

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

BAHAGIAN/ UNIT :

UNIT PENDAFTARAN

PROSEDUR KUALITI :

PK(PT) – 1 PENDAFTARAN URUSNIAGA TANAH

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Permohonan yang dihantar tidak <i>fit for presentation</i>	Perserahan tidak didaftarkan	Tinggi	Penambahbaikan terhadap panduan penerimaan perserahan di kaunter dapat dikemaskini.	Mewujudkan panduan penerimaan perserahan kaunter	Langkah-langkah untuk mewujudkan panduan penerimaan perserahan kaunter:  1. Mewujudkan buku manual perserahan kaunter	Sifar Aduan.
<b>Isu Luaran</b> Orang Awam tidak berpuashati kerana menunggu lama untuk sesuatu urusan (OKU/Warga Emas)	Imej Unit dan jabatan tercemar	Tinggi	Pelanggan Berpuashati dan imej jabatan meningkat	Menambahbaik urusan di kaunter Pendaftaran - menyediakan kaunter khas untuk OKU dan Warga Emas	Ubah kaunter 5 kepada kaunter OKU dan Warga Emas	Sifar Aduan

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

BAHAGIAN/ UNIT :

PENDAFTARAN

PROSEDUR KUALITI :

PK(PT)-2 PROSEDUR BUKAN URUSNIAGA TANAH

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Staf baru tidak terlatih	Pelanggan tidak berpuashati	Tinggi	Pelanggan Berpuashati (meningkatkan kepuasan hati pelanggan)	Memberikan latihan kepada staf baru.	Langkah-langkah untuk beri latihan: 1. Kenalpasti kursus yang bersesuaian 2. Memohon kursus melalui online - INSTUN, INTIM 3. Latih kakitangan dengan kerja harian dengan bimbingan staf senior.	Maklumbalas pelanggan
<b>Isu Luaran</b> Tiada						

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

**PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN**

**LAMPIRAN 1**

**ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG**

**TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019**

**NO. TERBITAN : 01**

**NO. PINDAAN : 00**

**NO. SALINAN : 00**

**BAHAGIAN/ UNIT :**

**PEMBANGUNAN TANAH**

**PROSEDUR KUALITI :**

**PK(PT)-3 TUKAR SYARAT DAN MEMINDA SYARAT NYATA TANAH  
PK(PT)-4 PECAH SEMPADAN / PECAH BAHAGIAN DAN PENYATUAN TANAH  
PK(PT)-5 SERAHBALIK DAN BERIMILIK SEMULA TANAH**

<b>Isu Dalaman</b>	<b>Risiko</b>	<b>Kategori Risiko</b>	<b>Peluang</b>	<b>Pelan Tindakan</b>	<b>Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan</b>	<b>Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan</b>
Kekurangan kakitangan	Segala kerja tergendala	Tinggi	Peningkatan mutu kerja	Tambah bilangan kakitangan	Kenalpasti keperluan / kekosongan penjawatan	Melalui kajian kepuasan pelanggan
Peralatan Bilangan komputer yang tidak mencukupi Bilangan peralatan sukat tanah yang tidak mencukupi	1) Kerja tertunggak 2) Kakitangan berkongsi menggunakan computer	Tinggi	Peningkatan mutu kerja	Tambah bilangan komputer / baiki yang sediada	Sediakan sebut harga untuk pembelian	1) Setiap kakitangan tidak perlu berkongsi lagi komputer. 2) virus dapat dikawal

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

Sistem Angka Giliran yang manual	Aturan pelanggan yang tidak sistematik	Tinggi	Dapat menguruskan pelanggan dengan lebih teratur.	Sediakan Sistem Angka Giliran	Memohon jabatan sediakan	Melalui kajian kepuasan pelanggan
Sistem pergerakan dan Simpanan fail yang tidak sistematik	Aturan pelanggan yang tidak sistematik	Tinggi	Dapat menguruskan fail dengan lebih teratur	Sediakan system yang sistematik	Memohon juruteknik menyediakan satu system	Melalui kajian kepuasan pelanggan
Kelajuan Internet yang minima	Kerja tergendala	Rendah	Peningkatan mutu kerja	Tambah kapasiti kelajuan internet	Sediakan sebut harga untuk pembelian	Melalui kajian kepuasan pelanggan

