DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2023

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - PENDAFTAR

PROFIL PINDAAN

Edisi	No. Pindaan	No. BPD	Ringkasan Pindaan Dokumen	Disediakan Oleh	Disahkan Oleh	Tarikh Kuatkuasa
5	0	1/2023	Dokumen Baharu	P(PR)	WP	01.09.2023

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)
01 SEPT 2023
Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - PENDAFTAR

1.0 TUJUAN

Memastikan aktiviti risiko dapat dijalankan dalam keadaan teratur dan berkesan.

2.0 SKOP

Semua dokumen SPK Jabatan Pendaftar.

3.0 SUMBER RUJUKAN

3.1 *Malaysian Standard MS ISO 9001:2015*

3.2 JP/MK/7.5 - Manual Kualiti Jabatan Pendaftar

3.3 JP/P/KD/7.5.3/01 - Prosedur Kawalan Rekod

3.4 JP/P/KKPP/8.7/04 – Prosedur Kawalan Ketidakpatuhan Produk

3.5 JP/P/TB/10.2/05 – Prosedur Tindakan Pembetulan

4.0 DEFINISI/SINGKATAN

4.1 Definisi

4.1.1 Risiko – Kesan ketidakpastian untuk mencapai keputusan yang dikehendaki.

4.1.2 Pengurusan risiko – Mengenalpasti, menilai dan mengatur kepentingan risiko diikuti oleh penggunaan sumber secara teratur dan ekonomi bagi mengurangkan, memantau dan mengawal kemungkinan dan/kesan peristiwa tidak diingini atau bagi memaksimakan penzahiran peluang.

4.2 Singkatan

4.2.1	SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
4.2.2	JP	-	Jabatan Pendaftar
4.2.3	MK	-	Manual Kualiti
4.2.4	WP	-	Wakil Pengurusan
4.2.5	KB	-	Ketua Bahagian
4.2.6	PD	-	Pengawal Dokumen
4.2.7	JPR	-	Jawatankuasa Pengurusan Risiko
4.2.8	P(PR)	-	Pengerusi (Jawatankuasa Pengurusan Risiko)
4.2.8	PO	-	Pengawai Operasi

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)
01 SEPT 2023
Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - PENDAFTAR

5.0 KETERANGAN PROSEDUR

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	1.0 Kenal pasti aktiviti Mengenal pasti aktiviti yang perlu dilaksanakan penilaian risiko berdasarkan kepada prosedur yang ada. Setiap bahagian akan merekodkan senarai aktiviti di dalam format. (Lampiran A) **2.0 Mengenal pasti risiko** Mengenal pasti risiko yang berkemungkinan berlaku pada aktiviti yang telah disenaraikan. Risiko boleh dikenal pasti sekiranya :- A. Berkaitan dengan isu dalaman dan luaran. B. Tidak mencapai objektif kualiti C. Tidak memenuhi fungsi proses Setiap jabatan / bahagian/ unit akan berbincang secara kumpulan untuk mengenal pasti risiko dan merekodkan di dalam format. (Lampiran A) **3.0 Mengenal pasti kesan risiko** Setiap bahagian akan berbincang untuk mengenal pasti kesan risiko yang mungkin berlaku sekiranya risiko tersebut berlaku. **4.0 Mengenal pasti kawalan sedia ada** Setiap bahagian akan mengenal pasti kawalan sedia ada yang telah dilaksanakan untuk mengelakkan risiko tersebut berlaku. Contoh kawalan adalah seperti di bawah: 4.1 Pemeriksaan ke atas proses secara berkala 4.2 Pemeriksaan ke atas dokumen atau rekod/laporan 4.3 Pemeriksaan oleh pihak yang kompeten 4.5 Prosedur 4.6 Kalibrasi peralatan 4.7 Taklimat atau latihan

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)
01 SEPT 2023
Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - PENDAFTAR

5.0 Menilai risiko

Setiap bahagian akan menilai risiko berdasarkan kepada jadual di bawah:

A. Indeks Kebarangkalian = Indeks skala 1-5 untuk menilai kebarangkalian risiko tersebut berlaku.

B. Indeks Impak Risiko = Indeks skala 1-5 untuk menilai impak sekiranya risiko tersebut berlaku.

C. Matriks Kebarangkalian dan Impak = Hasil gabungan kebarangkalian dan impak. Kebarangkalian (1-5) x Impak (1-5) = Skala Tahap Risiko (1-25)

