



POLITEKNIK MELAKA

SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001:2015



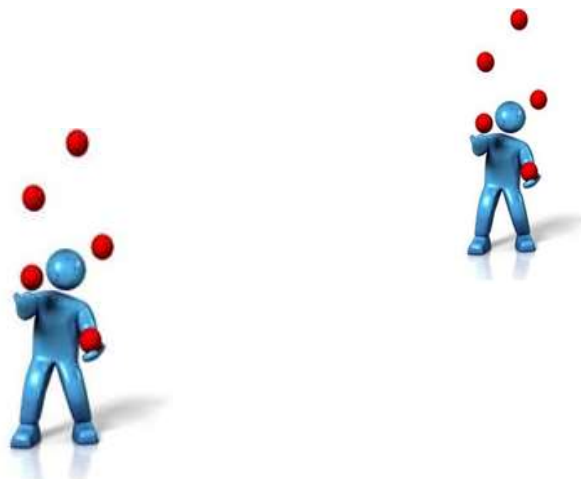
PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG

**BAHAGIAN/JABATAN HAL EHWAL
PEMBANGUNAN PELAJAR**

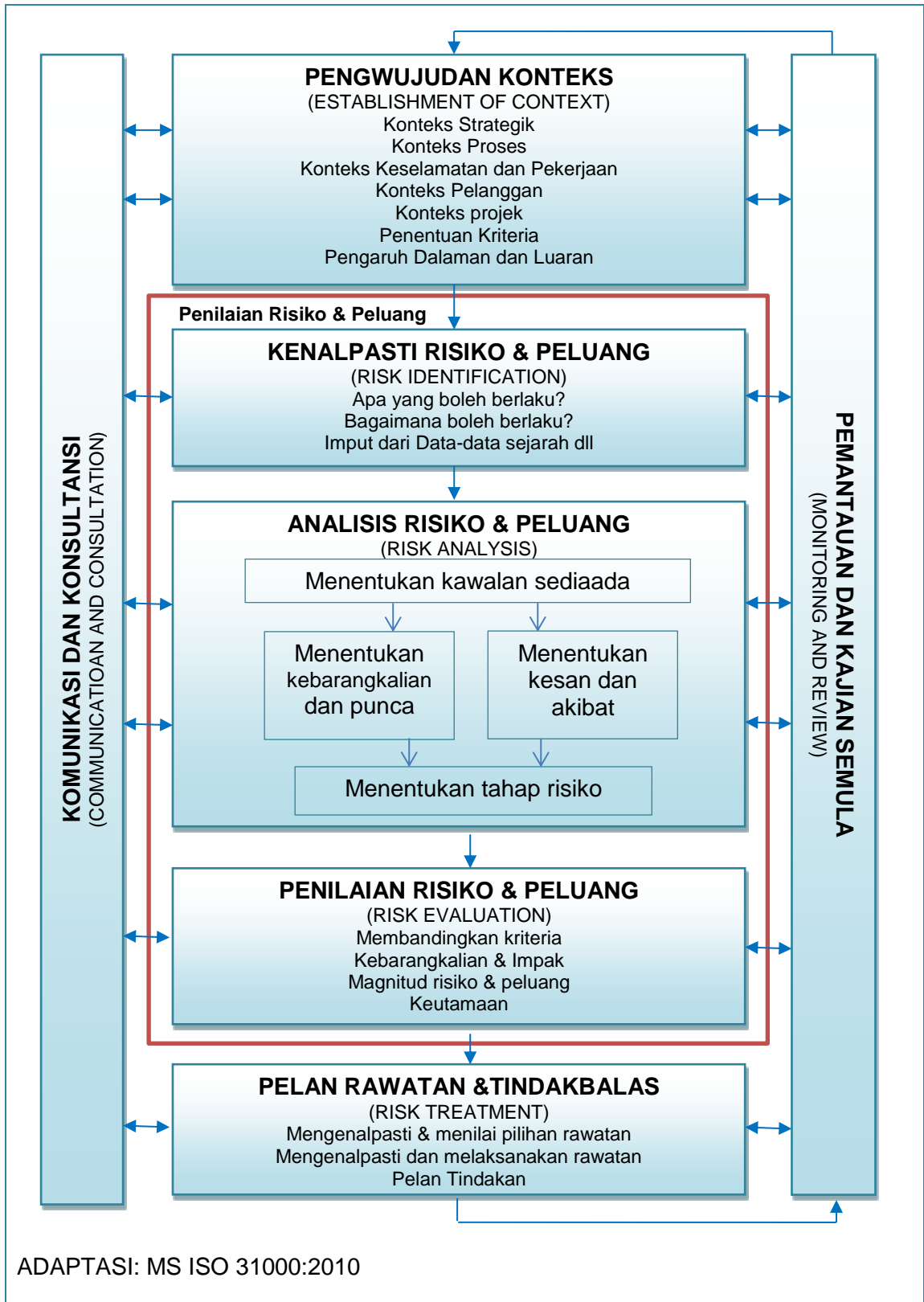
TARIKH: 8 SEPTEMBER 2017

KANDUNGAN

PROSES PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG JABATAN HAL EHWAL PELAJAR	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-HEP-01	6
4.1.2 Analisis BOW-TIE: R-HEP-02	7
5. LANGKAH 5-PENILAIAN RISIKO DAN PELUANG	8
5.1.1 Penilaian Kebarangkalian Dan Impak Risiko.....	8
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	13
9. LAMPIRAN.....	14
9.1 Definisi.....	14
9.2 Lampiran 1: Kod Daftar	14
9.3 Lampiran 2: Darjah Kualitatif Kebarangkalian dan Impak	15
9.4 Lampiran 3: Pelan Tindakbalas Risiko	15



PROSES PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG



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	
PELAJAR BERDAFTAR	
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 Industri	– Menyediakan Latihan
4.	–
PIHAK BERKEPENTINGAN (DALAM JABATAN/BAHAGIAN/UNIT)	
1. Ketua Jabatan	– 1 orang
2. Pegawai	– 4 orang
3.	–
4.	–
5.	–