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

**PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN**

**LAMPIRAN 1**

**ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG**

**TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019**

**NO. TERBITAN : 01**

**NO. PINDAAN : 00**

**NO. SALINAN : 00**

**BAHAGIAN/ UNIT : PEMBANGUNAN TANAH**

**PROSEDUR KUALITI : PK(PT)-3 TUKAR SYARAT DAN MEMINDA SYARAT NYATA TANAH  
PK(PT)-4 PECAH SEMPADAN / PECAH BAHAGIAN DAN PENYATUAN TANAH  
PK(PT)-5 SERAHBALIK DAN BERIMILIK SEMULA TANAH**

<b>Isu Luaran</b>	<b>Risiko</b>	<b>Kategori Risiko</b>	<b>Peluang</b>	<b>Pelan Tindakan</b>	<b>Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan</b>	<b>Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan</b>
Pelanggan yang tidak memahami peraturan Kanun Tanah Negara	Ketidakpuasan hati pelanggan dan persepsi yang negatif ke atas jabatan	Tinggi	Menaikkan Imej Jabatan	1) Pengubahsuaian kaunter  2) Meningkatkan kemahiran petugas dalam menangani karenah pelanggan	1) Dapat mengawal emosi pelanggan  2) Sediakan kakitangan dengan kursus pengurusan di kaunter	Pelanggan akan lebih tenang ketika berurusan  Melalui kajian kepuasan pelanggan.

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

BAHAGIAN/ UNIT :

PELUPUSAN TANAH

PROSEDUR KUALITI :

PK(PT)-6 PELUPUSAN TANAH SECARA PEMBERIMILIKAN  
 PK(PT)-7 PERMOHONAN LESEN PENDUDUKAN SEMENTARA  
 PK(PT)-8 PELUPUSAN TANAH KERAJAAN BAGI TUJUAN PERIZABAN

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Sistem Angka Giliran manual	Aturan pelanggan yang tidak sistematik	Tinggi	Dapat menguruskan pelanggan dengan lebih teratur.	memohon mesin giliran angka berkomputer	Menyediakan peralatan mesin giliran angka berkomputer	Pengisian permohonan persediaan peruntukkan tahunan
<b>Isu Luaran</b> Pelanggan yang tidak memahami peraturan dan prosedur urusan di unit	Ketidakpuasan hati pelanggan mengakibatkan imej jabatan dan unit tercemar	Tinggi	Pelanggan berpuas hati dengan jabatan	1. Pengubahsuaian kaunter 2. Meningkatkan kemahiran petugas dalam menangani karenah	Sediakan kakitangan dengan kursus pengurusan di kaunter.	1. Maklumbalas pelanggan yang positif 2. Sifar aduan 3. Hari bertemu pelanggan

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

**PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN**

**LAMPIRAN 1**

**ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG**

**TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019**

**NO. TERBITAN : 01**

**NO. PINDAAN : 00**

**NO. SALINAN : 00**

				pelanggan		
<b>BAHAGIAN/ UNIT :</b>	<b>UNIT PENGUATKUASAAN DAN TEKNIKAL</b>					
<b>PROSEDUR KUALITI :</b>	<b>PK(PT)-9 PERMOHONAN LESEN PENDUDUKAN SEMENTARA BERCANTUM PERMIT ATAS TANAH KERAJAAN</b> <b>PK(PT)-10 PENCEROBOHAN TANAH KERAJAAN SEK 425 KTN</b> <b>PK(PT)-11 PEMERIKSAAN PERMIT PENGALIHAN BAHAN BATUAN</b>					

<b>Isu Luaran/ Dalaman</b>	<b>Risiko</b>	<b>Kategori Risiko</b>	<b>Peluang</b>	<b>Pelan Tindakan</b>	<b>Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan</b>	<b>Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan</b>
<b><u>Isu Dalaman</u></b>  Kakitangan kurang pengalaman	Kesilapan berlaku kepada proses kerja / proses kerja lambat	Rendah	Proses kerja berjalan dengan lancar	Kenal pasti proses kerja yang hendak dilaksanakan	Pembelajaran “ Mentor Mentee “	Kajian kepuasan pelanggan dan tempoh bagi pegawai menyiapkan tugas yang diberikan

