

PELAN PENGURUSAN RISIKO

JABATAN / UNIT: UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT
 PROSES: PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN SISTEM MAKLUMAT
 OBJEKTIF KUALITI: 100% APLIKASI KOMPUTER DISELENGGARA MENGIKUT JADUAL, ADUAN DAN KEPERLUAN

DISEDIAKAN OLEH: PUAN ROSZIANA BINTI BASSIN
 DILULUSKAN OLEH: MESYUARAT JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO
 TARIKH KEMAS KINI: 0103/2022
 NO. PINDAAN: 0803

NO	P1 KENAL PASTI RISIKO						P2 ANALISA RISIKO				P3 PENILAIAN RISIKO		P4 RAWATAN RISIKO				P5 PEMANTAUAN RISIKO				
	AKTIVITI	KATEGORI RISIKO	RISIKO	PUNCA	KESAN	KAWALAN SEDIA ADA	(P)	(I)	NILAI RISIKO	TAHAP RISIKO	SIGNIFIKAN		LANGKAH RAWATAN	JENIS RAWATAN	TARIKH SIAP	PIC	KAEDAH PEMANTAUAN	KEKERAPAN	PIC	REKOD	
											YA	TIDAK									
1	Terima Aduan	Kompetensi	Output tidak dapat diproses mengikut keperluan	Kecuaian kemasukan data.	Sistem mengeluarkan <i>output</i> yang salah.	<i>On job training</i> kepada pengguna Manual Pengguna Jabatan.	4	2	8	Sederhana		√									
			Tidak dapat menyelesaikan aduan dengan cepat.	Aduan kerosakan ICT yang tidak lengkap.	Tidak dapat mengenalpasti kerosakan sebenar (pembaziran masa).	Merujuk pada tenaga pakar (<i>vendor</i>).	3	2	6	Rendah		√									
		Persekitaran Kerja	Kerosakan pada peralatan ICT (<i>cable, mouse</i> dll).	Kewujudan makhluk perosak.	Sistem terganggu.	Pengawalan dan penghapusan makhluk perosak.	3	3	9	Sederhana		√									
2	Pengoperasian Sistem	Infrastruktur	Proses aliran kerja tergendala.	Kekerapan kerosakan peralatan.	Mengganggu kelancaran operasi sistem.	Penyelenggaraan berjadual.	2	3	6	Rendah		√									
			Penyelenggaraan kurang berkesan.	Kakitangan kurang latihan atau kemahiran dan pengalaman.	Tiada penyelenggaraan menyeluruh kepada perkakasan dan sistem.	<i>On job training</i> kepada kakitangan ICT.	3	2	6	Rendah		√									
		Teknologi	Kehilangan maklumat/data.	Perkakasan <i>outdated</i> .	Sistem tidak dapat berfungsi dengan optimum.	<i>Backup</i> data secara berkala.	2	5	10	Sederhana		√									
			Proses kerja terganggu.	Perubahan teknologi.	Mengganggu proses kerja harian.	Penyelenggaraan berjadual.	2	3	6	Rendah		√									
			Tiada capaian.	Kerosakan kabel rangkaian.	Sistem terganggu.	Perjanjian SLA.	2	3	6	Rendah		√									
			Fungsi sistem/perkakasan sedia ada tidak dapat menyokong perubahan teknologi.	Perubahan teknologi yang terlalu cepat.	Operasi jabatan terganggu.	Bajet tahunan ICT.	2	2	4	Rendah		√									
			Kelewatan tindakan penyelenggaraan.	Kakitangan kurang pengetahuan.	Pembaziraan masa kerana sistem terganggu.	Merujuk pada tenaga pakar (<i>vendor</i>).	4	2	8	Sederhana		√									
		Sistem Kerja / Operasi	Ketidakupayaan penyambungan proses perkhidmatan.	Ketiadaan Pelan Kesenambungan Perkhidmatan yang lengkap.	Mengganggu kelancaran operasi Majlis.	Menyediakan Pelan Kesenambungan Perkhidmatan.	2	3	6	Rendah		√									
			Aduan pelanggan meningkat.	Kurang pemahaman pengguna.	Merosakkan imej jabatan.	Penyelenggaraan berjadual.	2	2	4	Rendah		√									
			Proses aliran kerja tergendala.	Kegagalan perkakasan dan sistem.	Mengganggu kelancaran operasi Majlis.	Penyelenggaraan berjadual.	2	3	6	Rendah		√									
			Sistem <i>crash</i> .	Gangguan pada bekalan elektrik.	Mengganggu kelancaran operasi Majlis.	Merujuk pada Jabatan Teknikal.	2	3	6	Rendah		√									
		Undang-Undang	Kebocoran maklumat.	Keselamatan sistem yang lemah.	Manipulasi data.	<i>Audit trail</i> .	1	4	4	Rendah		√									
		Persekitaran	Kerosakan pusat data.	Bencana alam.	Mengalami kerugian.	1. <i>Backup</i> berjadual 2. Melaksanakan proses Disaster Recovery Plan (DRP)	1	3	3	Rendah		√									
		Keselamatan	Kehilangan maklumat/data	Keselamatan sistem yang lemah.	Operasi jabatan terganggu.	<i>Audit trail</i> .	1	3	3	Rendah		√									
				Penggodaman data.	Operasi jabatan terganggu.	<i>Audit trail</i> .	1	5	5	Rendah		√									
3	Penyelenggaraan ICT	Kewangan	Tidak dapat membuat penyelenggaraan, naik taraf dan pembangunan sistem.	Bajet tidak mencukupi disebabkan perubahan mata wang .	Gangguan pada kelancaran operasi kerja.	Bajet tahunan ICT.	1	2	2	Rendah		√									
		Ekonomi	Alat ganti tidak menepati spesifikasi.	Kenaikan harga alat ganti perkakasan.	Proses aliran kerja terganggu.	Bajet tahunan ICT.	1	2	2	Rendah		√									
		Sosial	Ketiadaan tenaga pakar dalaman yang boleh menyelesaikan masalah dengan segera.	Kebergantungan kepada pihak luar.	Kelewatan tindakan penyelenggaraan.	<i>On job training</i> kepada kakitangan ICT.	1	2	2	Rendah		√									