



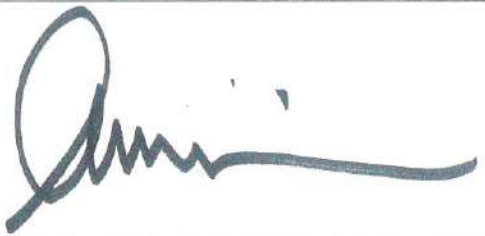
UPNM

National Defence University of Malaysia

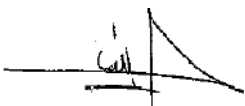
Kewajipan • Maruah • Integriti

PROSEDUR PENGURUSAN RISIKO

PK(P). UPNM. 05

	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN		
NAMA	PROF. DR. HJ. HASAN AL-BANNA BIN MOHAMED	LT JEN DATUK WIRA ARMAN RUMAIZI BIN HJ AHMAD
JAWATAN	PENGURUS KUALITI	NAIB CANSELOR
TARIKH	08 SEPTEMBER 2025	08 SEPTEMBER 2025

SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

No. Salinan Kawalan	Penerima	Tarikh Edaran Diterima	Tandatangan	Tarikh Edaran Dipinda	Catatan
01	NAIB CANSELOR	08 / 09 / 2025			<i>Hard Copy</i>
02	PENGURUS KUALITI	08 / 09 / 2025			<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	Pengemaskinian nama NC	

06 / 05 / 2025	02	05	Semua Muka Surat yang Terlibat	Pengemaskinian nama NC baharu, Pengurus Kualiti dan Ketua FPJB serta tajuk prosedur, tarikh, jumlah muka surat, penambahan skop, singkatan, penambahan tindakan dan lampiran	
08 / 09 / 2025	02	05	Muka Depan & Senarai Edaran	Pengemaskinian nama NC	

	PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 05
		Tarikh : 08 SEPTEMBER 2025
		Muka Surat : 1/ 8

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 dan Akademi Latihan Ketenteraan (ALK) 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.

	PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 05
		Tarikh : 08 SEPTEMBER 2025
		Muka Surat : 2/ 8

- 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 tujahan pertahanan dan keselamatan yang terunggul di Malaysia.

5.0 SINGKATAN

BIL	SINGKATAN	NAMA PENUH
5.1	AD	Audit Dalam
5.2	JAD	Juruaudit Dalaman
5.3	JAL	Juruaudit Luar
5.4	MKSP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
5.5	SPK	Sistem Pengurusan Kualiti
5.6	Pgrs K	Pengurus Kualiti
5.7	Pylrs R	Penyelaras Risiko
5.8	SKT	Sasaran Kerja Tahunan
5.9	KPI	<i>Key Performance Index</i>
5.10	FPJB	Fakulti/ Pusat/ Jabatan/ Bahagian
5.11	ALK	Akademi Latihan Ketenteraan

	PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 05
		Tarikh : 08 SEPTEMBER 2025
		Muka Surat : 3/ 8

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
	A. PERANCANGAN AUDIT	
SEMUA KETUA FPJB/ Pylrs R FPJB/ ALK	1.	Kenal pasti konteks pengurusan risiko UPNM dengan mengambil kira aspek berikut: i) Pelan Strategik UPNM 2016 - 2025. ii) SKT/ KPI/ Objektif Kualiti UPNM. iii) Pelan Kesyukuran Perkhidmatan (BCP). iv) Analisis Dalaman dan Luaran. v) Rekod-rekod silam berkaitan dengan Pengurusan Risiko.
	B. TENTUKAN PENILAIAN DAN PENENTUAN RISIKO UPNM	
SEMUA KETUA FPJB/ Pylrs R FPJB/ ALK	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.
	5.	Tentukan kaedah dan teknik yang bersesuaian bagi menentukan risiko dan impak kepada UPNM.

	PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 05
		Tarikh : 08 SEPTEMBER 2025
		Muka Surat : 4/ 8

SEMUA KETUA FPJB/ Pylrs R FPJB/ ALK	C. ANALISA RISIKO UPNM	
	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 berpontensi dan keutamaan untuk rawatan risiko berdasarkan data dan sumber maklumat berkaitan.
D. PELAN RAWATAN RISIKO UPNM		
SEMUA KETUA FPJB/ Pylrs R FPJB/ ALK	1.	Kenal pasti kaedah rawatan risiko berkaitan yang bersesuaian berdasarkan analisa kesan dan akibat risiko seperti berikut: i) Kaedah mengelak risiko melalui pendekatan mencegah. ii) Memindahkan sumber risiko agar ia tidak berpotensi berlaku. iii) Memindahkan risiko kepada pihak ketiga. iv) Kaedah mitigasi risiko.
E. PEMANTAUAN DAN KEBERKESANAN PENGURUSAN RISIKO		
SEMUA KETUA FPJB/ Pylrs R FPJB/ ALK	1.	Rangka Pelan Pemantauan Pengurusan Risiko UPNM bagi menilai keberkesannya.
	2.	Kenal pasti emerging risk 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.

	PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 05
		Tarikh : 08 SEPTEMBER 2025
		Muka Surat : 5/ 8

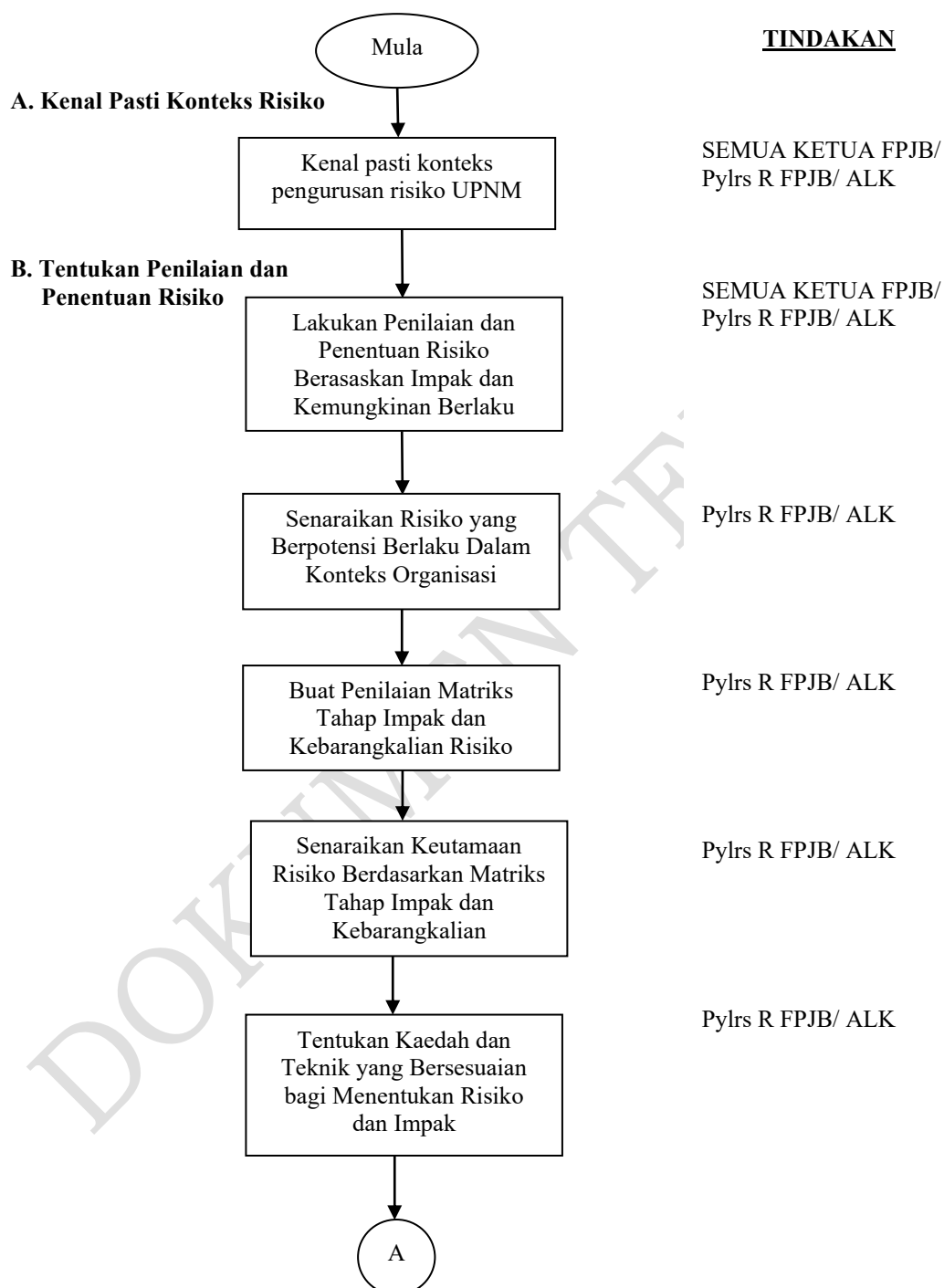
	5.	Bincangkan penilaian keseluruhan dalam MKSP.
	6.	Kemas kini dan selenggarakan rekod aktiviti-aktiviti pengurusan risiko UPNM.

DOKUMEN TERKAWAL

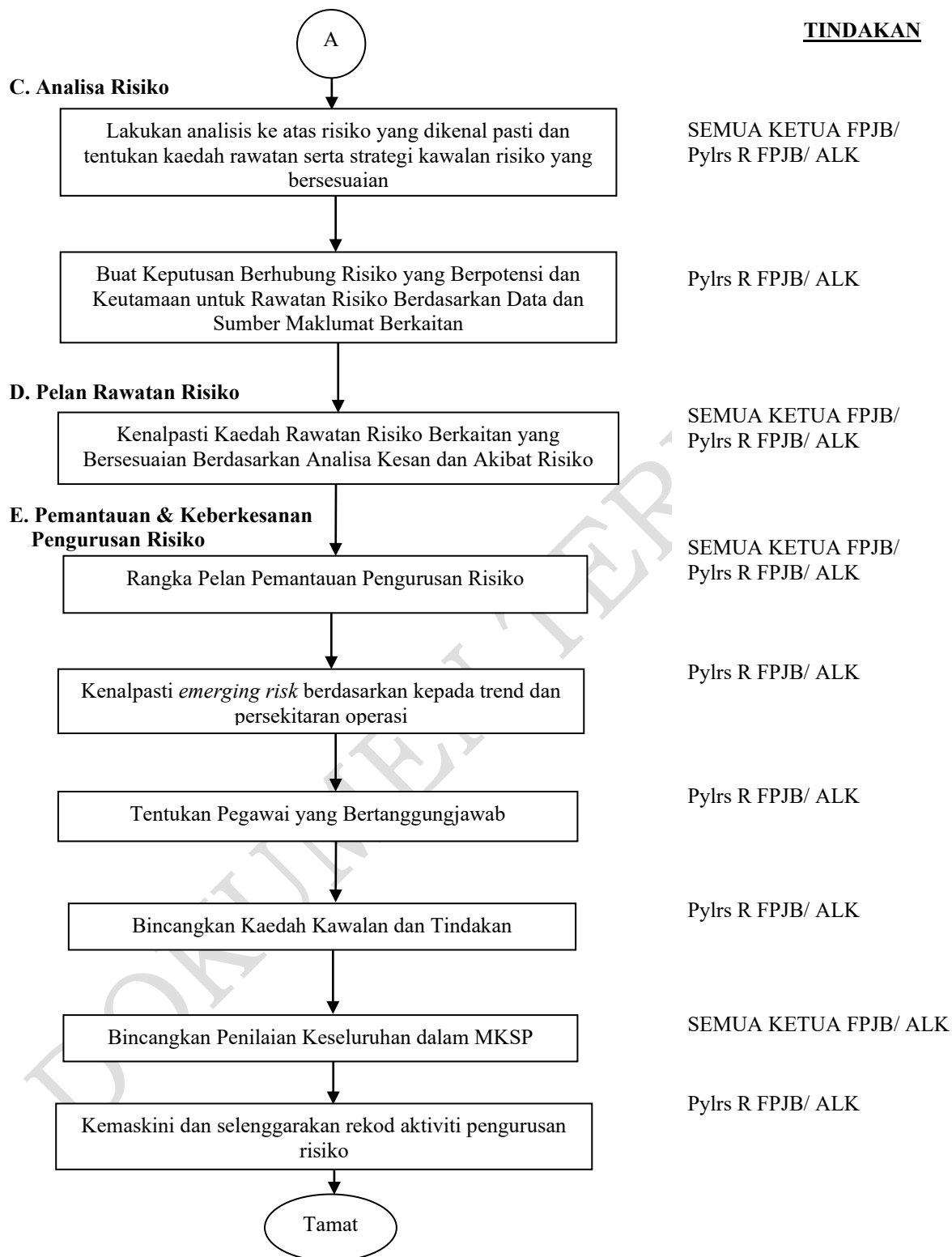
	PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 05
		Tarikh : 08 SEPTEMBER 2025
		Muka Surat : 6/ 8

7.0 CARTA ALIR

7.1 Pengurusan Risiko



	PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 05
		Tarikh : 08 SEPTEMBER 2025
		Muka Surat : 7/ 8



	PROSEDUR PENGURUSAN PENGURUSAN RISIKO	No. Ruj. Dokumen : PK(P). UPNM. 05
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 05
		Tarikh : 08 SEPTEMBER 2025
		Muka Surat : 8/ 8

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 Pelaporan Risiko Bagi FPJB
2. **Lampiran 2:** Profil Risiko FPJB
3. **Lampiran 3:** Contoh-Contoh Pembangunan Parameter Bagi FPJB



UPNM
National Defence University of Malaysia
Kewajipan • Maruah • Integriti

BORANG PELAPORAN RISIKO (RISK SUBMISSION FORM)

[NAMA PROJEK/ OPERASI/ PROSES KERJA]	
ID Risiko: <i>(Untuk Diisi oleh Unit Pengurusan Risiko, Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (ROSH))</i>	Dilaporkan oleh: Nama: Jawatan: FPJB: Alamat E-mel: Nombor Telefon: Tandatangan Pelapor:
Tarikh Pelaporan:	
Tandatangan Penyelaras Risiko FPJB:	
Tandatangan Ketua Bidang Utama Risiko:	
1. Apakah risiko yang dijangka berlaku?:	
2. Bagaimana dan kenapa risiko ini boleh berlaku?:	
3. Apakah impak terhadap projek jika risiko ini berlaku?:	
4. Apakah peluang yang diperoleh daripada risiko ini?:	
5. Apakah cadangan/ strategi mitigasi serta pelan tindakan untuk menangani risiko ini?:	

Untuk diisi oleh ROSH:

Tarikh Diterima:

Analisis Impak:

***Sila lampirkan bersama Profil Risiko**

Disahkan oleh:

Penyelaras ROSH

Nama :

Jawatan :

Tarikh:

CONTOH-CONTOH PEMBANGUNAN PARAMETER BAGI FPJB

KEWANGAN: KESAN KEWANGAN YANG AKAN DITANGGUNG AKIBAT KETIDAKLANCARAN PROSES /PERKHIDMATAN FPJB APABILA TERJADINYA RISIKO					
KRITERIA/ KESAN RISIKO	1: BOLEH DIABAIKAN	2: KECIL	3: SEDERHANA	4: KRITIKAL	5: BENCANA
KEWANGAN (BAJET)	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
Definasi operasi kepada kewangan (bajet)	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
Pejabat Bendahari	Memberi kesan risiko ≤RM80,000.00 daripada bajet mengurus tahunan Pejabat Bendahari	Memberi kesan ≤RM160,00.00 daripada bajet mengurus tahunan Pejabat Bendahari	Memberi kesan risiko ≤RM240,00.000.00 daripada bajet mengurus tahunan Pejabat Bendahari	Memberi kesan risiko ≤RM320,000.00 daripada bajet mengurus tahunan Pejabat Bendahari	Memberi kesan risiko ≥RM400,000.00 daripada bajet mengurus tahunan Pejabat Bendahari
Jabatan Hal Ehwal Pelajar dan Alumni (JHEPA)	Memberi kesan risiko ≤RM 280,000.00 daripada bajet mengurus tahunan JHEPA	Memberi kesan risiko ≤RM 560,000.00 daripada bajet mengurus tahunan JHEPA	Memberi kesan risiko ≤RM 840,000 daripada bajet mengurus tahunan JHEPA	Memberi kesan risiko ≤RM 1,120,000 daripada bajet mengurus tahunan JHEPA	Memberi kesan risiko ≥RM 1,400,000 daripada bajet mengurus tahunan JHEPA

Perpustakaan Jeneral Tun Ibrahim (PJTI)	Memberi kesan risiko ≤RM 70,000 daripada bajet mengurus tahunan PJTI	Memberi kesan risiko ≤RM 140,000 daripada bajet mengurus tahunan PJTI	Memberi kesan risiko ≤RM 210,000 daripada bajet mengurus tahunan PJTI	Memberi kesan risiko ≤RM 280,000 daripada bajet mengurus tahunan PJTI	Memberi kesan risiko ≥RM 350,000 daripada bajet mengurus tahunan PJTI
Jabatan Pembangunan & Penyelenggaraan (JPP)	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
Pejabat Pendaftar	Memberi kesan risiko ≤RM 800,000 daripada bajet mengurus tahunan Pejabat Pendaftar	Memberi kesan risiko ≤RM 1.6 juta daripada bajet mengurus tahunan Pejabat Pendaftar	Memberi kesan risiko ≤RM 2.4 juta daripada bajet mengurus tahunan Pejabat Pendaftar	Memberi kesan risiko ≤RM 3.2 juta daripada bajet mengurus tahunan Pejabat Pendaftar	Memberi kesan risiko ≥RM 4 juta daripada bajet mengurus tahunan Pejabat Pendaftar
Bahagian Pengurusan Akademik	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
UPNM (Bagi Risiko berkaitan dengan penggunaan bajet mengurus universiti)	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

KEWANGAN (ALIRAN TUNAI)	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
Definasi operasi kepada kewangan (aliran tunai bulanan 2016)	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

KUALITI DAN PEMATUHAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN	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
DEFINISI OPERASI PRODUK DAN PERKHIDMATAN • Program (Fakulti) • Proses/ Perkhidmatan • Output proses (Semua) • Projek (JPP) • Fasiliti (JPP) • Kualiti graduan	• Ketidakpatuhan proses/ sistem/ output proses/ projek/ fasiliti yang boleh dibetulkan melalui aktiviti rutin contoh membetulkan ayat, ejaan, nombor dalam e-Panduan	• Ketidakpatuhan proses/ sistem/ output proses/ projek/ fasiliti yang mengambil masa untuk diperbetulkan contoh membetulkan kesilapan dalam e-Panduan/ laporan kewangan mengambil masa yang lama	• proses/ sistem/ output proses/ projek/ fasiliti 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	• proses/ sistem/ output proses/ projek/ fasiliti 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	• Berterusan (lebih daripada sekali) melanggar polisi/ peraturan/ perundangan • 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

Program	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 melepasi 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
Proses/ Perkhidmatan	Kesilapan rekabentuk yang boleh diperbetulkan melalui aktiviti rutin	Kesilapan rekabentuk yang mengambil masa lama untuk dibetulkan tetapi tidak menjejaskan perancangan	Proses penyediaan/ penyiapan rekabentuk lewat tetapi masih dalam perancangan	Penyediaan/ penyiapan rekabentuk lewat dan melepasi tempoh perancangan	Rekabentuk tidak dapat disiapkan/ disediakan dan menjejaskan penyediaan aktiviti-aktiviti lain
	Kesilapan sebutharga/ dokumen tender yang boleh diperbetulkan melalui aktiviti rutin	Kesilapan sebutharga/ dokumen tender yang boleh diperbetulkan tetapi tidak menjejaskan perancangan	Proses penyediaan/ penyiapan sebutharga/ dokumen tender lewat tetapi masih dalam perancangan	Penyediaan/ penyiapan sebutharga/ dokumen tender lewat dan melepasi tempoh perancangan	Sebutharga / dokumen kontrak tidak dapat disiapkan dan menjejaskan pelaksanaan aktiviti-aktiviti lain

Output Proses	• Membetulkan e-Panduan melalui aktiviti rutin • Perubahan kecil Spesifikasi (kualiti, kos dan masa) projek pembangunan diuruskan melalui aktiviti rutin	• Membetulkan e-Panduan mengambil masa yang lama tetapi tidak menjejaskan perancangan • Spesifikasi (kualiti, kos dan masa) projek pembangunan dapat dibetulkan mengambil masa yang lama tetapi tidak menjejaskan perancangan	• e-Panduan lewat disediakan tetapi dapat diedarkan kepada pelajar dalam masa yang ditetapkan • projek pembangunan tidak mengikut spesifikasi (kualiti, kos dan masa) tetapi masih boleh diselesaikan / disediakan dalam masa ditetapkan	• e-Panduan lewat diedarkan kepada pelajar melebihi tempoh yang ditetapkan • projek pembangunan tidak mengikut spesifikasi (kualiti, kos dan masa) dan diselesaikan /disiapkan melepasi perancangan tanpa pertambahan kos/masa	• e-Panduan gagal diterbitkan / diedarkan kepada pelajar • projek pembangunan tidak mengikut spesifikasi (kualiti, kos dan masa) yang ditetapkan dan diselesaikan dengan pertambahan kos/masa
Projek	Isu/ Masalah dalam pengurusan projek boleh diselesaikan melalui aktiviti rutin	Pengurusan projek mengambil masa yang lama tetapi tidak menjejaskan perancangan	Projek pembangunan lewat disiapkan tetapi masih dalam perancangan	Projek pembangunan lewat disiapkan tetapi melepasi tempoh perancangan	Projek pembangunan gagal disiapkan
Fasiliti	Isu/ Masalah dalam memastikan ketersediaan dan kebolehgunaan fasiliti boleh diselesaikan melalui aktiviti rutin	Isu/ Masalah dalam memastikan ketersediaan dan kebolehgunaan fasiliti mengambil masa yang lama tetapi tidak menjejaskan perancangan	Kelewatan dalam menyediakan fasiliti dan/atau memastikan kebolehfungsiannya tetapi masih dalam perancangan	Kelewatan dalam menyediakan fasiliti dan/atau memastikan kebolehfungsiannya melebihi tempoh masa ditetapkan	Fasiliti gagal disediakan / tidak berfungsi dan menjejaskan operasi pelanggan

OPERASI BISNES/ PELANGGAN	Tidak menjejaskan operasi perkhidmatan kepada pihak berkepentingan PTJ/ Pelanggan Universiti/ Stakeholder	Menjejaskan operasi perkhidmatan tetapi boleh diteruskan operasi di PTJ lain dalam UPNM 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
REPUTASI	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
Definasi Operasi Kepada Reputasi	Pertanyaan daripada pengurusan PTJ	- Teguran daripada Pengurusan PTJ melalui minit mesyuarat, surat, email, memo - Laporan Audit Dalam yang diberikan kepada PTJ sahaja	- Teguran daripada Pengurusan UPNM melalui minit mesyuarat, surat, email, memo - Laporan Audit Dalam yang dibawa ke Jawatankuasa Audit	Teguran daripada LPU melalui minit mesyuarat, surat, email, memo	- Teguran daripada agensi pusat melalui minit mesyuarat, surat, email, memo - Laporan audit negara - Liputan media melalui tv, radio dan surat khabar dalam dan luar negara

FIZIKAL (JPP)	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 (warded)	Boleh menyebabkan kecederaan serius yang memerlukan rawatan berpanjangan	Boleh menyebabkan kematian dan keilangan kekal
KEPUASAN PELANGGAN	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%
IMPAK KEPADA UPNM	Tidak menjejaskan usaha UPNM menjadi pusat rujukan serantau	Boleh menjejaskan usaha UPNM menjadi pusat rujukan serantau @ menyumbang kepada kegagalan mencapai <5% KPI UPNM sebagai pusat rujukan serantau	Menjejaskan usaha UPNM menjadi pusat rujukan serantau @ menyumbang kepada kegagalan mencapai 25% KPI UPNM sebagai pusat rujukan serantau	Menyumbang kepada kegagalan UPNM menjadi pusat rujukan serantau @ menyumbang kepada >25% KPI UPNM sebagai pusat rujukan serantau tidak dicapai	Menyebabkan kegagalan UPNM menjadi pusat rujukan serantau @ menyumbang kepada >50% KPI UPNM sebagai pusat rujukan serantau tidak dicapai

PARAMETER KEBARANGKALIAN UPNM

ARAS KEBARANGKALIAN RISIKO	KETERANGAN
5: PASTI	Sesuatu kejadian yang kerap/ hampir pasti berlaku – sekali dalam sebulan
4: MUNGKIN	Sesuatu kejadian yang besar kemungkinan berlaku – sekali setiap 6 bulan
3: KADANG-KADANG	Sesuatu kejadian yang mungkin berlaku – sekali setahun
2: JARANG	Sesuatu kejadian yang rendah kemungkinan berlaku – sekali dalam setiap 3 tahun
1: TIDAK MUNGKIN	Sesuatu kejadian yang jarang berlaku – sekali melebihi 3 tahun