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

<b>Isu Dalaman</b> Ruangan penyimpanan fail yang terhad	Fail tidak dapat disimpan secara teratur dan berkesan	Tinggi	Fail dapat disimpan dengan baik dan memudahkan pencarian.	1)Tambah ruang penyimpanan fail 2)Menggukanan sistem simpanan fail yang lebih berkesan	Klassifikasi semula kaedah susunan fail yang teratur dan kemas	Proses carian yang cepat dan lancar
<b>Isu Dalaman</b> Kekurangan kenderaan jabatan di Unit Kuatkuasa	Tugasan dan fail yang diberikan tidak dapat disiapkan dalam tempoh yang ditetapkan	Rendah	Dapat selesaikan kerja mengikut tempoh yang ditetapkan	Pinjam kenderaan dari unti lain	Mohon tambah kenderaan di Unit Kuatkuasa	Bilangan aktiviti tugasan yang dijalankan di lapangan dalam tempoh tertentu
<b>Isu Luaran</b> Borang yang tidak bersesuaian dengan permohonan sebenar	Permohonan ditolak	Rendah	Kurang permohonan	Sediakan contoh borang dan cara mengisi	Tampal di papan kenyataan contoh borang yang bersesuaian	Penyampaian objektif

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi



PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

<b>Isu Luaran</b> Aduan orang yang tidak lengkap	Tidak dapat menyelesaikan aduan dalam tempoh yang cepat	Tinggi	Laporan dapat disediakan dengan lebih efisien	Membuat penilaian dan penambahbaikan terhadap proses peneromaan aduan	Meletakkan maklumat yang diperlukan dalam borang aduan	Membuat penilaian terhadap aduan yang diterima di kaunter

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

BAHAGIAN/ UNIT :

UNIT HASIL

PROSEDUR KUALITI :

PK(PT)-12 PENERIMAAN HASIL

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Intergrasi/ Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Kakitangan kurang mahir dalam pengiraan cukai tanah	Berlaku kesilapan dalam pengiraan semula sekiranya terdapat aduan daripada pelanggan	Rendah	Merujuk kepada KPT (H) dan PA (H)	Memberi kemahiran dan pengetahuan kepada kakitangan	Menghantar kakitangan menghadiri kursus berkaitan cukai tanah	Rekod kehadiran kursus
<b>Isu Luaran</b> Kesedaran orang awam membayar cukai tanah tahunan	Kutipan cukai tahunan tidak mencapai sasaran	Tinggi	Perancangan perbelanjaan kerajaan negeri bagi tahun semasa tercapai	Memberi pendedahan kepada mereka akan keperluan membayar cukai	Pemakluman awal.  War-warkan melalui media massa dan elektronik	Laporan bilangan pelanggan secara bulanan

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

--	--	--	--	--	--	--

BAHAGIAN/ UNIT :

UNIT HASIL

PROSEDUR KUALITI :

PK(PT)-13 PERAKAUNAN DEPOSIT

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Intergrasi/ Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Penyata pemungut (salinan jabatan) tiada dalam simpanan kerana telah melebihi tempoh penyimpanan dokumen iaitu 5 tahun	Tidak dapat memenuhi senarai semak pembayaran balik deposit.	Rendah	Memohon kelulusan Akauntan Negeri untuk meluluskan baucar bayaran tanpa salinan penyata pemungut.	Menyimpan salinan penyata pemungut melebihi tempoh penyimpanan dokumen	Menyediakan ruang penyimpanan yang lebih besar	Rekod salinan penyata pemungut di dalam stor mengikut tahun
<b>Isu Dalaman</b> Had kuasa untuk menyemak dan	Terhad kepada KPPD (T) dan PTD bagi amaun	Tinggi	Memastikan KPPD (T) dan PTD ada	Menaikkan had kuasa menyemak dan melulus	Membuat permohonan ke BKP	Rekod AP 101 ( had kuasa berbelanja)

