

# PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN

## LAMPIRAN 1

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

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> Bebanan kerja tidak setimpal dengan bilangan kakitangan.	Kerja tertunggak dan menjejaskan penyampaian perkhidmatan	Tinggi	Melantik pegawai kontrak/ pekerja sambilan harian.	Mengemukakan permohonan pelantikan pegawai kontrak/ PSH untuk kelulusan BPSM SUK Pahang.	Maklum balas pelanggan.	Kurang aduan berkaitan kualiti penyampaian perkhidmatan 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

**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

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

**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/ 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>
<b><u>Isu Dalaman</u></b> Kekurangan kakitangan	Segala kerja tergendala	Tinggi	Peningkatan mutu kerja	Tambah bilangan kakitangan	Kenalpasti keperluan / kekosongan penjawatan	Melalui kajian kepuasan pelanggan
<b><u>Isu Dalaman</u></b> 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

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

**BAHAGIAN/ UNIT :**

**PELUPUSAN TANAH**

**PROSEDUR KUALITI :**

**PK(PT)-6 PELUPUSAN TANAH SECARA PEMBERIMILIKAN  
PK(PT)-7 PERMOHONAN LESEN PENDUDUKAN SEMENTARA  
PK (PT)-9 PERMOHONAN LESEN PENDUDUKAN SEMENTARA BERCANTUM PERMIT ATAS  
TANAH KERAJAAN**

<b>Isu Dalaman/ 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>
<b><u>Isu Dalaman</u></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 peruntukan tahunan
<b><u>Isu Luaran</u></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 pelanggan	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

**BAHAGIAN/ UNIT :**

**UNIT PENGUATKUASAAN DAN TEKNIKAL**

**PROSEDUR KUALITI :**

**PK(PT)-8 PELUPUSAN TANAH KERAJAAN BAGI TUJUAN PERIZABAN  
PK(PT)-10 PENCEROBOHAN TANAH KERAJAAN SEK 425 KTN  
PK(PT)-11 PEMERIKSAAN PERMIT PENGALIHAN BAHAN BATUAN**

Isu Luaran/ Dalaman	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Dalaman</b> Kakitangan tidak efisien	Proses kerja akan tergendala dalam tempoh masa berkenaan.	Rendah	Proses kerja berjalan dengan lancar.	Kenal pasti proses kerja yang hendak dilaksanakan.	Kursus dan bengkel pengurusan organisasi/ pemantauan berkala ketua unit	Kajian kepuasan pelanggan dan tempoh bagi pegawai menyiapkan tugas yang diberikan.
<b>Isu Dalaman</b> Ruangan penyimpanan fail permit dan rizab yang terhad	Fail tidak dapat disimpan secara teratur.	Tinggi	Fail dapat disimpan dengan baik dan memudahkan pencarian.	1)Menambah ruang penyimpanan fail 2)Menggantikan sistem simpanan fail yang lebih berkesan	Penyelerasan semula kaedah susunan fail yang teratur dan kemas.	Proses carian yang cepat dan lancar

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

Isu Luaran/ Dalaman	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<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. Mohon kerjasama jabatan dan agensi berkaitan berhubung penyelesaian aduan berkenaan.	Membuat penilaian terhadap aduan yang diterima di kaunter.
<b>Isu Dalaman</b> Integriti Kakitangan dalam melaksanakan siasatan	Tidak pergi ke lapangan untuk siasatan permohonan fail mahupun aduan.	Tinggi	Proses kerja berjalan lancar	Melaksanakan laporan dan penilaian berhubung siasatan fail/ aduan.	Menggunakan/ menyediakan format laporan siasatan tapak yang selaras. Pemantauan berkala Ketua Unit dan kursus berhubung siasatan tanah penting untuk menambah baik proses kerja kakitangan.	Keberkesanan tindakan mengurangkan risiko kes SPRM

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

<p><b>Isu Dalaman</b> Peralatan keselamatan yang tidak mencukup bagi tindakan penguatkuasaan dan siasatan fail/aduan tanah seperti parang bersarung, walkie talkie dan sebagainya.</p>	<p>Boleh mengancam keselamatan dan tindakan penguatkuasaan tidak dapat berjalan dengan lancar.</p>	<p>Tinggi</p>	<p>Keselamatan dan proses siasatan fail akan berjalan dengan baik. Tindakan penguatkuasaan dapat diselarasakan dengan lebih berkesan.</p>	<p>Menyemak peralatan yang diperlukan bagi tindakan penguatkuasaan dan siasatan fail mahupun aduan di lapangan.</p>	<p>Menyemak peralatan yang diperlukan dan wujudkan kerjasama jabatan dan agensi bagi mendapatkan peralatan keselamatan berkenaan.</p>	<p>Membuat penilaian dan laporan agar keselamatan sewaktu proses kerja menjadi lebih sistematik serta terkawal.</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

**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><u>Isu Dalaman</u></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><u>Isu Luaran</u></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 eletronik	Laporan bilangan pelanggan secara bulanan

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi



LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

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 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 (i-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

BAHAGIAN/ UNIT :

UNIT HASIL

PROSEDUR KUALITI :

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

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi/ Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b>Isu Luaran</b> Kesukaran mendapatkan maklumat pemilik dari Suruhanjaya Syarikat Malaysia kerana satu carian berharga RM15.30	Borang 6A dan Borang 8A tidak dapat disampaikan kepada pemilik tanah	Rendah	Mendapatkan carian dari Suruhanjaya Syarikat Malaysia	Pembelian carian berharga RM15.30 bagi satu syarikat secara bayaran online	Permohonan ke BPD untuk pembelian secara panjar wang runcit	Maklumat pemilik dari SSM diperolehi.

