



## PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN TERENGGANU



*"Pengurusan Cekap Pelanggan Diutamakan"*

# PENGURUSAN RISIKO

# DAFTAR K

PERUTUSAN PENGARAH	3
PENGENALAN	4
VISI, MISI DAN MOTO PEJABAT PTG	5
PROSES KERJA PENGURUSAN RISIKO	6
MEKANISME PENGURUSAN RISIKO	7
MESYUARAT JAWATANKUASA	7
TANGGUNGJAWAB JAWATANKUASA	8
URUSETIA PENGURUSAN RISIKO	9
RAJAH PENGURUSAN RISIKO DI PEJABAT PTG	10
PROSES PENGURUSAN RISIKO	11
PERKHIDMATAN, PROSES UTAMA DAN OBJEKTIF PTG	12 - 14
PELAN TINDAKAN PENGURUSAN RISIKO	15 - 20
PERANCANGAN MASA HADAPAN	21
PENUTUP	22

## Perutusan

# Pengarah PTG

Pengurusan Risiko biasanya dilakukan bagi pengurusan kewangan dan insuran. Ia jarang sekali dilakukan terhadap bidang pengurusan am terutamanya oleh agensi kerajaan. Namun begitu, pengurusan risiko diakui sebagai salah satu amalan pengurusan terbaik. Menyedari hakikat inilah maka inisiatif pengurusan tersebut dilakukan oleh Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Negeri Terengganu ini.

Seperti mana kita semua sedia maklum, apa juga urusan yang dilakukan akan terdapat elemen risiko yang boleh menghalang kita mencapai matlamat atau objektif yang kita sasarkan. Justeru itu Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Terengganu merangka strategi- strategi alternatif pengurusan risiko dengan tujuan mengurang atau menghapuskan risiko tersebut dalam menjalankan tugas bagi mencapai matlamat organisasi.

Pelan Pengurusan Risiko ini merupakan mekanisme terbaik yang boleh digunakan dalam memberi gambaran risiko bagi setiap proses kerja utama yang boleh menghalang jabatan mencapai halatuju dan objektif yang telah ditetapkan. Perancangan pelan pengurusan risiko yang komprehensif serta pelaksanaan pelan ini dengan kaedah yang sistematik akan memastikan visi dan misi jabatan menjadi realiti dan bukan sekadar impian semata-mata dan seterusnya dapat melebihi ekspektasi pelanggan.

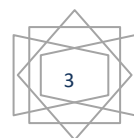
Pelan Pengurusan Risiko ini merupakan mekanisme terbaik yang boleh digunakan dalam memberi gambaran risiko bagi setiap proses kerja utama yang boleh menghalang jabatan mencapai halatuju dan objektif yang telah ditetapkan. Perancangan pelan pengurusan risiko yang komprehensif serta pelaksanaan pelan ini dengan kaedah yang sistematik akan memastikan visi dan misi jabatan menjadi realiti dan bukan sekadar impian semata-mata dan seterusnya dapat melebihi ekspektasi pelanggan.

Saya amat berharap Pelan Pengurusan Risiko ini, yang meru akan pendekatan penambahbaikan secara berterusan akan menjadi asas rujukan utama bagi semua pegawai dalam menyokong Pelan St ategik. Dengan moto "Pengurusan Cekap Pelanggan Diutamakan", a alah diharapkan agar semua warga PTG dapat memberi sokongan terhadap usaha-usaha yang dilakukan oleh pihak pengurusan sekaligus bersama- sama bekerja keras untuk mencapai objektif jabatan yang telah digariska .

Bagi menjayakan pelan tindakan tersebut, kerjasama dan komitmen yang berterusan daripada warga PTG diperlukan. Di samping itu, kita sedar bahawa p nglibatan pegawai Pejabat PTG adalah faktor kritikal dan penentu dalam kejayaan sesuatu inisiatif. Sehubungan itu, aspek pem ntapan modal insan di Pejabat PTG akan t rus diperkukuhkan sekaligus meletakkan pejabat PTG sebagai salah satu jabatan Kerajaan yang terbaik di Malaysia.



**DAT O' HAJI OSMAN BIN MUDA**  
DPMT., SMZ., PJC., PJK.



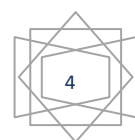
# Pengenalan

Pengurusan Risiko merupakan salah satu aspek pengurusan yang perlu diberi perhatian demi memastikan kelangsungan kualiti Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Terengganu. Selaras dengan itu adalah menjadi keutamaan Pejabat PTG agar memastikan penambahbaikan dan pemantapan sistem pengurusan risiko yang berkesan dapat menepati matlamat jabatan bagi meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan.

Bagi menjamin pelaksanaan proses kerja yang berkesan, satu bentuk perancangan dan pelan tindakan perlu dirangka sewajarnya bagi memastikan Pelan Strategik Pejabat PTG yang telah diwujudkan itu dapat dilaksanakan sepertimana yang diharapkan. Oleh itu, Pelan Pengurusan Risiko Pejabat PTG ini telah dikenalpasti dan dibentuk, bersesuaian dengan objektif kualiti organisasi bagi meningkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan. Sebuah Jawatankuasa Pengurusan Risiko yang dianggotai oleh pegawai pengurusan tertinggi jabatan bertindak sebagai pemantau akan mengawalselia setiap proses kerja di Pejabat PTG.

Pelan Pengurusan Risiko Pejabat PTG adalah bertujuan untuk mengenalpasti risiko serta menganalisa kesan dan akibat sekiranya sesuatu risiko itu terjadi dan justeru itu merancang tindakan-tindakan kawalan, tindakan alternatif dan penambahbaikan dalam mengawal risiko tersebut daripada terus mengakibatkan kesan yang buruk. Pelan ini dijangka dapat menghadapi cabaran dalaman dan luaran organisasi dalam segala urusan. Inisiatif yang digariskan dalam pelan ini perlu dilaksanakan dengan bersungguh-sungguh dan penuh iltizam oleh semua pihak. Di samping itu, proses penambahbaikan pelan perlu diteruskan dari semasa ke semasa supaya sesuai dengan cabaran dan keperluan baru pada masa hadapan.

Penyediaan Pelan Pengurusan Risiko ini merupakan satu inisiatif yang julung kali diadakan bagi Pejabat PTG Terengganu. Pengurusan Risiko merupakan amalan terbaik dalam urusan Tadbir Urus Korporat yang berkesan. Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Terengganu menyedari tentang pentingnya untuk mempunyai struktur pengurusan risiko yang komprehensif bukan sekadar untuk mengurus risiko dengan berkesan tetapi juga untuk bersedia dengan sebarang kemungkinan atau kejadian yang tidak diduga. Pengurusan ini dapat membantu organisasi mengenalpasti halangan-halangan dan seterusnya menggubal inisiatif dan penambahbaikan bagi membantu organisasi mencapai matlamat. Dengan itu, Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Terengganu telah melaksanakan Rangka Kerja Pengurusan Risiko untuk mengurus risiko yang dihadapi oleh organisasi ini.



# VISI, MISI DAN MOTO PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN TERENGGANU

## VISI

PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN TERENGGANU ADALAH PENTADBIRAN TANAH YANG TERBILANG MENJELANG 2030

## MISI

MENGURUS DAN MELAKSANAKAN PENTADBIRAN TANAH YANG DINAMIK, CEKAP, TELUS DAN PROFESIONAL

## MOTO

TRANSFORMASI PENGURUSAN TANAH TERENGGANU



# Proses Kerja Pengurusan Risiko

Risiko adalah apa juga ancaman yang boleh menyebabkan perkara yang buruk atau perkara yang menghalang sesebuah organisasi daripada mencapai objektif atau sasarannya. Proses kerja Pengurusan Risiko di Pejabat PTG boleh diringkaskan seperti berikut:

- Menyenaraikan proses-proses utama dan objektif yang ingin dicapai;
- Membuat analisa risiko;
- Menilai kategori atau tahap risiko dari segi akibat atau kesan daripada ancaman yang wujud;
- Menyediakan pelan tindakan urusan risiko atau langkah-langkah bagi mencegah risiko atau langkah penambahbaikan berserta pengukuran yang sesuai;
- Membina petunjuk pengukuran/proses;
- Penubuhan sistem pemantauan dan pelaporan pelaksanaan risiko;
- Sentiasa membuat semakan semula; dan
- Mengulangi proses-proses ini semula secara berterusan.

# Mekanisme Pengurusan Risiko

Organisasi perlu memupuk budaya pengurusan risiko dalam menjalankan tanggungjawab dengan lebih efisien. Mekanisme Pengurusan Risiko dilakukan dengan mewujudkan Jawatankuasa Pengurusan Risiko PTG yang terdiri daripada pegawai pengurusan tertinggi jabatan ini. Peranan utama Jawatankuasa ini ialah untuk membantu PTG dalam menyelia operasi Pengurusan Risiko, mengenalpasti ketepatan perancangan dan keberkesanan langkah-langkah pencegahan risiko atau penambahbaikan yang diambil.

## Mesyuarat Jawatankuasa

Pejabat PTG mengadakan mesyuarat berkala, sekurang-kurangnya sekali setiap suku tahun dan melapor secara tetap kepada Pihak Pengurusan.

# Tanggungjawab Jawatankuasa

Jawatankuasa ini bertanggungjawab untuk :-

- i. Mengkaji semula dan mengesyorkan strategi pengurusan risiko, polisi dan toleransi risiko untuk kelulusan pihak pengurusan;
- ii. Mengkaji semula dan menilai polisi pengurusan risiko dan rangka kerja bagi mengenalpasti, mengira, memantau dan mengawal risiko serta tahap keberkesanan kegiatan tersebut;
- iii. Memastikan infrastruktur, sumber dan sistem yang mencukupi tersedia untuk pengurusan risiko berkesan iaitu memastikan bahawa pegawai yang bertanggungjawab untuk melaksanakan sistem pengurusan risiko dapat menjalankan secara bebas daripada kegiatan mengambil risiko jabatan; dan
- iv. Mengkaji semula laporan berkala pengurusan mengenai pendedahan risiko dan kegiatan pengurusan risiko.



# Urusetia

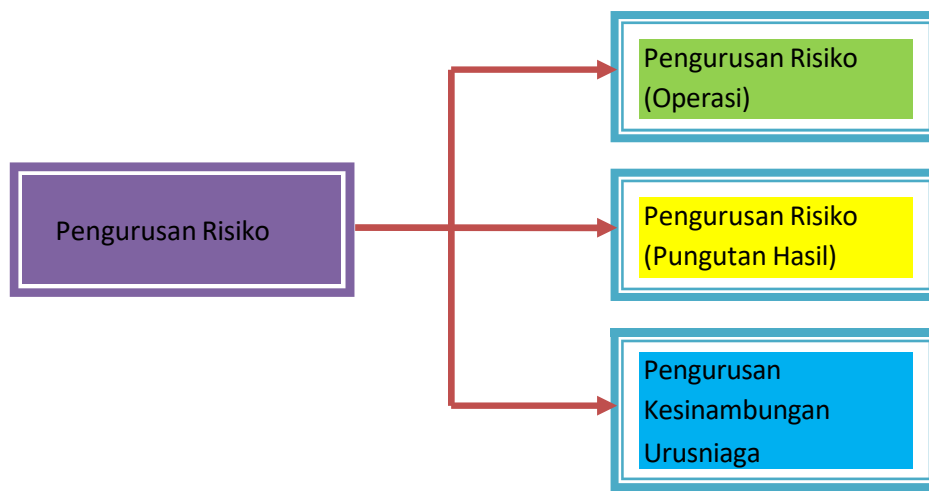
## Pengurusan Risiko

Unit Hasil adalah sebagai urusetia kepada Jawatankuasa Pengurusan Risiko (UPR). UPR bertanggungjawab membantu Jawatankuasa Pengurusan Risiko dan Pengarah Tanah dan Galian Terengganu dalam memastikan aktiviti pengurusan risiko dijalankan seperti yang dirancang. Antaranya, UPR bertanggungjawab untuk menyediakan rangka kerja pengurusan risiko dan metodologi serta kaedah bagi mengenalpasti, mengukur, memantau, mengawal dan menilai risiko.

Pemantauan dan semak semula terhadap keberkesanan langkah-langkah penambahbaikan perlu sentiasa dijalankan. Setiap Bahagian dan Cawangan seharusnya mengenal pasti pegawai penghubung bagi pengurusan risiko. Pegawai penghubung ini perlu diberikan pendedahan untuk mengenal pasti risiko bagi menjalankan proses-proses utama bahagian tersebut serta dapat mencadangkan langkah-langkah penghalang atau penambahbaikan sewajarnya.

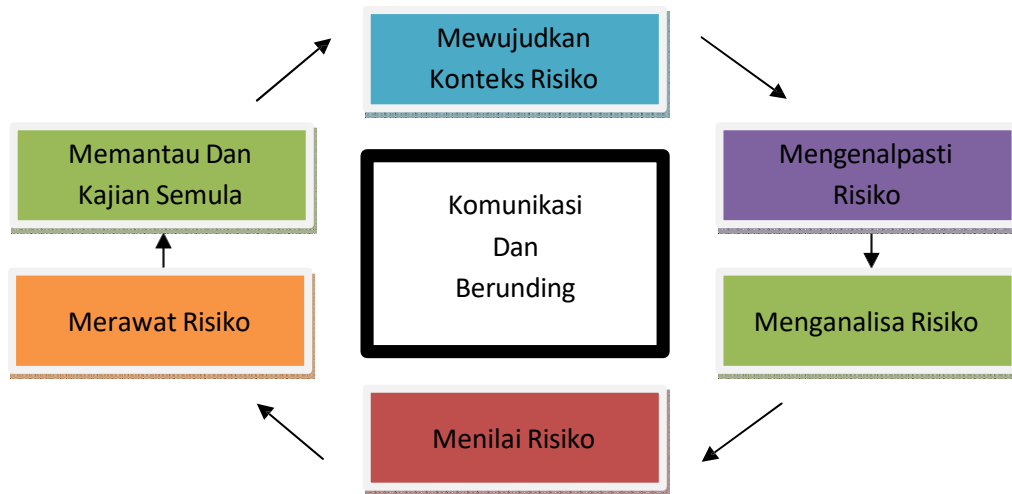
Bagi setiap proses perkhidmatan, ancaman yang kemungkinan berlaku berdasarkan analisa risiko dicatatkan. Andaian-andaian sebarang risiko berlaku dan langkah-langkah pencegahan serta penambahbaikan perlulah dicatatkan supaya mudah mengikuti samada andaian yang dibuat ada bertepatan atau sebaliknya.

# Rajah Pengurusan **Risiko** di Pejabat PTG



# Proses Pengurusan

## Risiko



- **MEWUJUDKAN KONTEKS RISIKO** – untuk strategik dan organisasi pengurusan risiko berbanding dengan risiko perkhidmatan yang akan dinilai.
- **MENGENALPASTI RISIKO** – yang boleh menghalang, melambat atau menambahbaik pencapaian perkhidmatan dan objektif strategik organisasi.
- **MENGANALISA RISIKO** – mempertimbangkan lingkungan akibat yang berpotensi dan kemungkinan akibat tersebut berlaku.
- **MENILAI RISIKO** – membandingkan risiko dengan kriteria yang ditetapkan dan mempertimbangkan kesinambungan di antara manfaat yang berpotensi dan hasil yang merugikan.
- **MERAWAT RISIKO** - membangun dan melaksanakan pelan yang dapat meningkatkan manfaat dan potensi dan mengurangkan kos risiko yang dikenalpasti perlu dirawat.
- **MEMANTAU DAN KAJIAN SEMULA** – prestasi dan keberkesanan kos untuk keseluruhan sistem pengurusan risiko dan kemajuan pelan rawatan risiko dengan tujuan penambahbaikan berterusan melalui pembelajaran dari kekurangan dan kegagalan prestasi.

# Perkhidmatan, Proses Utama dan Objektif PTG

# 1

## PENDAFTARAN

Objektif: Memastikan semua urusan pendaftaran diselesaikan dengan cepat dan tepat tanpa kecacatan (*zero defect*).

## PENGUATKUASAAN

Objektif: Memastikan penguatkuasaan dan pertuduhan dijalankan dengan tiada pelanggaran undang-undang dan mengikut prosedur yang betul.

# 2

# 3

## KUTIPAN CUKAI TANAH

Objektif: Memastikan kutipan tunggakan cukai tanah mencapai 70% daripada sasaran tahunan.

Memastikan kutipan cukai tanah semasa mencapai 90% daripada sasaran tahunan.

## PENDAFTARAN QT-FT



Objektif: Memastikan semua QT ditukarkan kepada FT dan mengurangkan tunggakan QT.



## PENGURUSAN DATA

Objektif: Memastikan maklumat selamat, sentiasa dikemaskini dan tiada kesilapan.

## KESELAMATAN SISTEM

Objektif: Memastikan tiada pencerobohan ke atas semua sistem dan data jabatan.



# 7

## **PENGURUSAN KESELAMATAN PEJABAT**

Objektif: Memastikan keselamatan persekitaran dan harta benda jabatan.

## **PERMOHONAN TANAH LOMBONG**

Objektif: Memastikan permohonan tanah lombong diproses dengan adil dan telus.

# 8

# 9

## **KUTIPAN BAYARAN ROYALTI KEPADA PIHAK BERKUASA NEGERI (PBN)**

Objektif: Memastikan royalti dikutip mengikut kadar sebenar yang ditetapkan.



BIL	PROSES	ANCAMAN	KEKERAPAN	AKIBAT (KESAN)	TINDAKAN / PEMBETULAN	UNIT / BAHAGIAN BERTANGGUNGJAWAB
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tindakan agresif daripada suspek membahayakan pegawai penguatkuasa</li> </ul>	Kerap	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keselamatan terancam (Besar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menjalankan operasi bersepadu dengan pihak berkuasa.</li> <li>Membekalkan senjata api untuk mempertahankan diri</li> </ul>	Penguatkuasaan / Perundangan
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Kehilangan barang rampasan atau <i>exsibit</i></li> </ul>	Jarang-jarang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kes menjadi lemah dan boleh digugurkan (Besar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan tempat simpanan khas barang-barang kes yang selamat dan berkunci.</li> <li>Mewujudkan buku rekod simpanan barang kes</li> </ul>	Penguatkuasaan / Perundangan
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Kertas siasatan tidak lengkap dan pengurusan barang yang lemah</li> </ul>	Kerap	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pendakwaan tidak dapat dijalankan (Sederhana)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pegawai penyiasat diberi kursus dan latihan secara komprehensif berkaitan pengurusan kertas siasatan / barang kes</li> </ul>	Penguatkuasaan / Perundangan



BIL	PROSES	ANCAMAN	KEKERAPAN	AKIBAT (KESAN)	TINDAKAN / PEMBETULAN	UNIT / BAHAGIAN BERTANGGUNGJAWAB
3.	Kutipan Cukai tanah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kelemahan Penguatkuasaan terhadap prosedur kutipan</li> <li>Alamat pemilik tidak dapat dikenalpasti</li> <li>Kurang kesedaran dikalangan pemilik untuk membayar cukai tanah</li> <li>Keengganan membayar cukai bagi tanah milikan ramai</li> </ul>	Kerap	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kutipan hasil negeri berkurangan dan tunggakan meningkat (Kecil)</li> <li>Menjatuhkan imej jabatan (Sederhana)</li> <li>Bil dan notis cukai tidak dapat dihantar (Sederhana)</li> <li>Hasil tidak dapat dikutip (Sederhana)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menguatkuasakan langkah-langkah awal kutipan dan pengeluaran Notis 6A</li> <li>Penambahan alternatif pembayaran melalui e-payment dan web Maybank2u</li> <li>Mengadakan Hari Membayar Cukai bagi jabatan kerajaan</li> <li>Merujuk kepada Suruhanjaya Pilihan Raya dan Jabatan Pendaftaran Negara</li> <li>Mendapatkan bantuan daripada Penghulu, JKKK dan Ketua Kampung</li> <li>Mempergiatkan kempen kesedaran membayar cukai</li> <li>Mengadakan kutipan luar</li> <li>Menguatkuasakan langkah-langkah awal kutipan</li> </ul>	Hasil

BIL	PROSES	ANCAMAN	KEKERAPAN	AKIBAT (KESAN)	TINDAKAN / PEMBETULAN	UNIT / BAHAGIAN BERTANGGUNGJAWAB
4.	Pendaftaran QT-FT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kelemahan di peringkat Pejabat Tanah Daerah</li> <li>Kelemahan pengukuran</li> </ul>	<p>Kerap</p> <p>Jarang</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tunggakan QT meningkat (Sederhana)</li> <li>Perbezaan keluasan dan sempadan tanah menyebabkan pertelingkahan antara tuan tanah (Besar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tindakan pemantauan diperingkat Pejabat Tanah Daerah</li> <li>Menetapkan sasaran penyelesaian QT-FT sebanyak 10% dapat jumlah baki setiap bulan di peringkat daerah</li> <li>Permuafakatan di antara tuan-tuan tanah yang terlibat bagi mendapatkan persetujuan bersama</li> </ul>	<p>Pendaftaran</p> <p>Pendaftaran</p>



BIL	PROSES	ANCAMAN	KEKERAPAN	AKIBAT (KESAN)	TINDAKAN / PEMBETULAN	UNIT / BAHAGIAN BERTANGGUNGJAWAB
7.	Pengurusan keselamatan pejabat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pencerobahan dokumen dan peralatan pejabat</li> <li>Kebakaran</li> </ul>	Jarang-jarang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kehilangan, kerugian dan kerosakan harta benda jabatan (Besar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemasangan CCTV, Access Card dan Card Reader</li> <li>Kursus/Seminar/ Bengkel Keselamatan</li> <li>Laporan Harian Pegawai Bertugas</li> <li>Pemeriksaan Mingguan</li> </ul>	Semua Unit
8.	Pemohonan Tanah Lombong	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sogokan hadiah untuk memperolehi maklumat dan untuk mendapatkan kelulusan</li> </ul>	Belum berlaku	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imej kakitangan – rasa tersinggung (Besar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan integriti pegawai melalui kursus</li> </ul>	Galian
9.	Kutipan bayaran royalti kepada Pihak Berkuasa Negeri	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penipuan taksiran bayaran royalti</li> </ul>	Belum berlaku Tiada kes setakat ini	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kerugian kepada Kerajaan Negeri (Besar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kerjasama erat dengan pegawai Jabatan Mineral dan Geosains</li> <li>Kekerapan pemantauan oleh Jabatan Mineral dan Geosains dan PTG</li> <li>Pemantauan bersepadu oleh PTG /Jabatan Mineral dan Geosains</li> <li>Menubuhkan jawatankuasa khas berkait pengutipan royalti</li> </ul>	Galian

# Perancangan Masa Hadapan

**P**elan tindakan yang disediakan adalah untuk membantu PTG mencapai objektif jabatan secara keseluruhan. Ini penting bagi meningkatkan kecekapan dalam setiap bahagian di PTG. Oleh yang demikian, budaya mengenalpasti pengurusan risiko mestilah dilakukan di dalam setiap proses kerja oleh semua bahagian yang berkenaan untuk melaporkan ancaman dan memberikan cadangan yang bersesuaian. Sumbangan idea dan pandangan daripada semua peringkat pegawai adalah amat penting bagi memastikan kesinambungan penambahbaikan dapat dilakukan secara berterusan di PTG.

Pengurusan risiko merupakan langkah penambahbaikan secara berterusan. Oleh kerana ancaman boleh berubah dari semasa ke semasa mengikut perkembangan kemajuan teknologi dan kepakaran seseorang, maka proses mengenalpasti risiko serta langkah-langkah dalam proses pengurusan risiko perlu sentiasa disemak semula dan diuji keberkesanannya.

## Penutup

**P**elan Pengurusan Risiko Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Terengganu digubal selaras dengan kehendak kepimpinan dalam merangka kerja kepada pihak pengurusan dan sebagai panduan kepada semua warga Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Terengganu ke arah pencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan. Skop dan tanggungjawab Jawatankuasa Pengurusan Risiko PTG termasuklah menyemak dan mencadangkan strategi pengurusan risiko, polisi dan toleransi risiko bagi kelulusan pihak pengurusan. Selain daripada itu, jawatankuasa ini juga menyemak dan menilai polisi pengurusan risiko dan rangka kerja dalam mengenalpasti, mengukur, memantau dan mengawal risiko, memastikan infrastruktur, sumber dan sistemnya adalah dalam keadaan yang baik serta menyemak laporan pengurusan tentang pendedahan kepada risiko dan aktiviti pengurusan risiko. Satu pelan tindakan yang komprehensif telah dibangunkan yang meliputi pelbagai proses utama daripada semua unit di jabatan. Tindakan yang dirangka di dalam pelan tersebut adalah mengenalpasti risiko dan mencari langkah-langkah penyelesaian bagi memastikan objektif setiap proses utama jabatan dapat dicapai. Kesimpulannya, Pelan Pengurusan Risiko ini dapat menjadi pemangkin kepada sistem penyampaian perkhidmatan awam yang cekap sekaligus menjamin kelancaran dan keberkesanan pentadbiran tanah di Negeri Terengganu.

Sebagai satu langkah penambahbaikan secara berterusan Pelan Pengurusan Risiko ini sebenarnya tiada tempoh tertentu namun disediakan bagi membantu dalam merealisasikan matlamat dan sasaran yang terkandung dalam Pelan Strategik Pejabat Pengarah Tanah dan Galian 2009 – 2015 ke arah menjadikan Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Terengganu pejabat terbaik di Malaysia.