2. LANGKAH 2 - PENGUJUDAN KONTEKS

PEMILIK RISIKO DAN PELUANG						KOD DAFTAR						
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						LPL						
FUNGSI/KEY ACTIVITIES						OBJEKTIF						
1. D						1. Pengurusan pendaftaran data pelajar yang sistematik. 2. Memastikan kebajikan dan disiplin pelajar yang sistematik						
RUJUKAN LUARAN						PROSES KERJA & RUJUKAN DALAMAN						
1. ... 2.						1. KPT-						
DATA SEJARAH YANG BERKAITAN DENGAN BAHAGIAN												
SEJARAH POSITIF (PENCAPAIAN PELUANG)						SEJARAH NEGATIF (RISIKO YANG JADI KEMALANGAN)						
1. Menang tempat ke 3 Kumpulan Inovatif dan Kreatif 2016 2. Memasuki Anugerah Inovasi Kebangsaan 2015						1. Kemalangan kenderaan WDT 7474 semasa membawa kakitangan ke Ipoh May 2016 2. 2 kakitangan ditangkap SPRM kerana isu rasuah 2012						
IMPAK DAN PENGARUH ISU DALAMAN DAN LUARAN TERHADAP PENCAPAIAN OBJEKTIF												
5	4	3	2	1	7S Mc Kinsey	PESTEL	1	2	3	4	5	
					Strategy	Political						
					Structure	Economic						
					Systems	Social						
					Shared Values	Technology						
					Style (leadership)	Environment						
					Staff	Legal						
					Skills & Competency	-						
1 Sangat Rendah			2 Rendah			3 Sederhana			4 Besar		5 Sangat besar	

