



# UPNM

National Defence University of Malaysia

Kewajipan • Maruah • Integriti

## PROSEDUR PENGURUSAN RISIKO

### PK(P). UPNM. 05







	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN		
NAMA	BRIG JEN PROR. IR DR. NORAZMAN BIN MOHAMAD NOR (BERSARA)	LT JEN DATUK MARDZUKI BIN MUHAMMAD
JAWATAN	PENGURUS KUALITI	NAIB CANSELOR
TARIKH	27 SEPTEMBER 2023	27 SEPTEMBER 2023

## SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

No. Salinan Kawalan	Penerima	Tarikh Edaran Diterima	Tandatangan	Tarikh Edaran Dipinda	Catatan
01	NAIB CANSELOR	27 / 09 / 2023			<i>Hard Copy</i>
02	PENGURUS KUALITI	27 / 09 / 2023			<i>Hard Copy</i>

## REKOD PINDAAN

Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemas kini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.

Tarikh Pindaan	No. Keluaran	No. Pindaan	Rujukan / Pindaan Mukasurat Terlibat	Butir-butir Pindaan	Diluluskan Oleh
15 / 05 / 2018	01	01	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	
12 / 04 / 2019	02	01	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan Pengurus Kualiti baru	
03 / 11 / 2020	02	02	Semua Muka Surat yang Terlibat	Pertukaran logo UPNM yang baharu di setiap muka surat dan kemaskini isi kandungan	
10 / 03 / 2021	02	03	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	
22 / 03 / 2022	02	03	Muka Depan & Senarai Edaran	Pengemaskinian nama NC	
27 / 09 / 2023	02	04	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	

	<b>PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(P).UPNM. 05</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Muka Surat : 1/ 7</b>

## 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan mengenal pasti, menganalisa, merawat dan mengkaji keberkesanan pelan pencegahan risiko dalam proses penyampaian perkhidmatan UPNM bagi mencegah kepincangan yang berpotensi berlaku terhadap Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UPNM

## 2.0 SKOP

Prosedur ini terpakai bagi keseluruhan proses bagi mengenal pasti, menganalisa, merangka pelan rawatan dan menilai keberkesanan mekanisma pengurusan risiko UPNM di peringkat Fakulti/ Pusat/ Jabatan/ Bahagian dalam menambahbaik pelaksanaan SPK.

## 3.0 RUJUKAN

### 3.1 MK.UPNM.01

- 3.1.1 Klausa 4.4 - Keperluan Pendokumentasian Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)
- 3.1.2 Klausa 6.1 - Tindakan Menyatakan Risiko dan Peluang
- 3.1.6 Klausa 7.5 - Maklumat Didokumentasikan
- 3.1.7 Klausa 10.2 - Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan
- 3.1.8 PK(P).UPNM.07 - Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- 3.1.9 Surat-Surat, Arahan dan Pekeliling Kerajaan berkaitan Keselamatan
- 3.1.10 ISO 31000:2009 - Pengurusan Risiko – Prinsip dan Garis Panduan
- 3.1.11 Akta Universiti Kolej Universiti (AUKU) 1971 dan Akta Angkatan Tentera (AAT) 1972

## 4.0 DEFINISI

- 4.1 **Risiko UPNM** - Ancaman atau kebarangkalian sesuatu tindakan atau kejadian yang boleh melambatkan atau mempercepatkan UPNM untuk mencapai sasarannya. Risiko diukur dalam bentuk kebarangkalian berlaku dan kesan terhadap UPNM

	<b>PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Muka Surat : 2/ 7</b>

**4.2 Pengurusan Risiko** - Mengenal pasti, menganalisa, menilai dan mengatur kepentingan risiko sebagai kesan/impak yang boleh menjejaskan operasi, produktiviti, reputasi dan imej UPNM sebagai institusi pengajian tinggi premier dalam tujuan pertahanan dan keselamatan yang terunggul di Malaysia.

## 5.0 (A) SINGKATAN

BIL	SINGKATAN	NAMA PENUH
5.1	<b>AD</b>	Audit Dalam
5.2	<b>JAD</b>	Juru Auditor Dalaman
5.3	<b>JAL</b>	Juruaudit Luar
5.4	<b>MKSP</b>	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
5.5	<b>SPK</b>	Sistem Pengurusan Kualiti
5.6	<b>Pgrs K</b>	Pengurus Kualiti
5.7	<b>Pgrs R</b>	Pengurus Risiko
5.8	<b>SKT</b>	Sasaran Kerja Tahunan
5.9	<b>KPI</b>	<i>Key Performance Index</i>

