




MAJLIS PERBANDARAN LANGKAWI BANDARAYA PELANCONGAN

PENGURUSAN RISIKO

PK(P).MPLBP.05

	DISEDIAKAN OLEH :	DILULUSKAN OLEH :
TANDATANGAN		
JAWATAN	PEGAWAI RISIKO	WAKIL PENGURUSAN
TARIKH	1 APRIL 2018	1 APRIL 2018

**TIADA REKOD PINDAAN
(DOKUMEN BARU)**

	PENGURUSAN RISIKO	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.05
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	3 / 12

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini adalah bertujuan untuk mengenalpasti risiko di dalam proses yang boleh memberi kesan kepada penyampaian perkhidmatan dan menguruskannya dengan sistematik.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh semua Jabatan / Bahagian / Unit untuk menguruskan risiko di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan (MPLBP).

3.0 RUJUKAN

3.1 MK.MPLBP - Manual Kualiti

	PENGURUSAN RISIKO	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.05
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	4 / 12

4.0 DEFINISI

4.1 RISIKO

Kesan ketidakpastian

4.2 JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO

Jawatankuasa Pengurusan Risiko adalah sebuah jawatankuasa yang ditubuhkan khas bagi memantau pelaksanaan pengurusan risiko dari masa ke semasa melalui Mesyuarat Pengurusan Risiko. Tindakan kawalan luaran dan dalaman bagi memastikan pengurangan faktor risiko di setiap jabatan MPLBP. Jawatankuasa ini terdiri daripada :-

- i. Pengerusi – Wakil Pengurusan


Ahli :-

- ii. Timbalan Wakil Pengurusan
- iii. Ketua Jabatan
- iv. Pegawai Kualiti & Timbalan Pegawai Kualiti
- v. Pegawai Dokumen & Timbalan Pegawai Dokumen
- vi. Pegawai Rekod & Timbalan Pegawai Rekod
- vii. Pegawai Risiko & Timbalan Pegawai Risiko
- viii. Pegawai Objektif Kualiti & Timbalan Pegawai Objektif Kualiti
- ix. Ketua Audit Dalam
- x. Pegawai ISO Jabatan/Unit

	PENGURUSAN RISIKO	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.05
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	5 / 12


5.0 SINGKATAN

- MPLBP - Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan
- WP/TWP - Wakil Pengurusan/Timbangan Wakil Pengurusan
- MPR - Mesyuarat Pengurusan Risiko
- KJ - Ketua Jabatan
- PR - Pegawai Risiko
- KB - Ketua Bahagian
- KU - Ketua Unit


	PENGURUSAN RISIKO	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.05
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	6 / 12

6.0 PROSES KERJA

TANGGUNGJAWAB	NO.	TINDAKAN
KJ/KB/KU	1.	Kenalpasti risiko daripada konteks organisasi dan proses yang boleh memberi kesan kepada penyampaian perkhidmatan.
KJ/KB/KU	2.	Daftarkan Risiko yang telah dikenalpasti di dalam Daftar Risiko seperti di Lampiran 1 .
KJ/KB/KU	3.	<p>i. Analisis Kebarangkalian dan Impak risiko tersebut merujuk kepada Lampiran 2 : Jadual 1 dan Jadual 2.</p> <p>ii. Kumpul data dan rekod kejadian terdahulu untuk menentukan kebarangkalian.</p> <p>iii. Nilai Faktor Risiko (Kebarangkalian x Impak). Rujuk Jadual 3 untuk skala keutamaan di dalam menentukan keperluan untuk tindakan kawalan ke atas risiko.</p>
KJ/KB/KU	4.	<p>Jika risiko tersebut "<u>Tidak Signifikan</u>", ambil perhatian dan buat pemantauan berdasarkan pelaksanaan kawalan sediaada.</p> <p>Jika "<u>Signifikan</u>", ambil tindakan kawalan sewajarnya untuk mengurangkan faktor risiko. Di antara tindakan kawalan ialah seperti berikut:</p> <p>a. * Mengurang – mengambil tindakan untuk mengurangkan kebarangkalian atau impak atau kedua-duanya;</p>

	PENGURUSAN RISIKO	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.05
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	7 / 12

TANGGUNGJAWAB	NO.	TINDAKAN
KJ/KB/KU		<p>b. Mengelak – mengelakkan pelaksanaan aktiviti terbabit atau menukar kepada aktiviti lain;</p> <p>c. Memindah – memindahkan proses atau tanggungjawab kepada pihak lain;</p> <p>d. Menerima – jika tiada lagi tindakan sesuai yang boleh diambil terhadap risiko terutamanya disebabkan faktor luaran dan di luar kawalan organisasi.</p> <p><i>* tindakan kawalan yang biasanya diambil.</i></p>
WP/TWP/PR/KJ	5.	<p>Pantau status risiko dari semasa ke semasa melalui Mesyuarat Pengurusan Risiko sekurang-kurangnya 6 bulan sekali.</p> <p>Kemaskini Daftar Risiko iaitu berkaitan:</p> <p>a. faktor risiko iaitu skala kebarangkalian atau impak untuk semua risiko yang telah dikenalpasti;</p> <p>b. status pelaksanaan tindakan untuk risiko yang signifikan;</p> <p>c. risiko baru yang dikenalpasti;</p> <p>d. mengeluarkan risiko yang sudah terkawal atau sudah tidak lagi relevan.</p> <p>Daftar Risiko yang asal (sebelum dikemaskini) perlu disimpan untuk rujukan.</p>

	PENGURUSAN RISIKO	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.05
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	8 / 12

7.0 REKOD KUALITI

BIL	REKOD	LOKASI / TANGGUNGJAWAB	TEMPOH SIMPANAN
7.1	Fail Pengurusan Risiko	Pegawai Risiko	7 Tahun
7.2	Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko	Pegawai Risiko	7 Tahun

8.0 LAMPIRAN

NO.	LAMPIRAN	PERKARA
1	PK(P).MPLBP.05 (L1)	Borang Daftar Risiko
2	PK(P).MPLBP.05 (L2)	i. Jadual 1 – Skala Kebarangkalian ii. Jadual 2 – Skala Impak
3	PK(P).MPLBP.05 (L3)	Jadual 3 – Skala Keutamaan Risiko



PENGURUSAN RISIKO

NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.05
NO. KELUARAN	01
NO. PINDAAN	00
TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
MUKA SURAT	9 / 12

BORANG DAFTAR RISIKO

PK(P).MPLBP.05 (L1)

Daftar Risiko - Sistem Pengurusan Kualiti

Jab. / Bah. / Unit / Fungsi:
Disediakan / Dikemaskini Oleh:
Disemak Oleh:
Tandatangan:
Diluluskan Oleh:
Tandatangan:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
No. Risiko	Tanah Daftar	Proses	Keterangan Risiko	Kebarangkalian	Impak	Faktor Risiko	Signifikan(Y/T)	Kawalan Sediada	Tindakan Perlu Diambil (Tindakan Kawalan - Jika Risiko adalah Signifikan)	Pindaan pada Dokumen SPK (jika berkenaan)	T/Jawab	Tanah Jangka Siap / Mula Laksana	Tanah Siap/Mula Sebenar	Tanah Kemaskini	Keputusan / Catatan	Tanah Tutup	


	PENGURUSAN RISIKO	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.05
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	10 / 12

JADUAL KEBARANGKALIAN

PK(P).MPLBP.05 (L2i)

Skala	Kebarangkalian
5	<p>Hampir Pasti:</p> <p>A. 50% ~ 100% berkemungkinan berlaku *ATAU</p> <p>B. berkemungkinan berlaku setiap bulan</p>
4	<p>Kemungkinan Tinggi:</p> <p>A. lebih 50% berkemungkinan berlaku *ATAU</p> <p>B. berkemungkinan berlaku sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 3 bulan</p>
3	<p>Berkemungkinan:</p> <p>A. lebih 25% berkemungkinan berlaku *ATAU</p> <p>B. berkemungkinan berlaku sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 6 bulan</p>
2	<p>Kemungkinan Rendah:</p> <p>A. lebih 5% berkemungkinan berlaku *ATAU</p> <p>B. berkemungkinan berlaku sekurang-kurangnya sekali dalam setahun</p>
1	<p>Jarang:</p> <p>A. kurang 5% atau tidak berkemungkinan berlaku *ATAU</p> <p>B. kemungkinan berlaku sekali dalam tempoh lebih setahun</p>

*** Kebarangkalian bergantung kepada situasi proses atau aktiviti**

	PENGURUSAN RISIKO	NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.05
		NO. KELUARAN	01
		NO. PINDAAN	00
		TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
		MUKA SURAT	11 / 12

JADUAL TAHAP IMPAK

PK(P).MPLBP.05 (L2ii)

Skala	Impak
5	<p>Sangat Besar:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Pelanggaran (implikasi) Undang-undang *ATAU B. Kemalangan jiwa atau kerosakan hartabenda
4	<p>Besar:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Pelanggaran keperluan Pekeliling, Arahan dsb. *ATAU B. Menjejaskan reputasi organisasi *ATAU C. Aduan Pelanggan *ATAU D. Pelanggaran keperluan pelanggan *ATAU E. Kesan ketara kepada kewangan *ATAU F. Kegagalan kepada pencapaian Objektif Kualiti
3	<p>Sederhana:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Memberi kesan kepada tahap kepuasan pelanggan *ATAU B. Memberi kesan kepada pencapaian Objektif Kualiti *ATAU C. Menjejaskan operasi harian *ATAU
2	<p>Kecil:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Kesan minimum yang sedikit menjejaskan produk / perkhidmatan *ATAU B. Kesan minimum yang sedikit menjejaskan pencapaian objektif kualiti *ATAU C. Kesan minimum yang sedikit menjejaskan operasi harian *ATAU D. Kesan minimum yang sedikit menjejaskan kewangan
1	<p>Sangat Kecil</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Tidak memberi sebarang kesan



PENGURUSAN RISIKO

NO. PROSEDUR	PK(P).MPLBP.05
NO. KELUARAN	01
NO. PINDAAN	00
TARIKH KUATKUASA	1 APRIL 2018
MUKA SURAT	12 / 12

SKALA KEUTAMAAN RISIKO

PK(P).MPLBP.05 (L3)

		Impak				
		5	4	3	2	1
Kebarangkalian	5	25	20	15	10	5
	4	20	16	12	8	4
	3	15	12	9	6	3
	2	10	8	6	4	2
	1	5	4	3	2	1

Penunjuk:

Tahap Risiko	Faktor Risiko	Signifikan	Keterangan
Sangat Tinggi	16 – 25	Ya	Risiko Sangat Tinggi; perlu diberi keutamaan dan tindakan serta-merta.
Tinggi	12 - 15	Ya	Risiko Tinggi; perlu diambil tindakan
Sederhana	4 - 10	Ya Tidak	Risiko Sederhana; - <u>perlu ambil tindakan</u> sekiranya masih belum ada kawalan sediaada di dalam proses atau kawalan masih belum mencukupi; - <u>ambil perhatian tanpa perlu tindakan tambahan</u> sekiranya sudah ada kawalan sediaada yang mencukupi di dalam proses.
Rendah	1 - 3	Tidak	Risiko Rendah; ambil perhatian tanpa perlu tindakan. Kawalan sediaada mencukupi.