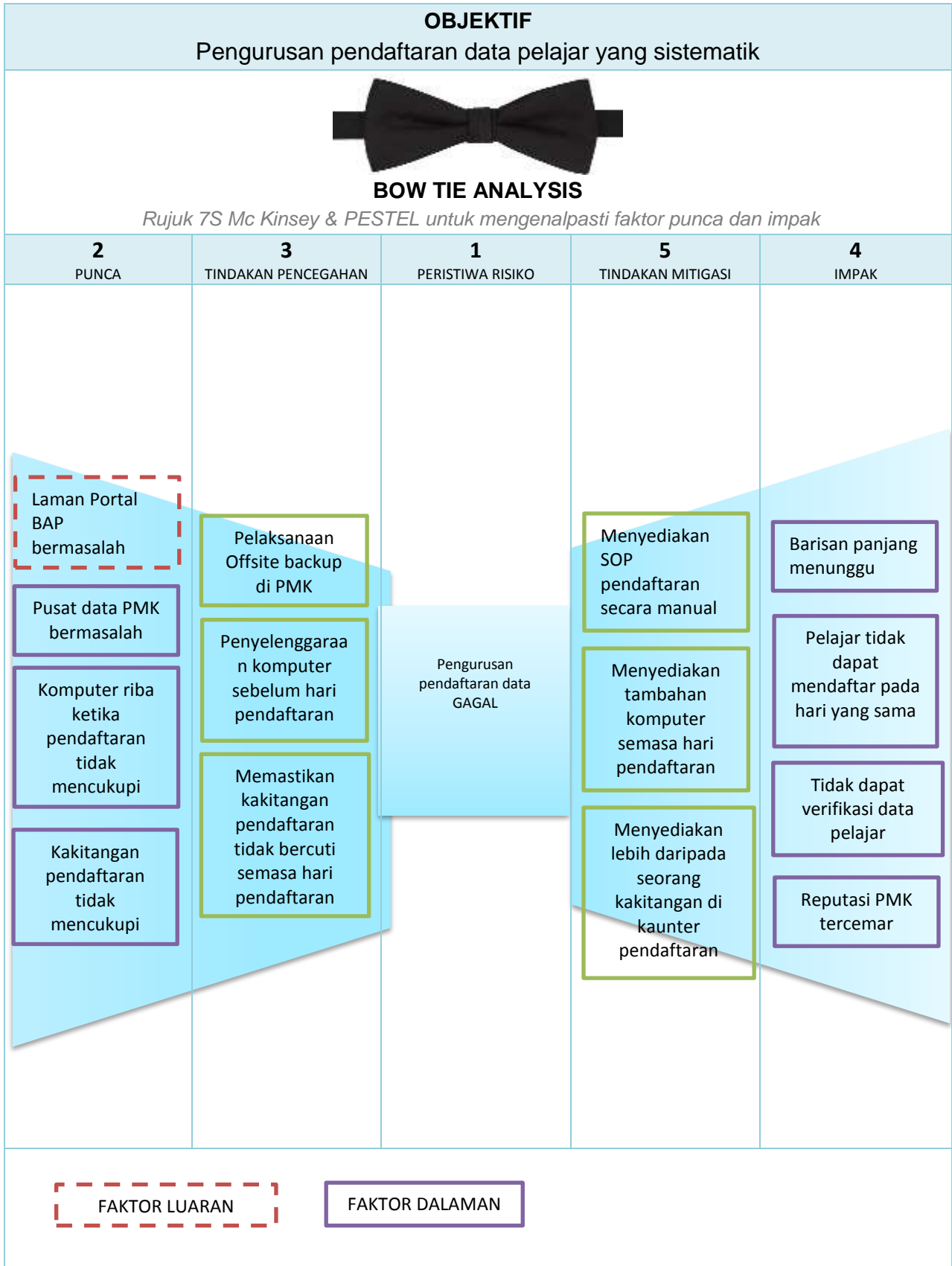
3. LANGKAH 3 - KENALPASTI RISIKO DAN PELUANG

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


OBJEKTIF # 01 Pengurusan pendaftaran data pelajar yang sistematik	
KOD	RISIKO
R-HEP-01	Pengurusan pendaftaran pengambilan pelajar GAGAL
KOD	PELUANG
P-HEP-01-01	Peruntukan untuk menaik taraf sistem pengambilan pelajar
P-HEP-01-02	Tambahan bilangan komputer riba untuk HEP
OBJEKTIF # 02	
KOD	RISIKO
R-HEP-02	Musibah menimpa pelajar
KOD	PELUANG
P-HEP-02-01	Mewujudkan kolaborasi bersama NGO
P-HEP-02-02	Berpeluang menaikkan imej institusi melalui media massa