	<b>PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Muka Surat : 3/7</b>

## 6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	<b>A. PERANCANGAN AUDIT</b>
<b>SEMUA KETUA FPJB/ Pgrs Risiko FPJB</b>	1. Kenal pasti konteks pengurusan risiko UPNM dengan mengambil kira aspek berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Pelan Strategik UPNM 2016 - 2025.</li> <li>ii) SKT/ KPI/ Objektif Kualiti UPNM.</li> <li>iii) Pelan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP).</li> <li>iv) Analisis Dalaman dan Luaran.</li> <li>v) Rekod-rekod silam berkaitan dengan Pengurusan Risiko.</li> </ul>
	<b>B. TENTUKAN PENILAIAN DAN PENENTUAN RISIKO UPNM</b>
<b>SEMUA KETUA FPJB/ Pgrs Risiko FPJB</b>	1. Lakukan penilaian dan penentuan risiko UPNM berasaskan impak dan kemungkinan berlaku ke atas penyampaian perkhidmatan UPNM
	2. Senaraikan risiko yang berpotensi berlaku dalam konteks organisasi.
	3. Buat penilaian Matriks Tahap Impak dan Kebarangkalian Risiko yang dikenal pasti.
	4. Senaraikan keutamaan risiko berdasarkan Matriks Tahap Impak dan Kebarangkalian.

	<b>PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Muka Surat : 4/7</b>

	5.	Tentukan kaedah dan teknik yang bersesuaian bagi menentukan risiko dan impak kepada UPNM.
<b>SEMUA KETUA FPJB/ Pgrs Risiko FPJB</b>	<b>C. ANALISA RISIKO UPNM</b>	
	1.	Lakukan analisa ke atas risiko yang dikenal pasti dan tentukan kaedah rawatan serta strategi kawalan risiko yang bersesuaian.
	2.	Buat keputusan berhubung risiko yang berpotensi dan keutamaan untuk rawatan risiko berdasarkan data dan sumber maklumat berkaitan.
	<b>D. PELAN RAWATAN RISIKO UPNM</b>	
<b>SEMUA KETUA FPJB/ Pgrs Risiko FPJB</b>	1.	<p>Kenal pasti kaedah rawatan risiko berkaitan yang bersesuaian berdasarkan analisa kesan dan akibat risiko seperti berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Kaedah mengelak risiko melalui pendekatan mencegah.</li> <li>ii) Memindahkan sumber risiko agar ia tidak berpotensi berlaku.</li> <li>iii) Memindahkan risiko kepada pihak ketiga.</li> <li>iv) Kaedah mitigasi risiko</li> </ul>
	<b>E. PEMANTAUAN DAN KEBERKESANAN PENGURUSAN RISIKO</b>	
<b>SEMUA KETUA FPJB/ Pgrs Risiko FPJB</b>	1.	Rangka Pelan Pemantauan Pengurusan Risiko UPNM bagi menilai keberkesannya.
	2.	Kenal pasti <i>emerging risk</i> berdasarkan kepada trend dan persekitaran operasi UPNM semasa.
	3.	Tentukan pegawai yang bertanggungjawab untuk mengambil tindakan ke atas pengurusan risiko UPNM.
	4.	Bincangkan kaedah kawalan dan tindakan pembetulan yang berkesan.
	5.	Bincangkan penilaian keseluruhan dalam MKSP.

 <b>UPNM</b> <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>KESELAMATAN • BERTAMBAH • BERKUALITI</small>	<b>PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Muka Surat : 5/7</b>