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

BAHAGIAN/ UNIT:

PEMBANGUNAN DAERAH

PROSEDUR KUALITI :

PK(P)-1 LANTIKAN KONTRAKTOR SEBUTHARGA (PEROLEHAN KERJA)

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<u>Isu Dalaman</u> 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

BAHAGIAN/ UNIT:

PEMBANGUNAN DAERAH

PROSEDUR KUALITI :

PK(P)-2 PEMILIHAN PENYEWA GERAI 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 terhadap.	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. 2) Laporan pembayaran sewaan mesti dikemukakan ke Bahagian Pembangunan Daerah setiap 2 bulan.</p> <p>1) Surat Pembatalan</p>	Tiada tunggakan sewaan gerai.

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

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

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

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 tidak dikemaskini berdasarkan proses kerja semasa.	Percanggahan proses kerja sebenar dan proses kerja di dalam prosedur kualiti.	Tinggi	Proses kerja sebenar selaras dengan proses kerja di dalam prosedur kualiti.	Semakan dokumen kualiti dan proses kerja sekurang-kurangnya 2 kali setahun.	Audit Dalam dan MKSP	Laporan audit dalam dan minit MKSP.

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

BAHAGIAN/ UNIT : **PENGURUSAN DAERAH**

PROSEDUR  
KUALITI : **PK(PD)-2 AUDIT DALAM**

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.

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

LAMPIRAN 1

ISU DALAMAN DAN LUARAN SERTA PELAN RISIKO DAN PELUANG

**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>Isu Dalaman</b> Laporan tidak dapat disiapkan 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.

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

**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 perkembangan teknologi terbaharu. (obsolete)	Tinggi	Meningkatkan keberkesanan perkhidmatan di PDT Kuantan.	Mengemaskini peralatan dan sistem ICT PDT Kuantan supaya terkini selaras dengan perkembangan teknologi	Mengemukakan permohonan pembaharuan peralatan ICT yang telah dikenalpasti kepada Bahagian Teknologi Maklumat SUK Pahang untuk kelulusan.	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

BAHAGIAN/ UNIT:

PENGURUSAN DAERAH

PROSEDUR KUALITI :

PK(PD)-5 TINDAKAN PEMBETULAN

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<u>Isu Dalaman</u> Pindaan tidak dikemaskini di dalam dokumen kualiti	Menggunakan prosedur kerja yang tidak dikemaskini	Rendah	Prosedur kerja sentiasa dikemaskini dan pelaksanaan kerja mematuhi prosedur	1) Melaksanakan audit dalam	Penyediaan laporan audit dalam	Tiada KTP berulang pada audit seterusnya.

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

**BAHAGIAN/ UNIT :** **PENGURUSAN DAERAH**

**PROSEDUR KUALITI :** **PK(PD)-6 PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN**

<b>Isu Dalaman/ 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>
<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 ditetapkan.	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

**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.	Melantik seorang pegawai bertugas untuk mengumpul peraturan-peraturan yang dikemaskini dan diedarkan kepada semua kakitangan terkiat.	Dilaksanakan setiap kali menerima pekeliling terbaharu daripada SUK Pahang dan Pejabat Kewangan & Perbendaharaan Negeri Pahang.	Teguran audit.

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

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

Isu Dalaman/ Luaran	Risiko	Kategori Risiko	Peluang	Pelan Tindakan	Kaedah Integrasi / Implementasi Tindakan	Kaedah Penilaian Keberkesanan Tindakan
<b><u>Isu Dalaman</u></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><u>Isu Luaran</u></b> Pembatalan kursus di saat akhir.	Pembatalan disebabkan bencana alam seperti banjir	Rendah	Kursus dapat dilaksanakan seperti yang ditetapkan.	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

**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
<b>Isu Dalaman</b> Kekurangan pemandu yang bertugas semasa bencana banjir disebabkan sebahagian daripada mereka adalah mangsa banjir	Menyukarkan pergerakan pegawai dan kakitangan untuk kerja-kerja pengurusan bencana banjir	Tinggi	Kejra-kerja pengurusan banjir dapat berjalan dengan lancar.	Melantik pemandu sambil dikalangan Pembantu Awam (PRA).	Mengeluarkan surat lantikan pemandu kepada PRA.	Tiada aduan pengguna direkodkan.

Kategori risiko :

Tinggi : Memberi kesan kritikal kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi

Rendah : Memberi kesan ringan kepada perkhidmatan/ pelanggan/ organisasi