D. Had penerimaan Risiko = Skala petunjuk menerangkan keperluan untuk mengambil tindakan.

A. INDEKS KEBARANGKALIAN

Skala	Penarafan	Keterangan
5	Paling Mungkin	- Risiko dijangka berlaku dalam kebanyakan keadaan atau pasti berlaku dalam tempoh 12 bulan.
4	Mungkin	- Risiko dijangka berlaku beberapa kali dalam setahun.
3	Dapat Dijangka	- Risiko dijangka berlaku sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 12 bulan akan datang.
2	Jarang Sekali	Risiko dijangka kurang kerap berlaku tetapi sekurang-kurangnya sekali dalam 3 tahun akan datang.
1	Tidak Mungkin	- Risiko tidak mungkin berlaku dalam 5 tahun akan datang

B. INDEKS IMPAK RISIKO

(Rujuk Jadual Indeks Impak Risiko di muka surat 8)

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2023

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - PENDAFTAR

C. MATRIKS KEBARANGKALIAN DAN IMPAK

	Paling mungkin (5)	5	10	15	20	25
Kebarangkalian berlaku (L)	Mungkin (4)	4	8	12	16	20
	Dapat dijangka (3)	3	6	9	12	15
	Jarang sekali (2)	2	4	6	8	10
	Tidak mungkin (1)	1	2	3	4	5
		Tidak signifikan (1)	Minor (2)	Sederhana (3)	Major (4)	Bencana (5)
		Magnitud Impak (I)				
		PETUNJUK	TINGGI HIFH (H)	SIGNIFIKAN (S)	SEDERHANA MEDIUM (M)	RENDAH LOW (L)

D. HAD PENERIMAAN RISIKO

Tahap Risiko	Skala risiko	Penerangan
TINGGI	16-25	Risiko sangat tinggi, perlu diberi perhatian oleh pengurusan atasan
SIGNIFIKAN	11-15	Risiko tinggi, perlu di beri oleh ketua jabatan
SEDERHANA	6-10	Risiko sederhana, perlu diberi perhatian oleh pihak yang bertanggungjawab
RENDAH	1-5	Risiko rendah, tidak perlu ambil tindakan

6.0 Tindakan Kawalan Mengurangkan Risiko

Setiap bahagian akan merekodkan tindakan kawalan yang perlu dilakukan kepada risiko yang lebih dari nilai 6 – 25. Risiko yang tinggi perlu diutamakan berbanding risiko yang lebih rendah. Tindakan kawalan yang dicadangkan perlu mengambil kira tindakan untuk menghapuskan punca risiko.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2023

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - PENDAFTAR

	7.0 Melakukan pemantauan terhadap tindakan kawalan yang telah dicadangkan dan melaporkan hasil pemantauan yang dibuat melalui kaedah-kaedah antaranya: a) Mesyuarat Bahagian b) Mesyuarat Kumpulan Pengurusan c) Mesyuarat Jawatankuaa Eksekutif d) Audit Dalaman e) Mesyuarat Semakan Pengurusan (MSP) f) Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko 7.1 Menyediakan senarai daftar risiko (setahun sekali) untuk diangkat kepada pihak pengurusan. (Lampiran A) 7.2 Menyimpan satu salinan laporan Penilaian Risiko dalam fail berdaftar.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2023

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - PENDAFTAR

JADUAL INDEKS IMPAK RISIKO

KRITERIA PARAMETER	1 SANGAT KECIL	2 KECIL	3 SEDERHANA	4 BESAR	5 SANGAT BESAR
Kewangan					
Bajet mengurus	Memberi kesan 5% daripada bajet mengurus tahunan PTJ	Memberi kesan 10% daripada bajet mengurus tahunan PTJ	Memberi kesan 15% daripada bajet mengurus tahunan PTJ	Memberi kesan 20% daripada bajet mengurus tahunan PTJ	Memberi kesan 25% daripada bajet mengurus tahunan PTJ
Impak aliran tunai	< 50k	50-100k	100-250k	250-500k	>500k
Bukan Kewangan					
Reputasi (Social)	-No effect on reputation-Internal notice -No media exposure Tiada implikasi untuk reputasi-notifikasi dalaman Tiada pendedahan dalam media.	-Potential impact on reputation -Internal exposure Potensi impak kepada reputasi. Pendedahan dalaman.	Reputation affected but short term on reputation on -Ministry level Reputasi terjejas tetapi reputasi jangka pendek.-Peringkat Kementerian.	Serious diminution in reputation and image with adverse publicly-Malaysian news Kemerosotan yang serius dalam reputasi dan imej secara terbuka- Berita diperingkat Malaysia	High impact serious loss in image-World wide news Impak tinggi kehilangan imej yang serius-Berita Antarabangsa
Kualiti Operasi	Kesalahan kecil dalam Produk dan Perkhidmatan yang memerlukan pembetulan	Kesalahan dalam Produk dan Perkhidmatan yang memerlukan pembetulan dan boleh menyebabkan kelewatan dalam perancangan dan penyampaian perkhidmatan	Kesalahan dalam Produk dan Perkhidmatan yang memerlukan pembetulan tetapi tidak menjejaskan perancangan keseluruhan dan penyampaian perkhidmatan	Kegagalan untuk mematuhi Produk dan Perkhidmatan dan standard kualiti/prosedur dan menjejaskan perancangan dan penyampaian perkhidmatan	Kegagalan sistem yang kritikal atau berlaku ketidakpatuhan berterusan yang menjejaskan pencapaian objektif/ matlamat/ jabatan/ PTJ
	No impact on the quality of services	Minor impact on the quality of services	Some impact on the quality of services	Considerable impact on the quality of services	Severe impact on quality of services or delivery
Operational or execution delays	< 3 hours	< 8 hours	< 1 week	< 3 month	> 3 month