	6.	Kemas kini dan selenggarakan rekod aktiviti-aktiviti pengurusan risiko UPNM.
--	----	--

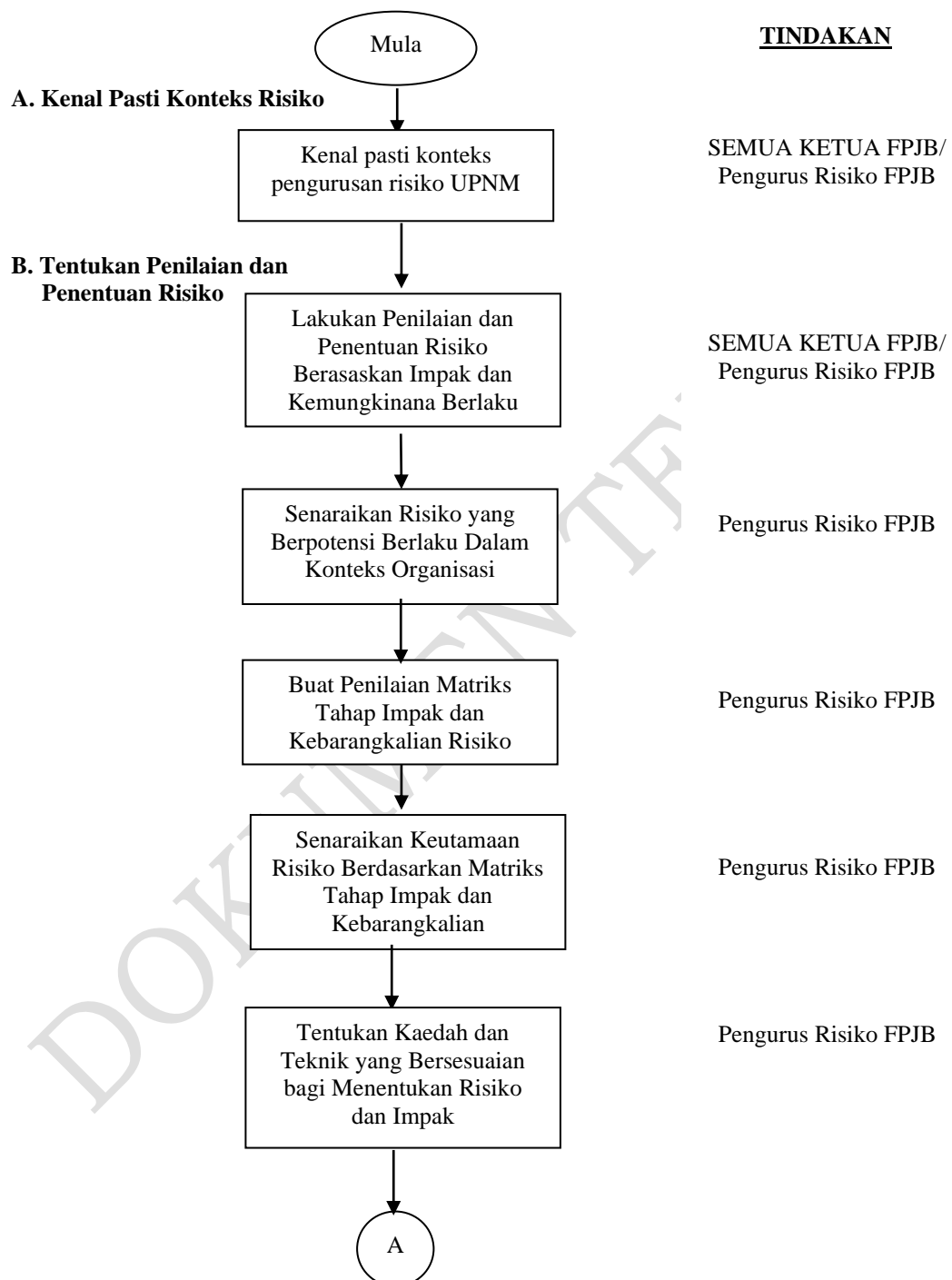
DOKUMEN TERKAWAL



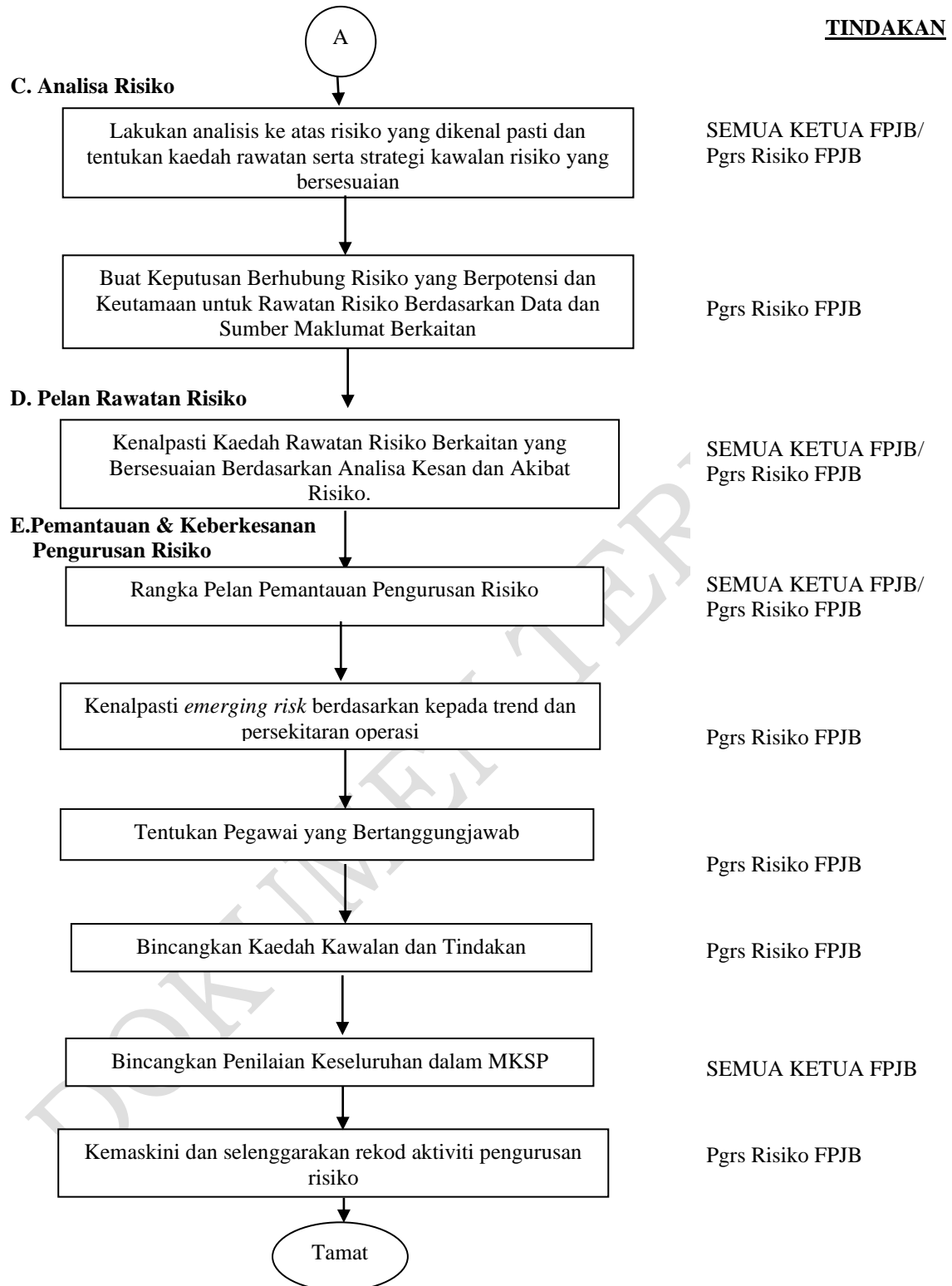
	<b>PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Muka Surat : 6/7</b>

