



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

**MESYUARAT  
JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-40**

**Agenda 4.**

- (b) Perubahan Isu Dalaman & Isu Luaran  
yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti  
(c) Keberkesanan Tindakan  
bagi Menyatakan Risiko dan Peluang

# RUJUK: **MKSP 2018**

## SYOR: pada 19 April 2018

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

1. Isu dalaman dan isu luaran bagi setiap PTJ telah diteliti kembali pada awal tahun 2018, setelah UPM mendapat penemuan OFI bersyarat bagi Audit SIRIM tahun 2017;
2. Dokumen yang telah ditambahbaik telah diluluskan dalam Mesyuarat Pengurusan PTJ, bersama-sama dokumen **SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES UTAMA, ISU DALAMAN & ISU LUARAN DAN PIHAK BERKEPENTINGAN SERTA PENYATAAN RISIKO & PELUANG**;
3. Dokumen tersebut (mengikut PTJ) boleh dirujuk pada portal eISO, dan terdapat juga di PTJ;
4. Semakan berkala terhadap isu dalaman dan luaran dibuat 2 kali/tahun, dan perubahan direkod; dan
5. Semakan pertama isu dalaman dan isu luaran akan dibuat pada Q2, dan laporan perubahan isu dalaman dan isu luaran akan dilaporkan dalam Mesyuarat Jkuasa Kualiti UPM kali ke-40 pada 10 Julai 2018.

# RUJUK: **MKSP**:AGENDA 4



The screenshot displays the 'e-ISO SISTEM PENGURUSAN ISO UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA' interface. At the top, it shows the title 'SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI, PIHAK BERKEPENTINGAN DAN ISU DALAMAN & ISU LUARAN SERTA PENYATAAN RISIKO PUSAT TANGGUNGJAWAB'. Below this, the 'Matriks Penilaian Risiko [papar]' (Risk Assessment Matrix) is shown. The matrix has 'Bil' (Row Number), 'Kategori PTJ' (Faculty Category), 'Nama PTJ' (Faculty Name), and 'Skop SPK, Pihak Berkepentingan dan Isu Dalaman & Isu Luaran serta Penyataan Risiko' (Scope of QM, Stakeholders, Internal & External Issues, and Risk Statement). The data is as follows:

Bil	Kategori PTJ	Nama PTJ	Skop SPK, Pihak Berkepentingan dan Isu Dalaman & Isu Luaran serta Penyataan Risiko
1	Fakulti	Bahasa Moden dan Komunikasi	Muat turun
2	Fakulti	Bioteknologi dan Sains Biomolekul	Muat turun
3	Fakulti	Ekologi Manusia	Muat turun
4	Fakulti	Ekonomi dan Pengurusan	Rujuk PTJ
5	Fakulti	Kejuruteraan	Muat turun
6	Fakulti	Pengajian Alam Sekitar	Muat turun

Paparan Dokumen  
Skop Pengurusan Kualiti,  
Pihak Berkepentingan dan  
**Isu Dalaman & Isu Luaran**  
serta penyataan risiko PTJ,  
mengikut PTJ.

# RUJUK: MKSP :AGENDA 4

## Pusat Tanggungjawab (PTJ): **FAKULTI EKOLOGI MANUSIA**

Nota\*: Isu Dalaman (Isu dalam kawalan PTJ & UPM) , Isu Luaran (Isu yang diakibatkan oleh pihak luar)