4. LANGKAH 4 - ANALISIS RISIKO

4.1.1 Analisis BOW-TIE: R-HEP-01



4.1.2 Analisis BOW-TIE: R-HEP-02

OBJEKTIF				
Memastikan kebajikan dan disiplin pelajar yang sistematik				
				
BOW TIE ANALYSIS				
<i>Rujuk 7S Mc Kinsey & PESTEL sebagai panduan faktor punca dan impak</i>				
2 PUNCA	3 TINDAKAN PENCEGAHAN	1 PERISTIWA RISIKO	5 TINDAKAN MITIGASI	4 IMPAK
<div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">Kemalangan jalan raya</div> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">Hilang dari sistem (MIA)</div> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">Diculik, diragut, dirompak</div> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">Penyakit denggi, kencing tikus dan penyakit berjangkit</div> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">Rogol dan gangguan seksual</div> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">Keracunan makanan</div> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">Pengedaran dan pengagihan dadah</div> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;">Serangan binatang buas</div> <div style="border: 1px solid purple; padding: 5px; margin-top: 10px;">Kecurian</div> <div style="border: 1px solid purple; padding: 5px; margin-top: 5px;">Maksiat</div> <div style="border: 1px solid purple; padding: 5px; margin-top: 5px;">Buli dan pergaduhan</div>	<div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Rakan COP</div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Kaunseling</div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">PRS (Pembimbing rakan Siswa)</div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Kolaborasi KKM</div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Kolaborasi dengan MAIM</div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Lawatan ke rumah sewa</div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Kolaborasi dengan AADK</div>	<p>Musibah menimpa pelajar</p>	<div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">SOP pemantauan disiplin</div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Hubungan baik dengan pihak polis, Majlis Agama dan jawatankuasa penduduk taman</div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Maklumat penjaga sentiasa dikemaskini</div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px;">Sistem pemantauan Penasihat Akademik</div>	<div style="border: 1px solid purple; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Reputasi institusi tercemar</div> <div style="border: 1px solid purple; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">P&P terganggu</div> <div style="border: 1px solid purple; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Reputasi pelajar merosot</div> <div style="border: 1px solid purple; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Kerugian dan trauma</div> <div style="border: 1px solid purple; padding: 5px;">Didenda, digantung atau dibuang dari institusi</div>
FAKTOR LUARAN		FAKTOR DALAMAN		

4.1.3 Analisis Tindakan Pencegahan dan Mitigasi

INDIKATOR KECEMERLANGAN TINDAKAN PENCEGAHAN DAN MITIGASI						
OBJEKTIF 1						
Pengurusan pendaftaran data pelajar yang sistematik						
KOD DAFTAR						
Pengurusan pendaftaran pelajar GAGAL						
NO	TINDAKAN PENCEGAHAN	1	2	3	4	5
1.	Pelaksanaan Offsite backup di PMK					
2.	Penyelenggaraan komputer sebelum hari pendaftaran					
3.	Memastikan kakitangan pendaftaran tidak bercuti semasa hari pendaftaran					
4.						
NILAI MIN		3.7				
TINDAKAN MITIGASI						
1.	Menyediakan SOP pendaftaran secara manual					
2.	Menyediakan tambahan komputer semasa hari pendaftaran					
3.	Menyediakan lebih daripada seorang kakitangan di kaunter pendaftaran					
4.						
NILAI MIN		4				
OBJEKTIF 2						
Memastikan kebajikan dan disiplin pelajar yang sistematik						
KOD DAFTAR						
Musibah menimpa pelajar						
NO	TINDAKAN PENCEGAHAN	1	2	3	4	5
1.	Rakan COP					
2.	Kaunseling					
3.	PRS (Pembimbing rakan Siswa)					
4.	Kolaborasi KKM					
5.	Kolaborasi dengan JAIM					
6.	Lawatan ke rumah sewa					
7.	Kolaborasi dengan AADK					
NILAI MIN		3.7				
TINDAKAN MITIGASI						
1.	SOP pemantauan disiplin					
2.	Hubungan baik dengan pihak polis, Majlis Agama dan jawatankuasa penduduk taman					
3.	Maklumat penjaga sentiasa dikemaskini					
4.	Sistem pemantauan Penasihat Akademik					
NILAI MIN		4.75				
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