## 7.0 CARTA ALIR

### 7.1 Pengurusan Risiko



	<b>PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Muka Surat : 7/ 7</b>



	<b>PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO</b>	<b>No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05</b>
		<b>No. Keluaran : 02</b>
		<b>No. Pindaan : 04</b>
		<b>Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023</b>
		<b>Muka Surat : 8/7</b>

## 8.0 REKOD KUALITI

BIL	NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
8.1	Fail Pelan Pengurusan Risiko - Jawatankuasa Pengurusan Risiko - Pelan Pengurusan Risiko - Senarai Risiko	FPJB	7 Tahun
8.2	Laporan Penilaian dan Pemantauan Risiko	FPJB	7 Tahun

## 9.0 LAMPIRAN

1. **Lampiran 1:** Borang Penilaian Risiko Bagi FPJB
2. **Lampiran 2:** Contoh-Contoh Pembangunan Parameter Bagi FPJB



**UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA  
BORANG PENILAIAN RISIKO BAGI FAKULTI/PUSAT/JABATAN/BAHAGIAN/ALK**

**FPJB:**

**AKTIVITI:**

**DISEDIAKAN OLEH:**

**DISEMAK OLEH:**

**TARIKH:**

**CATATAN:** **Kebarangkalian (KB):** 5: Pasti 4: Mungkin 3: Kadang-kadang 2: Jarang 1: Tidak Mungkin  
**Kesan (K):** 5: Bencana 4: Kritikal 3: Sederhana 2: Kecil 1: Diabaikan

**Tahap Risiko:** Rendah/Sederhana/Hampir Tinggi/Tinggi

1. Mengenalpasti Risiko			2. Menilai Risiko					Selera Risiko (Risk Appetite)	3. Mitigasi Risiko				Penilaian Semula Mitigasi Risiko		
Aktiviti/ Kerja/ Tugas	Risiko	Kesan	Langkah kawalan sedia ada	Keberkesanan	KB	K	Tahap Risiko	Tahap	Pelan Tindakan	Tarikh Mula	Tarikh Tamat	Tanggung jawab	KB	K	Tahap Risiko

## CONTOH-CONTOH PEMBANGUNAN PARAMETER BAGI FBJB

<b>KEWANGAN: KESAN KEWANGAN YANG AKAN DITANGGUNG AKIBAT KETIDAKLANCARAN PROSES /PERKHIDMATAN FPJB APABILA TERJADINYA RISIKO</b>					
<b>KRITERIA/ KESAN RISIKO</b>	<b>1: BOLEH DIABAIKAN</b>	<b>2: KECIL</b>	<b>3: SEDERHANA</b>	<b>4: KRITIKAL</b>	<b>5: BENCANA</b>
<b>KEWANGAN (BAJET)</b>	Memberi kesan $\leq 5\%$ daripada Bajet Mengurus Tahunan PTJ	Memberi kesan $\leq 10\%$ daripada Bajet Mengurus Tahunan PTJ	Memberi kesan $\leq 15\%$ daripada Bajet Mengurus Tahunan PTJ	Memberi kesan $\leq 20\%$ daripada Bajet Mengurus Tahunan PTJ	Memberi kesan $> 25\%$ daripada Bajet Mengurus Tahunan PTJ
<b>Definasi operasi kepada kewangan (bajet)</b>	Risiko memberi kesan kepada 5% bajet tahunan PTJ	Risiko memberi kesan kepada 10% bajet tahunan PTJ	Risiko memberi kesan kepada 15% bajet tahunan PTJ	Risiko memberi kesan kepada 20% bajet tahunan PTJ	Risiko memberi kesan kepada 25% bajet tahunan PTJ
<b>Jabatan Bendahari (JB)</b>	Memberi kesan risiko $\leq \text{RM}80,000.00$ daripada bajet mengurus tahunan JB	Memberi kesan $\leq \text{RM}160,00.00$ daripada bajet mengurus tahunan JB	Memberi kesan risiko $\leq \text{RM}240,00.000.00$ daripada bajet mengurus tahunan JB	Memberi kesan risiko $\leq \text{RM}320,000.00$ daripada bajet mengurus tahunan JB	Memberi kesan risiko $\geq \text{RM}400,000.00$ daripada bajet mengurus tahunan JB
<b>Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP)</b>	Memberi kesan risiko $\leq \text{RM} 280,000.00$ daripada bajet mengurus tahunan BHEP	Memberi kesan risiko $\leq \text{RM} 560,000.00$ daripada bajet mengurus tahunan BHEP	Memberi kesan risiko $\leq \text{RM} 840,000$ daripada bajet mengurus tahunan BHEP	Memberi kesan risiko $\leq \text{RM} 1,120,000$ daripada bajet mengurus tahunan BHEP	Memberi kesan risiko $\geq \text{RM} 1,400,000$ daripada bajet mengurus tahunan BHEP

<b>Jabatan Perpustakaan</b>	Memberi kesan risiko ≤RM 70,000 daripada bajet mengurus tahunan Jabatan Perpustakaan	Memberi kesan risiko ≤RM 140,000 daripada bajet mengurus tahunan Jabatan Perpustakaan	Memberi kesan risiko ≤RM 210,000 daripada bajet mengurus tahunan Jabatan Perpustakaan	Memberi kesan risiko ≤RM 280,000 daripada bajet mengurus tahunan Jabatan Perpustakaan	Memberi kesan risiko ≥RM 350,000 daripada bajet mengurus tahunan Jabatan Perpustakaan
<b>Jabatan Pembangunan &amp; Penyelenggaraan</b>	Memberi kesan risiko ≤RM 1.1 juta daripada bajet mengurus tahunan JPP	Memberi kesan risiko ≤RM 2.2 juta daripada bajet mengurus tahunan JPP	Memberi kesan risiko ≤RM 3.3 juta daripada bajet mengurus tahunan JPP	Memberi kesan risiko ≤RM 4.4 juta daripada bajet mengurus tahunan JPP	Memberi kesan risiko ≥RM 5.5 juta daripada bajet mengurus tahunan JPP
<b>Jabatan Pendaftar</b>	Memberi kesan risiko ≤RM 800,000 daripada bajet mengurus tahunan JP	Memberi kesan risiko ≤RM 1.6 juta daripada bajet mengurus tahunan JP	Memberi kesan risiko ≤RM 2.4 juta daripada bajet mengurus tahunan JP	Memberi kesan risiko ≤RM 3.2 juta daripada bajet mengurus tahunan JP	Memberi kesan risiko ≥RM 4 juta daripada bajet mengurus tahunan JP
<b>Bahagian Pengurusan Akademik</b>	Memberi kesan risiko ≤RM 40,000.00 daripada bajet mengurus tahunan BPA	Memberi kesan risiko ≤RM 80,000.00 daripada bajet mengurus tahunan BPA	Memberi kesan risiko ≤RM 120,000.00 daripada bajet mengurus tahunan BPA	Memberi kesan risiko ≤RM 160,000.00 daripada bajet mengurus tahunan BPA	Memberi kesan risiko ≥RM 200,000.00 daripada bajet mengurus tahunan BPA
<b>UPNM (Bagi Risiko berkaitan dengan penggunaan bajet mengurus universiti)</b>	Memberi kesan risiko ≤RM7.1 juta daripada bajet mengurus tahunan UPNM	Memberi kesan risiko ≤RM14.2 juta daripada bajet mengurus tahunan UPNM	Memberi kesan risiko ≤RM21.3 juta daripada bajet mengurus tahunan UPNM	Memberi kesan risiko ≤RM28.4 juta daripada bajet mengurus tahunan UPNM	Memberi kesan risiko ≥RM35.5 juta daripada bajet mengurus tahunan UPNM