Dalaman/ Luaran*	Isu	Risiko	Kawalan Sedia ada	Pernyataan Risiko			Strategi Tindakan (Tahap S dan T sahaja)	Keberkesanan Tindakan				
				Penyata Risiko Secara Mudah				Penyata Risiko Secara Mudah			Keputusan/Tindakan Terhadap Risiko	
				Keteruk an	Kemungki nan	Tahap		Keteruk an	Kemungki nan	Tahap	Terima/ Tolak/ Pindah/ Belum Nilai	Catatan
Dalaman	1. Program pengajian tidak dikemaskini mengikut tempoh	Graduan kurang menepati keperluan pasaran kerja.	Pemantauan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Kurikulum Fakulti (JKKF)	3	5	15 (T)	i. Log Pemantauan semakan Kurikulum setiap program pengajian ii. Fakulti memulakan semakan 3 semester sebelum tempoh pelaksanaan program. iii. Menjadikan log pemantauan semakan sebagai agenda tetap Mesyuarat JKKF.	3	2	6 (S)	Terima	Pemantauan akan dilaksanakan pada September 2018 (Semester 1 Sesi 2018/2019)
Dalaman	2. Pelajar tidak ikut skema pengajian	1) Menjejasikan kuota pelajar yang sepatutnya mengambil kursus mengikut skema pengajian 2) Pelajar tidak bergraduat mengikut tempoh yang ditetapkan (Graduation On Time – GOT) 3) Mengganggu Jadual Waktu Kuliah Amali (JWKA) sedia ada	Menyediakan skema pengajian lengkap mengikut pakej sebagai panduan dan rujukan kepada pelajar	1	4	4 (R)	-	-	-	-	-	-
Dalaman	3. Pengawas peperiksaan bagi kursus umum universiti dari PTJ lain tidak hadir tanpa makluman	Menjejasikan kualiti penilaian kursus	1) Surat dan jadual bertugas pengawasan diedarkan awal kepada PYB dan salinan kepada TDA PTJ berkenaan. 2) Surat makluman ketidakhadiran pembantu pengawas kepada Dekan berkenaan	3	4	12 (S)	i. Surat perlantikan Pengawas akan dikeluarkan oleh PTJ masing-masing. ii. FEM akan memberi taklimat awal kepada semua Pengawas yang terlibat.	3	4	12(S)	Pindah Kongsi	Kongsi risiko kerana tindakan kurang berkesan. Diputuskan dalam mesyuarat bersama PTJ terlibat yang turut dihadiri oleh Ketua Pentadbiran TNC (AA) pada September (Semester 1 Sesi 2018/2019)-
Luaran	1. Peruntukan kewangan belanja mengurusan tahunan dikurangkan / dipotong	Infrastruktur yang kondusif tidak dapat disediakan	Penyelenggaraan secara dalaman	4	3	12 (S)	Meningkatkan peluang FEM menjana pendapatan dari sumber sedia ada seperti kepakaran modal insan dan fasiliti fizikal.	4	3	12 (S)	Terima	Rujuk Pelan Perniagaan FEM 2018



# RUJUK: **MKSP**:AGENDA 4 **CONTOH**

## Pusat Tanggungjawab (PTJ): Fakulti Ekologi Manusia

### ISU DALAMAN & ISU LUARAN PRASISWAZAH

Dalaman/ Luaran*	Isu
Dalaman	<b>Program pengajian tidak dikemaskini mengikut tempoh</b>
Dalaman	<b>Pelajar tidak ikut skema pengajian</b>
Dalaman	<b>Pengawas peperiksaan bagi kursus umum universiti dari PTJ lain tidak hadir tanpa makluman</b>
Luaran	<b>Peruntukan kewangan belanja mengurus tahunan dikurangkan / dipotong</b>

### PENYATAAN RISIKO

Risiko	Kawalan Sedia ada	Penyata Risiko Secara Mudah		
		Keterangan	Kemungkinan	Tahap
Graduan kurang menepati keperluan pasaran kerja.	Pemantauan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Kurikulum Fakulti (JKKF)	3	5	15 (T)
1) Menjejaskan kuota pelajar yang sepatutnya mengambil kursus mengikut skema pengajian 2) Pelajar tidak bergraduat mengikut tempoh yang ditetapkan (Graduation On Time – GOT) 3) Mengganggu Jadual Waktu Kuliah Amali (JWKA) sedia ada	Menyediakan skema pengajian lengkap mengikut pakej sebagai panduan dan rujukan kepada pelajar	1	4	4 (R)
Menjejaskan kualiti penilaian kursus	1) Surat dan jadual bertugas pengawasan diedarkan awal kepada PYB dan salinan kepada TDA PTJ berkenaan. 2) Surat makluman ketidakhadiran pembantu pengawas kepada Dekan berkenaan	3	4	12 (S)
Infrastruktur yang kondusif tidak dapat disediakan	Penyelenggaraan secara dalaman	4	3	12 (S)



### Perubahan Isu Dalaman & Isu Luaran

dilaksana dengan merujuk kepada keputusan keberkesanan tindakan dan penilaian risiko, iaitu **keputusan/tindakan terhadap risiko** setelah **strategi tindakan** dibuat, dan mendapat keputusan tahap risiko rendah dan terkawal atau menghapus punca risiko.