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2023

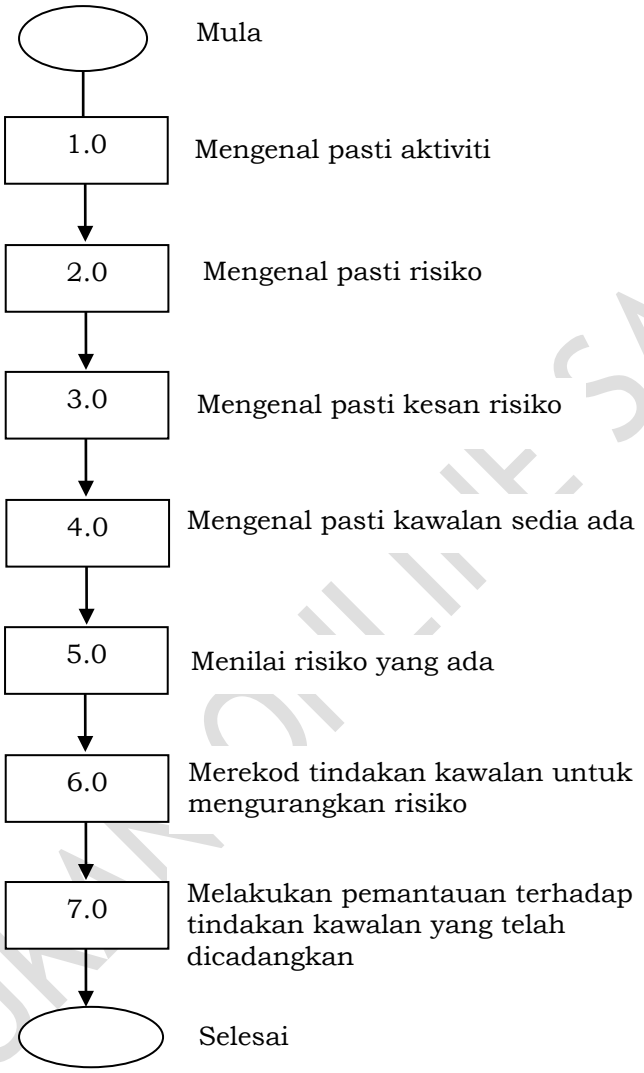
Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - PENDAFTAR

Pematuhan (Legislative)	Tidak mungkin akan mendapatkan tindakan negatif dari Pihak Berkuasa	Ketidakpatuhan yang kecil atau perlanggaran kontrak, akta, peraturan, syarat persetujuan Mungkin mengakibatkan pemberian notis perlanggaran	Perlanggaran syarat kontrak, akta, peraturan atau syarat persetujuan yang ketara Potensi untuk melibatkan tindakan Badan Berkuasa	Perlanggaran besar pada syarat kontrak, akta, peraturan atau syarat persetujuan. Penyiasatan, pendakwaan dan / atau denda yang besar. Dijangka menarik perhatian Badan Berkuasa	Perlanggaran serius pada kontrak atau undang-undang Pendakwaan yang serius dan kemungkinan tinggi untuk dikenakan denda Potensi tindakan undang-undang termasuk tindakan class (class action) dikenakan. Pembiayaan pada masa depan/ kelulusan/ pendaftaran/ perlesenan adalah terjejas.
Impak terhadap pencapaian objektif strategik	**tiada impak** terhadap pencapaian objektif strategik	memberi **impak minimum** terhadap pencapaian objektif strategik	memberi **impak sederhana** terhadap pencapaian objektif strategik	memberi **impak besar** terhadap pencapaian objektif strategik	memberi **impak sangat besar** terhadap pencapaian objektif strategik

RUJUKAN

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)
01 SEPT 2023
Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - PENDAFTAR

CARTA ALIR

Standard	Carta Alir	Tanggungjawab
		

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

7.0 REKOD

7.1 Senarai Daftar Risiko

8.0 LAMPIRAN

8.1 *Framework* Risiko Jabatan Pendaftar

FRAMEWORK PENGURUSAN RISIKO PEJABAT PENDAFTAR

↓

HIGH PERFORMANCE DELIVERY

IDENTIFIKASI RISIKO PEJABAT PENDAFTAR

UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

PROSEDUR

PROSEDUR BAHAGIAN SUMBER MANUSIA

1.Prosedur Perancangan Modal Insan
2.Prosedur Pengambilan dan Perlantikan Staf
3.Prosedur Perkhidmatan Personel
4.Prosedur Perancangan Latihan Jangka Pendek
5.Prosedur Pengendalian Latihan Jangka Pendek

PROSEDUR BAHAGIAN KESELAMATAN

1.Prosedur Pengurusan Siasatan
2.Prosedur Pengurusan Pelekat Kenderaan
3.Prosedur Pengurusan Kawalan Keselamatan Am
4.Prosedur Pengurusan Keluar Masuk Senjata Api Dan Peluru

PROSEDUR BAHAGIAN PENGURUSAN ORGANISASI

1.Prosedur Kemudahan Perubatan Staf UTM
2.Prosedur Pengurusan Mel Universiti
3.Prosedur Pengurusan Kad Matrik UTM
4.Prosedur Pengurusan Pelan Insurans Berkelompok (Baru)
5.Prosedur Maklumbalas Pelanggan
6.Prosedur Pengurusan Derma Kebajikan
7.Prosedur Pengurusan Wang Bantuan Jenazah

(4.3) PRODUK/ SKOP

PEMBANGUNAN & PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

PENGURUSAN KESELAMATAN

PERKHIDMATAN SOKONGAN

(4.2) PELANGGAN / KEPERLUAN

DALAM	
Pelajar/ Mahasiswa	Perkhidmatan sokongan yang memenuhi kehendak pelanggan.
Staf	Pengurusan Sumber Manusia yang cekap.
	Pengagihan tugas & tanggungjawab yang seimbang.
	Pembangunan Sumber Manusia yang terancang.
	Pengurusan Kebajikan staf.
	Persekitaran yang selesa, kondusif & selamat
Pihak Tanggungjawab (PTJ)	Perkhidmatan sokongan yang memenuhi kehendak pelanggan.
LUAR	
Pembekal (Kontraktor, Perkhidmatan Pos & Kurier, Vendor)	Pembayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.
Pihak Berkepentingan Lain (JPA, KPT, Arkib, Angkatan Tentera Malaysia)	Pengurusan Sumber Manusia sejajar dengan aspirasi negara.
	Maklumat/ data yang tepat untuk membuat keputusan.
	Perkhidmatan yang memenuhi keperluan yang ditetapkan.
Masyarakat	Persekitaran yang selesa, kondusif & selamat

(4.1) ISU

ISU	DALAM	LUAR
Kewangan (Ekonomi)	1. Penjanaan kewangan 2. Peruntukan kewangan terhad. 3. Kecekapan pengurusan kewangan.	Peruntukan bajet mengurus
Reputasi (Sosial)	1. Indeks kepuasan pelanggan (ESI & CSI). 2. Maklumbalas pelanggan dalam.	1. Indeks kepuasan pelanggan (CSI). 2. Maklumbalas pelanggan luar. 3. Imej organisasi.
Fizikal (Persekitaran)	1. Prasarana 2. Ruang kerja	Piawaian keselamatan, kesihatan dan persekitaran.
Operasi	1. Birokrasi 2. Proses Kerja 3. Decision Making	1.Kualiti Perkhidmatan 2. Proses Pembayaran 3. Hubungan dengan pelanggan
Prestasi Staf	Kompetensi Staf	1. Hubungan dengan pelanggan. 2. Keberkesanan komunikasi. 3. Aliran maklumat

PUNCA

(6.4) RISIKO

Tidak Memenuhi Keperluan Pelanggan

KESAN KEPADA

SASARAN/ MATLAMAT

HIGH PERFORMANCE DELIVERY (H.P.D)

DILULUSKAN OLEH JEP PADA 21.11.2017