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

melulus bayaran dan jurnal rendah	baucar dan baucar	melebihi RM50,000.00		semasa kunci masuk baucar			
<b>Isu Luaran</b> Dokumen permohonan pengeluaran deposit tidak lengkap	Melewatkan pembayaran pengeluaran deposit kepada pemohon	Rendah	Mengembalikan permohonan kepada unit berkenaan	Memohon unit membuat semakan sebelum menghantar dokumen ke Unit Hasil	Senarai semak (SPEKS)	Rekod aduan pelanggan	

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

BAHAGIAN/ UNIT :

UNIT HASIL

PROSEDUR KUALITI :

PK(PT)-14 PENGELUARAN BORANG 6A & 8A

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Intergrasi/ Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Ketiadaan perjawatan untuk Penghantar Notis di Unit Hasil	Borang 6A dan Borang 8A tidak dapat diserahkan	Tinggi	Menggunakan Penghantar Notis unit lain	Mewujudkan perjawatan Penghantar Notis di Unit Hasil	Memohon perjawatan Penghantar Notis di Unit Hasil	Laporan pengeluaran Borang 6A dan Borang 8A
<b>Isu Luaran</b> Kesukaran mendapatkan maklumat pemilik dari Suruhanjaya Syarikat Malaysia kerana satu carian berharga RM10.00	Borang 6A dan Borang 8A tidak dapat disampaikan kepada pemilik tanah	Rendah	Mendapatkan carian dari Suruhanjaya Syarikat Malaysia	Pembelian carian berharga RM10.00 bagi satu syarikat secara tunai	Permohonan ke BKP untuk pembelian secara panjar wang runcit	Senarai syarikat yang untuk dikeluarkan borang 6a dan 8a

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

--	--	--	--	--	--	--

BAHAGIAN/ UNIT:

PEMBANGUNAN DAERAH

PROSEDUR KUALITI :

PK(P)-1 LANTIKAN KONTRAKTOR SEBUTHARGA

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Kelewatan Penyerahan projek yang telah siap.	Pelanggan tidak dapat menggunakan kemudahan dalam tempoh masa yang telah ditetapkan	Tinggi	Projek dapat disiapkan dalam tempoh masa yang telah ditetapkan	1) Pemilihan kontraktor yang memenuhi kriteria dari segi kewangan, prestasi dan penawaran harga yang munasabah melalui mesyuarat Sebut Harga	Penyediaan laporan lengkap pemilihan kontraktor untuk diangkat ke Mesyuarat Sebut Harga.	Projek dapat disiapkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dengan tawaran harga yang munasabah. Projek yang telah siap akan memberi manfaat kepada kerajaan dan orang awam.

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

BAHAGIAN/ UNIT:

PEMBANGUNAN DAERAH

PROSEDUR KUALITI :

PK(P)-2 PEMILIHAN PENYEWA GERAJ PLB

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<p><b>Isu Luaran</b> 1)Kelewatan pembayaran oleh penyewa.</p>	Pemantauan terhad.	Rendah	Pembayaran dapat diterima tepat pada masa.	1) Mengeluarkan surat amaran kepada penyewa.	<p>1) Penarikan gerai jika sewa tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 6 bulan.</p> <p>2) Laporan pembayaran sewaan mesti dikemukakan ke Bahagian Pembangunan Daerah setiap 2 bulan.</p>	Tiada tunggakan sewaan gerai.

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

<p>2)Gerai tidak beroperasi oleh penyewa yang telah dipilih.</p>	<p>Ketirisan hasil akibat tunggakan sewa gerai.</p>	<p>Rendah</p>	<p>Dapat meningkatkan ekonomi MPKK</p>	<p>1) Mesyuarat pemantauan operasi gerai. 2) Mengeluarkan notis kepada penyewa yang ingkar untuk membayar sewa.</p>	<p>1) Surat Pembatalan kepada penyewa yang melanggar perjanjian. 2) Menyengarai hitam kepada penyewa yang melanggar perjanjian yang di tetapkan.</p>	<p>Semua gerai beroperasi mengikut perjanjian yang telah ditetapkan.</p>
--	---	---------------	--	---	--	--