Pernyataan Isu		Pernyataan Risiko					Strategi Tindakan (Tahap S dan T sahaja)	
Dalaman/ Luaran*	Isu	Risiko	Kawalan Sedia ada	Penyata Risiko Secara Mudah				
				Keterangan	Kemungkinan	Tahap		
Dalaman	1. Program pengajian tidak dikemaskini mengikut tempoh	Graduan kurang menepati keperluan pasaran kerja.	Pemantauan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Kurikulum Fakulti (JKKF)	3	5	15 (T)	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Log Pemantauan semakan Kurikulum setiap program pengajian</li> <li>i. Fakulti memulakan semakan 3 semester sebelum tempoh pelaksanaan program.</li> <li>ii. Menjadikan log pemantauan semakan sebagai agenda tetap Mesyuarat JKKF.</li> </ul>	

Strategi Tindakan (Tahap S dan T sahaja)	Penyata Risiko Secara Mudah			Keputusan/Tindakan Terhadap Risiko	
	Keterangan	Kemungkinan	Tahap	Terima/ Tolak/ Pindah/ Belum Nilai	Catatan
<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Log Pemantauan semakan Kurikulum setiap program pengajian</li> <li>ii. Fakulti memulakan semakan 3 semester sebelum tempoh pelaksanaan program.</li> <li>iii. Menjadikan log pemantauan semakan sebagai agenda tetap Mesyuarat JKKF.</li> </ul>	3	2	6 (S)	Terima	Pemantauan akan dilaksanakan pada September 2018 (Semester 1 Sesi 2018/2019)



**Q1**

Memantapkan dokumen Pihak Berkepentingan dan Keperluan/Ekspektasi Mereka & dokumen Isu Luaran dan Isu Dalaman & Penyataan Risiko.

**1.**

Kawalan Sedia Ada dikenalpasti dalam penentuan tahap risiko.

**2.**

Risiko tahap sederhana dan tinggi dikawal dengan mengenalpasti **Strategi Tindakan** yang sesuai @ lebih baik daripada kawalan sedia ada.

Melaksana Strategi Tindakan yang diputuskan.

**NEXT****3.**

**April – Jun/ tertakluk pada bila strategi tindakan diambil**

**NOW****Q2****NEXT****4.**

**Menilai Keberkesanan/Tahap Risiko**  
**Menilai tahap risiko** selepas pelaksanaan strategi tindakan.

**5.**

**Buat keputusan terhadap risiko** tersebut sama ada:

1. Terima;
2. Pindah;
3. Kurangkan; atau
4. Elak.

**6.**

Laksana tindakan berdasarkan keputusan terhadap risiko.

**Sekiranya tahap risiko rendah, kawal risiko secara berterusan.**

Dan sekiranya tahap risiko sederhana dan tinggi, buat tindakan penambahbaikan terhadap strategi tindakan.

Indikator  
isu dikekal/  
Digugur/  
tambah

..keberkesanan  
kawalan risiko  
dalam  
pencapaian  
objektif kualiti

**Majukan laporan penilaian risiko PTJ kepada CQA pada 6 Julai 2018**

**Laporan penilaian risiko akan dibentang dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-40 (3/2018) pada 10 Julai 2018**

Perubahan Isu Dalaman & Isu Luaran dapat dikenalpasti setelah dapatan pada Q2 (bagi tahap risiko rendah dan terkawal, dan PTJ setuju untuk hapus punca risiko ).

PTJ boleh ambil keputusan untuk teruskan pemantauan terhadap isu tersebut atau gugurkan isu tersebut.

Dan sekiranya terdapat isu baharu, berikutan perubahan dasar, peraturan dll, isu akan juga ditambah.

Pemantauan perubahan isu dalaman/luaran dibuat 2 kali setahun sebagaimana dokumen risiko.

Justeru, perubahan isu dalaman dan isu luaran akan dilapor dalam Mesyuarat JKQualiti ke-40, pada 10 Julai 2018.

NEXTQ24.  
5.**Menilai Keberkesanan/Tahap Risiko**

**Menilai tahap risiko** selepas pelaksanaan strategi tindakan.

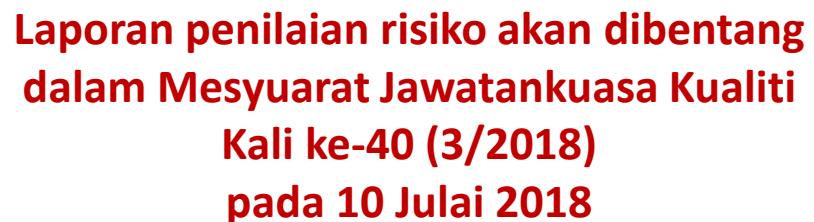
**Buat keputusan terhadap risiko** tersebut sama ada:

1. Terima;
2. Pindah;
3. Kurangkan; atau
4. Elak.

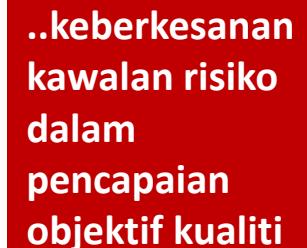
6. Laksana tindakan berdasarkan keputusan terhadap risiko.

**Sekiranya tahap risiko rendah, kawal risiko secara berterusan.**

Dan sekiranya tahap risiko sederhana dan tinggi, buat tindakan penambahbaikan terhadap strategi tindakan.

**Indikator  
isu dikekalkan/  
Digugur/  
tambah**

**Laporan penilaian risiko akan dibentang dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-40 (3/2018) pada 10 Julai 2018**



**..keberkesanan  
kawalan risiko  
dalam  
pencapaian  
objektif kualiti**

Rujuk Lampiran:

**LAPORAN KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG &  
PERUBAHAN ISU DALAMAN DAN ISU LUARAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI  
PUSAT TANGGUNG JAWAB UPM:**



**LAPORAN KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG &  
PERUBAHAN ISU DALAMAN DAN ISU LUARAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI  
PUSAT TANGGUNG JAWAB UPM**

Bil	PTJ	Jumlah Isu		Jumlah Penyataan Risiko ikut Tahap Risiko			Keberkesanan Tindakan: Keputusan Terhadap Risiko				
		Dalaman	Luaran	Tinggi	Sederhana	Rendah	Terima (Tolak Ansur)	Rawat/ Kurangkan	Pindah/ Kongsi	Hapus/ Tolak	Belum Nilai
1.	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	7	0	3	4	0	4	0	1	0	2
2.	Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	3	1	0	2	2	3	0	0	0	1
3.	Fakulti Ekologi Manusia	7	2	1	4	4	8	0	1	0	0
4.	Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	7	3	2	6	2	5	0	2	0	3
5.	Fakulti Kejuruteraan	6	2	1	3	4	5	0	0	0	3
6.	Fakulti Pengajian Alam Sekitar	4	3	0	3	4	6	0	0	0	1
7.	Fakulti Pengajian Pendidikan	9	3	0	7	5	12	0	0	0	0

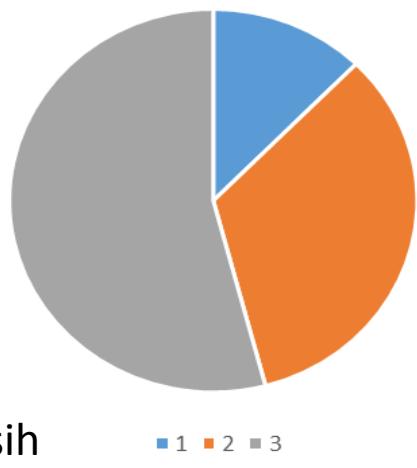
Rujuk Lampiran:

**LAPORAN KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG &  
PERUBAHAN ISU DALAMAN DAN ISU LUARAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN  
KUALITI PUSAT TANGGUNG JAWAB UPM**, mendapati:

<b>Jumlah Isu - merujuk Penyataan Isu</b>	
Dalaman	Luaran
381	145

Semakan terhadap isu dalaman dan isu luaran yang telah **dilaksana** menunjukkan bahawa tiada perubahan isu dalaman dan isu luaran, berdasarkan kepada maklumat/data di bawah:

<b>Jumlah Penyataan Risiko ikut Tahap Risiko merujuk Keberkesanan Tindakan (selepas Strategi Tindakan Dilaksana)</b>		
Tinggi	Sederhana	Rendah
1. 21	2. 57	3. 92



- a. Isu yang masih pada tahap risiko tinggi dan sederhana masih perlu dipantau keberkesanan strategi tindakan; dan
- b. Isu yang berisiko rendah, dicadang pemantauan berterusan bagi mengawal risiko agar terus rendah

Rujuk Lampiran:

**LAPORAN KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG & PERUBAHAN ISU DALAMAN DAN ISU LUARAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI PUSAT TANGGUNG JAWAB UPM**, mendapati:

1. Tindakan bagi melihat keberkesanan tindakan mengawal risiko adalah merujuk kepada penilaian yang dibuat terhadap strategi tindakan.
2. Dikenalpasti risiko selepas strategi tindakan diambil, sama ada rendah, sederhana atau tinggi:

**Jumlah Penyataan Risiko ikut Tahap Risiko  
merujuk Keberkesanan Tindakan (selepas  
Strategi Tindakan Dilaksana)**

Tinggi	Sederhana	Rendah
1. 21	2. 57	3. 92

## Keputusan Terhadap Risiko

merujuk Keberkesanan Tindakan  
(selepas Strategi Tindakan Dilaksana)

Terima /Tolak Ansur	Rawat/ Kurangkan	Pindah/ Kongsi	Hapus/ Tolak	Belum Nilai
211	0	39	6	265

1. Risiko yang diterima/tolak ansur, strategi tindakan terus diambil bagi memastikan keberkesanan tindakan;
2. Risiko yang dipindah/kongsi – mohon PTJ kemukakan persetujuan dipindah/dikongsi risiko dengan PTJ dinyatakan. Berlaku perubahan pada senarai isu pada PTJ yang akan dipindah/kongsi risiko tersebut;
3. Risiko yang dihapus diteliti kembali memandangkan keputusan risiko yang dihapus adalah disebabkan kekangan sumber manusia (tiada/kurang staf untuk laksana tindakan); dan
4. Keputusan terhadap risiko yang belum dinilai, penilaian dibuat berdasarkan kenyataan cadangan pelaksanaan penilaian.

**Q2**

### Menilai Keberkesanan/Tahap Risiko

**Menilai tahap risiko** selepas pelaksanaan strategi tindakan.

4. **Buat keputusan terhadap risiko** tersebut
5. sama ada:

1. Terima;
2. Pindah;
3. Kurangkan; atau
4. Elak.



Minggu 1  
Julai

6. Laksana tindakan berdasarkan keputusan terhadap risiko.

Sekiranya tahap risiko rendah, kawal risiko secara berterusan.

Dan sekiranya tahap risiko sederhana dan tinggi, buat tindakan penambahbaikan terhadap strategi tindakan.

Indikator  
isu dikekalkan/  
Digugur/  
tambah

..keberkesanan  
kawalan risiko  
dalam  
pencapaian  
objektif kualiti

Q1 **NOW** →

Memantapkan dokumen Pihak Berkepentingan dan Keperluan/Ekspektasi Mereka & dokumen Isu Luaran dan Isu Dalaman & Penyataan Risiko.

**Kawalan Sedia Ada**  
dikenalpasti dalam penentuan tahap risiko.

Risiko tahap sederhana dan tinggi dikawal dengan mengenalpasti **Strategi Tindakan** yang sesuai @ lebih baik daripada kawalan sedia ada.

**Melaksana Strategi Tindakan yang diputuskan.**

## Q2

Menilai tahap risiko strategi  
Buat keputusan terhadap risiko

1. Terima;
2. Pindah;
3. Kurangkan; atau
4. Elak.

Laksana tindakan berdasarkan keputusan terhadap risiko.

Sekiranya tahap risiko rendah, kawal risiko secara berterusan.  
Dan sekiranya tahap risiko sederhana dan tinggi, buat tindakan penambahbaikan terhadap strategi tindakan.

**Laporan penilaian risiko akan dibentang dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti pada 10 Julai 2018**



## SAN KUALITI TAHUN 2018

## Q3

Melaksanakan Strategi Tindakan secara berterusan

## Q4

**Menilai tahap risiko.**

Sekiranya tahap risiko rendah, kawal risiko secara berterusan.

Sekiranya tahap risiko masih sederhana dan tinggi, laksana **tindakan pembetulan** (semak strategi tindakan dan kenalpasti semula strategi tindakan yang lebih berkesan)

**Laporan Penilaian Kawalan Risiko 2018 akan dibentang dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti pertama pada tahun 2019**

**RUJUK:**  
**MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-39**

### KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG

#### Rujuk nota 2 dalam klausula 6.1.2:

NOTA 2. Peluang boleh membawa kepada penerimagunaan amalan baharu, pelancaran produk baharu, pembukaan pasaran baharu, menangani pelanggan baharu, membina perkongsian, menggunakan teknologi baharu, dan kemungkinan lain yang diingini dan berdaya maju bagi menangani keperluan organisasi atau pelanggannya.

Penyataan **Peluang (risiko positif)** dimasukkan dalam Manual Kualiti. **KPI sebagai objektif kualiti merupakan elemen peluang yang jelas** dalam pencapaian matlamat pelan strategik universiti (iaitu apa yang dihasratkan daripada SPK)

Pencapaian KPI akan dibincang dalam Bengkel KPI Q2 UPM pada 19 Julai 2018.

Tindakan kawalan dan penambahbaikan yang akan diambil terhadap KPI yang tidak mencapai sasaran direkodkan agar UPM dapat mencapai KPI yang disasar pada tahun 2018