<b>KEWANGAN (ALIRAN TUNAI)</b>	Minimal/Tiada impak signifikan atau memberi kesan risiko $\leq 5\%$ dari keperluan aliran tunai bulanan	Kesan kepada aliran tunai boleh disesuaikan melalui aktiviti/rutin biasa atau memberi kesan risiko $\leq 10\%$ dari keperluan aliran tunai bulanan	Kesan kepada aliran tunai atau memberi kesan risiko $\leq 15\%$ dari keperluan aliran tunai bulanan	Kesan kepada aliran tunai yang besar atau memberi kesan risiko $\leq 20\%$ dari keperluan aliran tunai bulanan	Tidak berupaya memenuhi keperluan tunai atau memberi kesan risiko $\leq 25\%$ dari keperluan aliran tunai bulanan
<b>Definasi operasi kepada kewangan (aliran tunai bulanan 2016)</b>	Memberi kesan risiko $\leq$ RM750,000.00 daripada perbelanjaan bulanan UPNM	Memberi kesan risiko $\leq$ RM1.5 juta daripada perbelanjaan bulanan UPNM	Memberi kesan risiko $\leq$ RM 2.25 juta daripada perbelanjaan bulanan UPNM	Memberi kesan risiko $\leq$ RM 3 juta daripada perbelanjaan bulanan UPNM	Memberi kesan risiko $\leq$ RM 3.75 juta daripada perbelanjaan bulanan UPNM

## BUKAN KEWANGAN: KESAN LANGSUNG KEATAS KUALITI DAN PEMATUHAN PERKHIDMATAN FPJB, REPUTASI, DAN FIZIKAL APABILA TERJADINYA RISIKO

<b>KUALITI DAN PEMATUHAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN</b>	Kesalahan kecil dalam Produk dan Perkhidmatan yang memerlukan pembedahan	Kesalahan dalam Produk dan Perkhidmatan yang memerlukan pembedahan dan boleh menyebabkan kelewatan dalam perancangan dan penyampaian perkhidmatan	Kesalahan dalam Produk dan Perkhidmatan yang memerlukan pembedahan 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
<b>DEFINISI OPERASI PRODUK DAN PERKHIDMATAN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Program (Fakulti)</li> <li>• Proses/ Perkhidmatan</li> <li>• Output proses (Semua)</li> <li>• Projek (JPP)</li> <li>• Fasilitas (JPP)</li> <li>• Kualiti graduan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketidakpatuhan proses/ sistem/ output proses/ projek/ fasilitas yang boleh dibetulkan melalui aktiviti rutin contoh membetulkan ayat, ejaan, nombor dalam e-Panduan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketidakpatuhan proses/ sistem/ output proses/ projek/ fasilitas yang mengambil masa untuk diperbetulkan contoh membetulkan kesilapan dalam e-Panduan/ laporan kewangan mengambil masa yang lama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• proses/ sistem/ output proses/ projek/ fasilitas tidak memenuhi standard kualiti tetapi tidak menjejaskan perancangan keseluruhan proses contoh projek pembangunan tidak memenuhi spesifikasi pelanggan/ teknikal dan lari dari jadual kerja tetapi tidak menjejaskan keseluruhan perancangan projek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• proses/ sistem/ output proses/ projek/ fasilitas tidak memenuhi standard kualiti tetapi belum melepasi tarikh penggunaannya contoh projek pembangunan tidak memenuhi spesifikasi pelanggan/ teknikal tetapi dapat disiapkan/ diselesaikan mengikut tarikh/ masa penggunaan pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berterusan (lebih daripada sekali) melanggar polisi/ peraturan/ perundangan</li> <li>• Perkhidmatan tidak disampaikan dalam masa yang ditetapkan contoh jadual waktu pengajaran tidak keluar dalam minggu pertama pengkuliah, tatacara perolehan tidak dipatuhi, penjilidan buku tidak dibuat dalam tempoh yang ditetapkan</li> </ul>