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi



PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

BAHAGIAN/ UNIT :

PENGURUSAN DAERAH

PROSEDUR KUALITI :

PK(PD)-1 KAWALAN DOKUMEN

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Dokumen Kualiti musnah akibat bencana seperti kebakaran.	Dokumen Kualiti tidak dapat digunakan dan tidak dikemaskini.	Rendah	Dokumen Kualiti dapat digunakan dan boleh dikemaskini.	Menyediakan salinan lembut ( <i>softcopy</i> ).	Menyediakan salinan lembut yang boleh dimuat turun di laman web PDT Kuantan.	Salinan lembut dapat diakses melalui laman web PDT Kuantan dan sentiasa dikemaskini.
<b>Isu Luaran</b> Tiada						

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

BAHAGIAN/ UNIT : **PENGURUSAN DAERAH**  
 PROSEDUR **PK(PD)-2 AUDIT DALAM**  
 KUALITI :

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Auditee yang dilantik tidak mahir melaksanakan audit.	Audit dalam tidak dapat dilaksanakan dengan sempurna.	Rendah	Penambahbaikan terhadap Sistem Pengurusan kualiti dapat dilaksanakan.	Memberi kemahiran dan pengetahuan kepada Auditee.	Melaksanakan kursus audit dalam kepada Auditee yang dilantik.	Laporan audit dan laporan ketidakpatuhan.
<b>Isu Luaran</b> Tiada						

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

BAHAGIAN/ UNIT : **PENGURUSAN DAERAH**

PROSEDUR KUALITI : **PK(PD)-3 MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)**

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b><u>Isu Dalaman</u></b> Laporan tidak dapat disediakan untuk pembentangan dalam MKSP.	MKSP tidak dapat membuat keputusan yang tepat.	Rendah	MKSP dapat melaksanakan keputusan tepat untuk penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti PDT Kuantan.	Menetapkan tarikh mesyuarat lebih awal.	Menetapkan tarikh mesyuarat dan memaklumkan tarikh lebih awal sekurang-kurangnya 2 minggu dari tarikh mesyuarat.	MKSP dapat dilaksanakan berdasarkan agenda mesyuarat.
<b><u>Isu Luaran</u></b> Tiada						

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

**BAHAGIAN/ UNIT :** PENGURUSAN DAERAH  
**PROSEDUR KUALITI :** PK(PD)-4 PENYELENGGARAAN ASET ICT

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Kekurangan kemahiran pembaikan aset ICT oleh kakitangan unit ICT.	Aduan kerosakan tidak dapat diselesaikan.	Tinggi	Aset ICT berfungsi dengan lancar dan baik.	Melengkapkan kakitangan ICT dengan kemahiran pembaikan.	Kakitangan ICT menghadiri kursus berkaitan ICT.	Aset ICT berfungsi dengan lancar dan baik.
<b>Isu Luaran</b> Perkembangan pesat teknologi maklumat	Peralatan dan sistem ICT sedia ada tidak boleh digunakan lagi kerana tidak sesuai dengan	Tinggi	Meningkatan keberkesanan perkhidmatan di PDT Kuantan.	Mengemaskini peralatan dan sistem ICT PDT Kuantan supaya terkini selaras dengan perkembangan	Mengemukakan permohonan pembaharuan peralatan ICT yang telah dikenalpasti kepada Bahagian Teknologi Maklumat SUK Pahang	Penerimaan peralatan dan sistem ICT baharu.