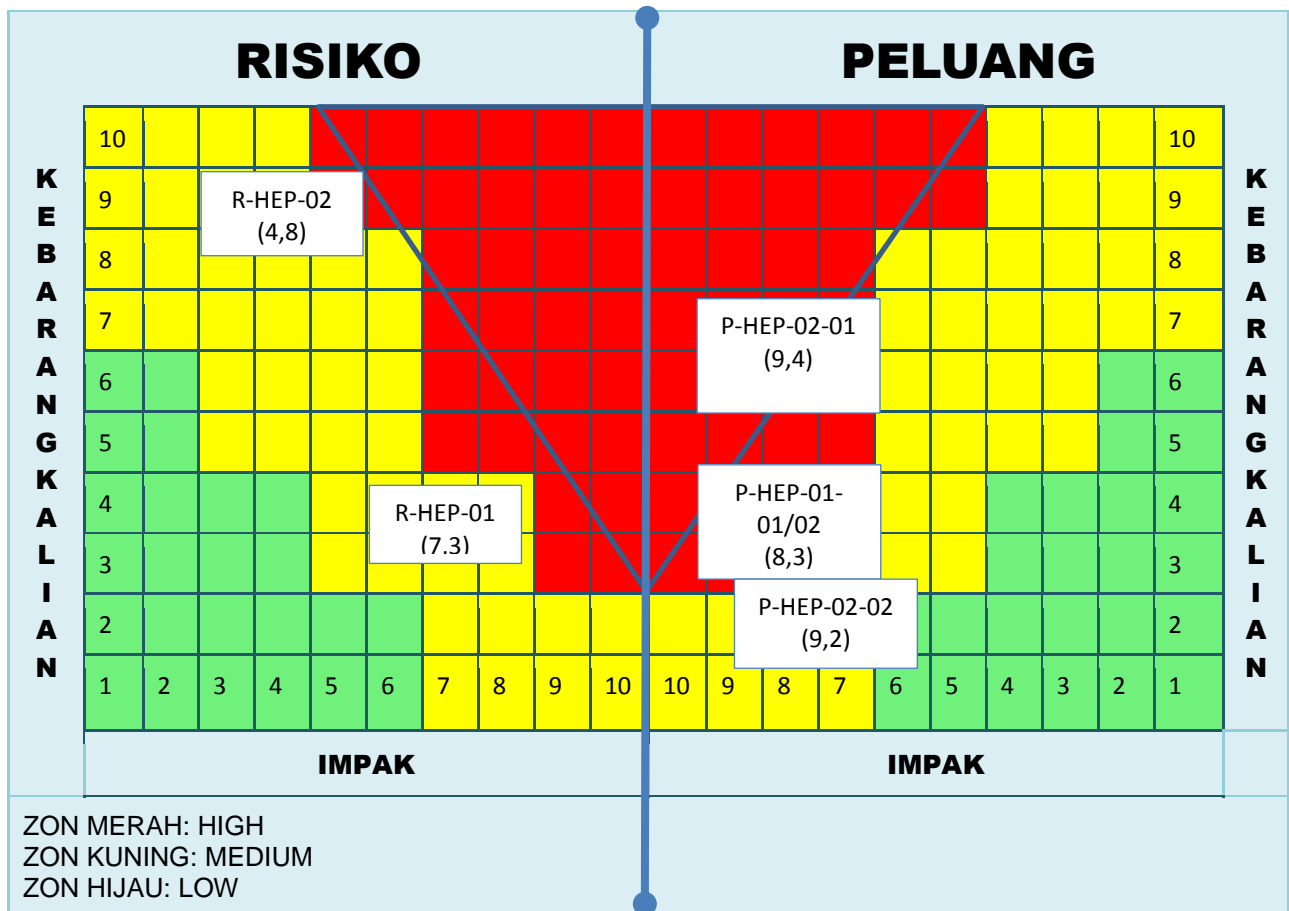
Nota: Rujuk Lampiran 2-Darjah kualitatif penilaian kebarangkalian dan impak

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-HEP-01	Pengurusan pendaftaran pengambilan pelajar GAGAL	21									7										3	
R-HEP-02	Musibah menimpa pelajar	32				4																8

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-HEP-01-01	Peruntukan untuk menaik taraf sistem pengambilan pelajar	24										8									3	
P-HEP-01-02	Tambahan bilangan komputer riba untuk HEP	24										8									3	
P-HEP-02-01	Mewujudkan kolaborasi bersama NGO	36																			4	
P-HEP-02-02	Berpeluang menaikkan imej institusi melalui media massa	18											9								2	

5.1.3 Heat Matrix Risiko dan Peluang



KOD	R/P	PENYATAAN RISIKO / PELUANG	MAGNITUD	ZON
R-HEP-01	R	Pengurusan pendaftaran pengambilan pelajar GAGAL	(7,3)	kuning
P-HEP-01-01	P	Peruntukan untuk menaik taraf sistem pengambilan pelajar	(8,3)	merah
P-HEP-01-02	P	Tambahan bilangan komputer riba untuk HEP	(8,3)	merah
R-HEP-02	R	Musibah menimpa pelajar	(4,8)	kuning
P-HEP-02-01	P	Mewujudkan kolaborasi bersama NGO	(9,4)	merah
P-HEP-02-02	P	Berpeluang menaikkan imej institusi melalui media massa	(9,2)	kuning

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-HEP-01	Pengurusan pendaftaran pengambilan pelajar GAGAL		√	√	√				
R-HEP-02	Musibah menimpa pelajar	√		√	√		√		
PELUANG									
P-HEP-01-01	Peruntukan untuk menaik taraf sistem pengambilan			√	√	√		√	
P-HEP-01-02	Tambahan bilangan komputer riba untuk HEP			√			√		
P-HEP-02-03	Mewujudkan kolaborasi bersama NGO	√		√		√		√	
P-HEP-02-04	Berpeluang menaikkan imej institusi melalui media massa			√	√				

6.1.2 Strategi Dan Rawatan Risiko (Treatment Plan)

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

R-HEP-01 Pengurusan pendaftaran data GAGAL	
STRATEGI & RAWATAN RISIKO	TANGGUNGJAWAB
1. Menyediakan senarai semak setiap kali sebelum hari pendaftaran	PHEP Data
2. Mengeluarkan surat arahan bertugas pada hari pendaftaran sebulan lebih awal	Pengarah
3. Berurusan dengan Unit Teknologi Maklumat untuk memastikan sistem pengkalan data berjalan lancar pada hari pendaftaran	KJHEPP
4.	
R-HEP-02 Malapetaka menimpa pelajar	
STRATEGI & RAWATAN RISIKO	TANGGUNGJAWAB

1. Menyediakan SOP untuk tindakan kecemasan pelajar	PHEP KD
2. Menjadikan MPP sebagai agen perantara PMK dan pelajar	Penasihat MPP
3. Mewujudkan Rakan Cop	KU HEP
4. Taklimat berkala daripada Polis, AADK dan NGO	KU HEP

6.1.3 Strategi Rebut Peluang

P-HEP-01-01 Peruntukan untuk menaik taraf sistem pengambilan pelajar	
STRATEGI REBUT PELUANG	TANGGUNGJAWAB
1. Menyediakan ABM dan kertas kerja	PHEP Data
2.	
P-HEP-01-02 Tambahkan bilangan komputer riba untuk HEP	
STRATEGI REBUT PELUANG	TANGGUNGJAWAB
1. Menyediakan ABM dan kertas kerja	PHEP Data
2.	
P-HEP-02-01 Mewujudkan kolaborasi bersama NGO	
STRATEGI REBUT PELUANG	TANGGUNGJAWAB
1. Menjalinkan hubungan kerjasama dengan NGO	KJHEPP KUHEPP MPP
2.	
P-HEP-02-02 Berpeluang menaikkan imej institusi melalui media massa	
STRATEGI REBUT PELUANG	TANGGUNGJAWAB
1. Sentiasa memberi input aktiviti kepada wartawan	KUHEP PPA
2. Sentiasa mengemaskini berita MPP di laman web PMK	KUHEP PPA

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.				
2.				
3.				

4.

Usul Penambahbaikan:

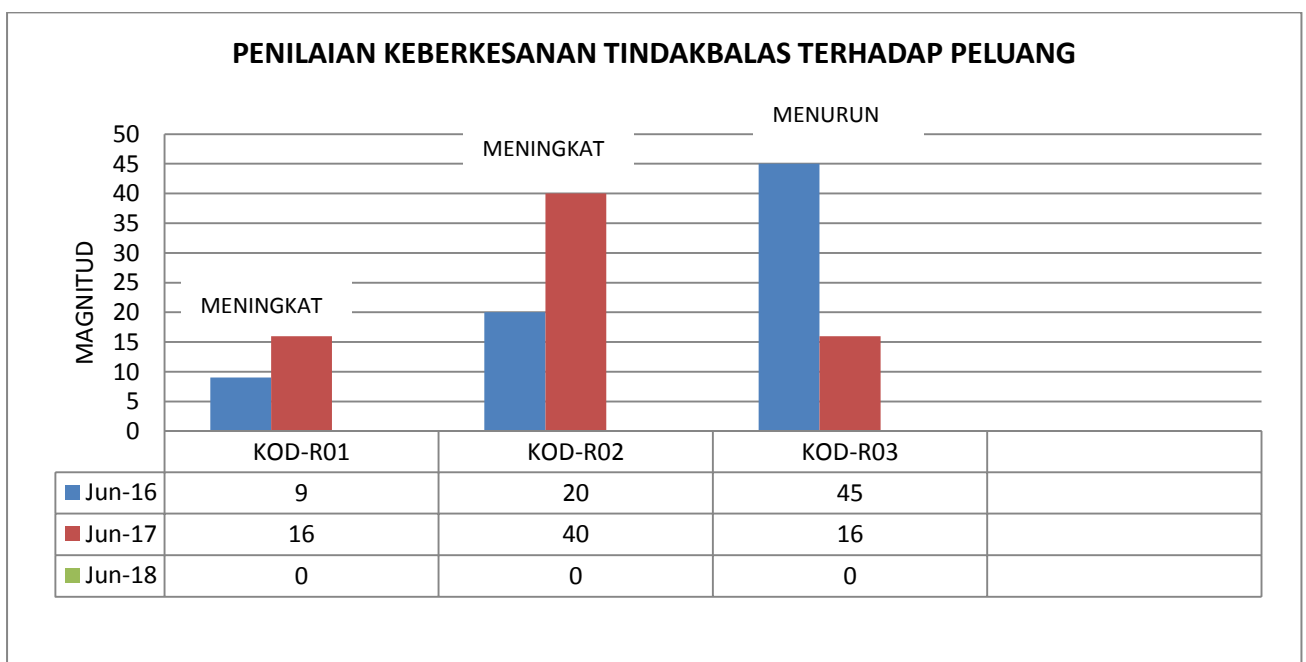
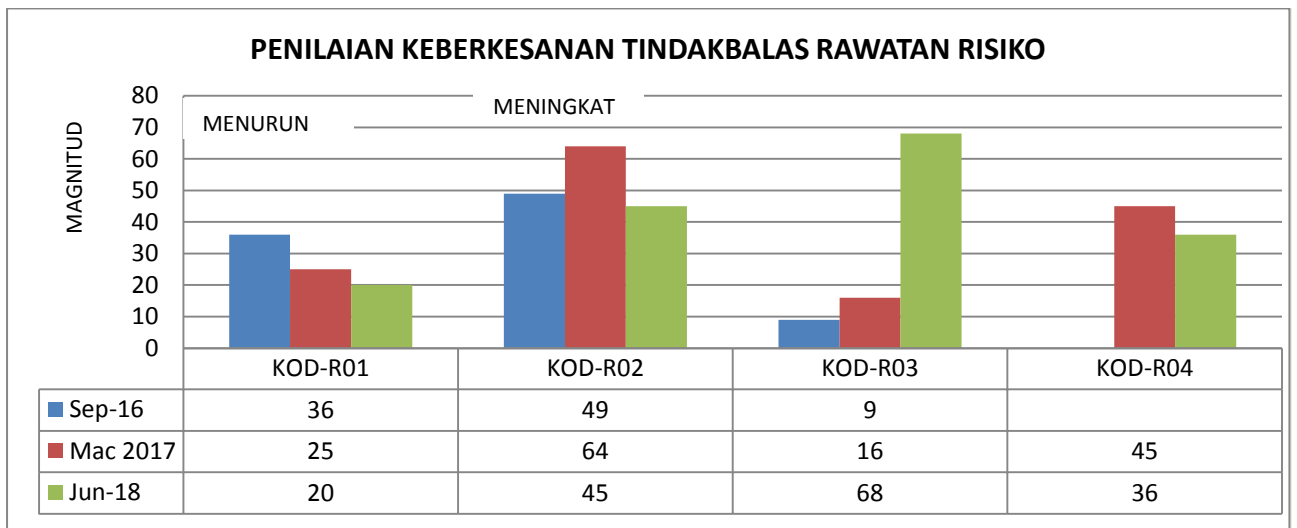
Pegawai yang memantau

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.



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