<b>Program</b>	Membetulkan / menambahbaik program melalui aktiviti rutin	Membetulkan / menambahbaik program mengambil masa yang lama	Program lewat diiktiraf tetapi masih dalam perancangan (pelajar belum bergraduasi)	Program lewat diiktiraf melebihi perancangan (selepas pelajar bergraduasi)	- Program akademik tidak diiktiraf - Pengiktirafan program ditarik balik
	Tiada kesan signifikan kepada kualiti dan kepatuhan program	Ketidakpatuhan kepada spesifikasi program tetapi tidak menjejaskan kualiti program secara keseluruhan	Ketidakpatuhan kepada spesifikasi program yang menjejaskan kualiti program	Ketidakpatuhan program yang boleh menyebabkan akreditasi tidak diberikan @ ditarik balik tetapi boleh mendapat akreditasi dalam masa yang singkat	Akreditasi program tidak diberikan @ ditarik balik dan memerlukan masa yang panjang bagi mendapat akreditasi
<b>Proses/ Perkhidmatan</b>	Kesilapan rekabentuk yang boleh diperbetulkan melalui aktiviti rutin  Kesilapan sebutharga/ dokumen tender yang boleh diperbetulkan melalui aktiviti rutin	Kesilapan rekabentuk yang mengambil masa lama untuk dibetulkan tetapi tidak menjejaskan perancangan  Kesilapan sebutharga/ dokumen tender yang boleh diperbetulkan tetapi tidak menjejaskan perancangan	Proses penyediaan/ penyiapan rekabentuk lewat tetapi masih dalam perancangan  Proses penyediaan/ penyiapan sebutharga/ dokumen tender lewat tetapi masih dalam perancangan	Penyediaan/ penyiapan rekabentuk lewat dan melebihi tempoh perancangan  Penyediaan/ penyiapan sebutharga/ dokumen tender lewat dan melebihi tempoh perancangan	Rekabentuk tidak dapat disiapkan/ disediakan dan menjejaskan penyediaan aktiviti-aktiviti lain  Sebutharga / dokumen kontrak tidak dapat disiapkan dan menjejaskan pelaksanaan aktiviti-aktiviti lain

<p><b>Output Proses</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membetulkan e-Panduan melalui aktiviti rutin</li> <li>• Perubahan kecil Spesifikasi (kualiti, kos dan masa) projek pembangunan diuruskan melalui aktiviti rutin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membetulkan e-Panduan mengambil masa yang lama tetapi tidak menjejaskan perancangan</li> <li>• Spesifikasi (kualiti, kos dan masa) projek pembangunan dapat dibetulkan mengambil masa yang lama tetapi tidak menjejaskan perancangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• e-Panduan lewat disediakan tetapi dapat diedarkan kepada pelajar dalam masa yang ditetapkan</li> <li>• projek pembangunan tidak mengikut spesifikasi (kualiti, kos dan masa) tetapi masih boleh diselesaikan / disediakan dalam masa ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• e-Panduan lewat diedarkan kepada pelajar melebihi tempoh yang ditetapkan</li> <li>• projek pembangunan tidak mengikut spesifikasi (kualiti, kos dan masa) dan diselesaikan /diseiapkan melebihi perancangan tanpa pertambahan kos/masa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• e-Panduan gagal diterbitkan / diedarkan kepada pelajar</li> <li>• projek pembangunan tidak mengikut spesifikasi (kualiti, kos dan masa) yang ditetapkan dan diselesaikan dengan pertambahan kos/masa</li> </ul>
<p><b>Projek</b></p>	<p>Isu/ Masalah dalam pengurusan projek boleh diselesaikan melalui aktiviti rutin</p>	<p>Pengurusan projek mengambil masa yang lama tetapi tidak menjejaskan perancangan</p>	<p>Projek pembangunan lewat disiapkan tetapi masih dalam perancangan</p>	<p>Projek pembangunan lewat disiapkan tetapi melebihi tempoh perancangan</p>	<p>Projek pembangunan gagal disiapkan</p>
<p><b>Fasiliti</b></p>	<p>Isu/ Masalah dalam memastikan ketersediaan dan kebolehgunaan fasiliti boleh diselesaikan melalui aktiviti rutin</p>	<p>Isu/ Masalah dalam memastikan ketersediaan dan kebolehgunaan fasiliti mengambil masa yang lama tetapi tidak menjejaskan perancangan</p>	<p>Kelewatan dalam menyediakan fasiliti dan/atau memastikan kebolehfungsiannya tetapi masih dalam perancangan</p>	<p>Kelewatan dalam menyediakan fasiliti dan/atau memastikan kebolehfungsiannya melebihi tempoh masa ditetapkan</p>	<p>Fasiliti gagal disediakan / tidak berfungsi dan menjejaskan operasi pelanggan</p>

<b>OPERASI BISNES/ PELANGGAN</b>	Tidak menjejaskan operasi perkhidmatan kepada pihak berkepentingan PTJ/Pelanggan Universiti/Stakeholder	Menjejaskan operasi perkhidmatan tetapi boleh diteruskan operasi di PTJ lain dalam UTM dengan kos yang minima (alternatif)	Menjejaskan operasi perkhidmatan tetapi boleh diteruskan operasi ke organisasi di luar dengan kos (alternatif)	Menjejaskan keseluruhan operasi perkhidmatan kepada pihak berkepentingan untuk jangka masa pendek	Menjejaskan keseluruhan operasi perkhidmatan kepada pihak berkepentingan untuk jangka masa panjang
<b>REPUTASI</b>	Pertanyaan yang tiada kesan signifikan kepada imej PTJ	Teguran Pengurusan PTJ atau Audit Dalam (isu tidak signifikan) UPNM	Teguran pengurusan UPNM atau teguran audit dalaman (isu signifikan) yang boleh menjejaskan imej PTJ	Teguran LPU yang boleh menjejaskan imej Pengurusan UPNM	Teguran pemegang taruh luaran atau teguran audit luar atau liputan media rasmi yang boleh menjejaskan imej UPNM
	Tiada kesan signifikan kepada reputasi program dan UPNM	Teguran pengurusan UPNM @ laporan audit (dalaman/jaminan kualiti) yang boleh menjejaskan reputasi program	Teguran LPU yang boleh menjejaskan reputasi program dan pengurusan UPNM	Teguran pemegang taruh luaran @ teguran audit luar (Audit Negara/MQA dll) yang boleh menjejaskan reputasi program dan UPNM	Liputan media diseluruh negara @ parlimen yang boleh menjejaskan reputasi program dan UPNM
<b>Definisi Operasi Kepada Reputasi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertanyaan daripada pengurusan PTJ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teguran daripada Pengurusan PTJ melalui minit mesyuarat, surat, email, memo</li> <li>Laporan Audit Dalam yang diberikan kepada PTJ sahaja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teguran daripada Pengurusan UPNM melalui minit mesyuarat, surat, email, memo</li> <li>Laporan Audit Dalam yang dibawa ke Jawatankuasa Audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teguran daripada LPU melalui minit mesyuarat, surat, email, memo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teguran daripada agensi pusat melalui minit mesyuarat, surat, email, memo</li> <li>Laporan audit negara</li> <li>Liputan media melalui tv, radio dan surat khabar dalam dan luar negara</li> </ul>

<b>FIZIKAL (JPP)</b>	Kecederaan ringan dan tidak memerlukan rawatan hospital (memadai dengan peti kecemasan)	Boleh menyebabkan kecederaan yang perlu dirujuk ke hospital/pusat kesihatan universiti (rawatan pesakit luar)	Boleh menyebabkan kecederaan serius sehingga perlu dimasukkan hospital (warded)	Boleh menyebabkan kecederaan serius (warded) dan memerlukan rawatan susulan	Boleh menyebabkan kematian dan/ atau keilangan kekal
	Kecederaan kecil dan tidak memerlukan rawatan hospital (peti kecemasan)	Boleh menyebabkan kecederaan sehingga dirujuk ke hospital (rawatan pesakit luar)	Boleh menyebabkan kecederaan serius sehingga dimasukkan hospital ( <i>warded</i> )	Boleh menyebabkan kecederaan serius yang memerlukan rawatan berpanjangan	Boleh menyebabkan kematian dan keilangan kekal
<b>KEPUASAN PELANGGAN</b>	Tiada kesan kepada kepuasan pelanggan @ Customer Service Index (CSI) >80	Tahap kepuasan pelanggan terjejas @ CSI <80%	Tahap kepuasan pelanggan terjejas @ CSI <75%	Tahap kepuasan pelanggan terjejas @ CSI <70%	Menjejaskan tahap kepuasan pelanggan keseluruhan UPNM @ CSI <65%
<b>IMPAK KEPADA UPNM</b>	Tidak menjejaskan usaha UPNM menjadi pusat rujukan serantau	Boleh menjejaskan usaha USIM menjadi pusat rujukan serantau @ menyumbang kepada kegagalan mencapai <5% KPI UPNM sebagai pusat rujukan serantau	Menjejaskan usaha USIM menjadi pusat rujukan serantau @ menyumbang kepada kegagalan mencapai 25% KPI UPNM sebagai pusat rujukan serantau	Menyumbang kepada kegagalan USIM menjadi pusat rujukan serantau @ menyumbang kepada >25% KPI UPNM sebagai pusat rujukan serantau tidak dicapai	Menyebabkan kegagalan USIM menjadi pusat rujukan serantau @ menyumbang kepada >50% KPI UPNM sebagai pusat rujukan serantau tidak dicapai

## PARAMETER KEBARANGKALIAN UPNM

ARAS KEBARANGKALIAN RISIKO	KETERANGAN
5: PASTI	Risiko kemungkinan besar akan terjadi dalam tempoh 12 bulan akan datang atau kebarangkalian berlaku melebihi 75%
4: MUNGKIN	Risiko dijangka akan terjadi dalam tempoh 12 bulan akan datang atau kebarangkalian berlaku antara 50% - 75%
3: KADANG-KADANG	Risiko boleh terjadi dalam tempoh 12 bulan akan datang atau kebarangkalian berlaku antara 25% - <50%
2: JARANG	Risiko mungkin terjadi dalam tempoh 12 bulan akan datang atau kebarangkalian berlaku antara 10% - <25%
1: TIDAK MUNGKIN	Risiko mungkin tidak berlaku dalam tempoh 12 bulan akan datang atau kebarangkalian berlaku <10%