				
Pegawai yang memantau Nama: Tarikh				

8. DATA KOMULATIF PENILAIAN KEBERKESANAN TINDAKAN

Nota: dijalankan untuk tempoh yang ditetapkan oleh organisasi. Tindakan Pencegahan perlu dijalankan dan penilaian semula dijalankan. Magnitud risiko dan peluang perlu bandingkan untuk melihat keberkesanan Ulang proses dan buat perbandingan data.





Ulasan: Melalui kajian yang dijalankan pada Tahun 2017 didapati kebanyakan staf memberikan skala **sangat baik** bagi semua perkhidmatan yang ditawarkan di Unit Pentadbiran dan Perkhidmatan, PMK. Namun begitu penambahbaikan perlu dilaksanakan lagi bagi perkhidmatan kenderaan jabatan bagi mencantikkan lagi graf.

9. LAMPIRAN

9.1 Definisi



RISIKO (-ve)

PELUANG(+ve)

RISIKO

Kemungkinan Berlakunya Perkara Luar Jangka Pada Masa Akan Datang Yang Disebabkan Faktor Tertentu (Malapetaka, Bahaya Dll) Yang Boleh Menyebabkan Kerugin (Loss)/Kejutan (Surprise)/Kegagalan Fungsi

PERISTIWA YANG BOLEH MENYEBABKAN KEGAGALAN MENCAPAI OBJEKTIF ORGANISASI

PELUANG

Kesempatan Yang Baik

Organisasi Mengenalpasti Peluang-peluang Dan Berusaha Mengambil Peluang Secara Terancang
PERISTIWA YANG BOLEH MENCETUS DAN MENYEBABKAN KEGEMILANGAN ORGANISASI

PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG

Menguruskan Risiko dan Peluang Secara Terancang Untuk Mengelakkan Kerugian, Kebuntuan Tindakan, Kos Luar Jangka, Kecelakaan/Kerugian Terok Akibat Kesalahan Mengambil Tindakan dan terlepas mengambil peluang kerana tidak menyedari 'kewujudan peluang'

WITHOUT RISK, THERE IS NO OPPORTUNITY



9.2 Lampiran 1: Kod Daftar

KOD	RUJUKAN (Contoh)
R	Risiko
P	Peluang

9.3 Lampiran 2: Darjah Kualitatif Kebarangkalian dan Impak

DARJAH KUALITATIF KEBARANGKALIAN DAN IMPAK RISIKO			
KEBARANGKALIAN		IMPAK	
DARJAH	PENERANGAN	DARJAH	PENERANGAN
1-2	Jarang (rare) Potensi berlaku sangat rendah	1-2	Tiada kesan (insignificant) Tiada kecederaan, kerugian yang rendah
3-4	Kurang kemungkinan (unlikely) Mungkin berlaku pada sesuatu masa	3-4	Kecil (minor) Bantuan segera, kerugian sederhana
5-6	Boleh jadi (moderate) Boleh berlaku pada sesuatu masa	5-6	Sederhana (moderate) Perlu bantuan perubatan, kerugian yang besar
7-8	Ada kemungkinan (likely) Ada kemungkinan berlaku dalam keadaan tertentu	7-8	Besar (major) Kecederaan serius, kerugian melampau, kegagalan fungsi
9-10	Hampir pasti (almost certain) Berkemungkinan besar berlaku dalam semua keadaan	9-10	Bencana (catastrophic) Kematian, kesan berbahaya, kerugian yang terok

LIHAT PELUANG DARI KONTEKS YANG POSITIF DENGAN SKALA 1-10

9.4 Lampiran 3: Pelan Tindakbalas Risiko