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

	perkembangan teknologi terbaharu. ( <i>obsolete</i> )			teknologi	untuk kelulusan.	
--	---	--	--	-----------	------------------	--

**BAHAGIAN/ UNIT :** PENGURUSAN DAERAH  
**PROSEDUR KUALITI :** PK(PD)-6 PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Kelewatan jawapan daripada unit/ bahagian berkaitan.	Aduan tidak dapat dijawab dalam tempoh yang ditetapkan.	Tinggi	Aduan dapat dijawab dalam tempoh yang ditetapkan.	Mengeluarkan peringatan kepada unit/ bahagian terbabit.	Mengeluarkan memo peringatan kepada unit/ bahagian terbabit.	Rekod aduan pelanggan.
<b>Isu Luaran</b> Aduan di luar bidang kuasa PDT Kuantan	Aduan tidak dapat dijawab dan pelanggan tidak berpuas hati.	Rendah	Aduan dapat dijawab dalam tempoh yang	Menyalurkan maklumat aduan kepada agensi yang berkaitan.	Mengeluarkan surat makluman kepada agensi berkaitan dan salinkan surat kepada pengadu.	Rekod aduan pelanggan.

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

			ditetapkan.			
--	--	--	-------------	--	--	--

**BAHAGIAN/ UNIT :** PENGURUSAN DAERAH  
**PROSEDUR KUALITI :** PK(PD)-7 PENGURUSAN PEROLEHAN BEKALAN & PERKHIDMATAN

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Pegawai atau kakitangan tidak mahir menguruskan perolehan.	Berlaku pelaksanaan perolehan tidak mengikut peraturan perolehan berkuat kuasa.	Rendah	Perolehan dilaksanakan berdasarkan peraturan perolehan berkuat kuasa.	Pegawai berkursus	Mengemukakan surat tunjuk sebab kepada kakitangan yang tidak dapat hadir.	Semua warga PDT Kuantan berjaya menghadiri kursus 7 hari setahun.
<b>Isu Luaran</b> Sistem SPEKS atau capaian internet tergendala.	Pesanan tempatan tidak dapat dikeluarkan sebelum tarikh bekalan/ perkhidmatan diperlukan.	Tinggi	Pesanan tempatan dapat dikeluarkan lebih awal.	Memastikan penyelenggaraan berkala oleh Unit ICT	Menghubungi Unit SPEKS di Jabatan Akauntan Negeri untuk memaklumkan masalah capaian.	Tiada pesanan tempatan lewat dikeluarkan.

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

**BAHAGIAN/ UNIT :** PENGURUSAN DAERAH  
**PROSEDUR KUALITI :** PK(PD)-8 PENGURUSAN LATIHAN

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Tidak mendapat kerjasama daripada warga PDT Kuantan untuk menghadiri kursus.	Sasaran berkursus 7 hari setahun tidak tercapai.	Rendah	Semua warga PDT Kuantan berjaya mengikuti kursus selama 7 hari setahun.	Mengedarkan memo jemputan ke kursus lebih awal daripada tarikh kursus.	Mengemukakan surat tunjuk sebab kepada kakitangan yang tidak dapat hadir.	Semua warga PDT Kuantan berjaya menghadiri kursus 7 hari setahun.
<b>Isu Luaran</b> Pembatalan kursus di saat akhir.	Pembatalan disebabkan bencan alam	Rendah	Kursus dapat dilaksanakan seperti yang	Tidak mengadakan kursus pada musim tengkujuh.	Merancang pelaksanaan kursus menggunakan Pelan Operasi Latihan.	99% peruntukan tahunan untuk latihan berjaya dibelanjakan.

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019

NO. TERBITAN : 01

NO. PINDAAN : 00

NO. SALINAN : 00

	seperti banjir		ditetapkan.			
--	----------------	--	-------------	--	--	--

**BAHAGIAN/ UNIT :** PENGURUSAN DAERAH  
**PROSEDUR KUALITI :** PK(PD)-9 PENYELENGGARAAN KENDERAAN

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<u>Isu Dalaman</u> Peruntukan	Peruntukan terhadap menyebabkan penyelenggaraan tidak dapat dilaksanakan secara berkala	Tinggi	Pembaikan dan penyelenggaraan kenderaan dapat dilaksanakan dengan teratur.	Membuat perancangan anggaran kos pembaikan dan penyelenggaraan kenderaan setahun.	Anggaran kos pembaikan dan penyelenggaraan dimasukkan di dalam Anggaran Belanjawan Tahunan.	Kelulusan peruntukan berdasarkan anggaran yang disediakan.
<u>Isu Luaran</u> Tiada						

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi



Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi