

**PELAN PENGURUSAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN
(PKP)
PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN WILAYAH
PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR (PPTG WPKL)**



KANDUNGAN DOKUMEN**MUKA SURAT****1.0 PENGENALAN**

- | | | |
|-----|---|---|
| 1.1 | Keperluan Melaksanakan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan Agensi Sektor Awam | 1 |
| 1.2 | Budaya Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan | 1 |
| 1.3 | Skop | 2 |
| 1.4 | Keperluan PKP di PPTG WPKL | 3 |

2.0 STRUKTUR PKP

- | | | |
|-----|--------------------------------|---|
| 2.1 | Perkhidmatan Kritikal | 4 |
| 2.2 | Jenis-Jenis Gangguan / Ancaman | 5 |

3.0 PENGURUSAN PELAN

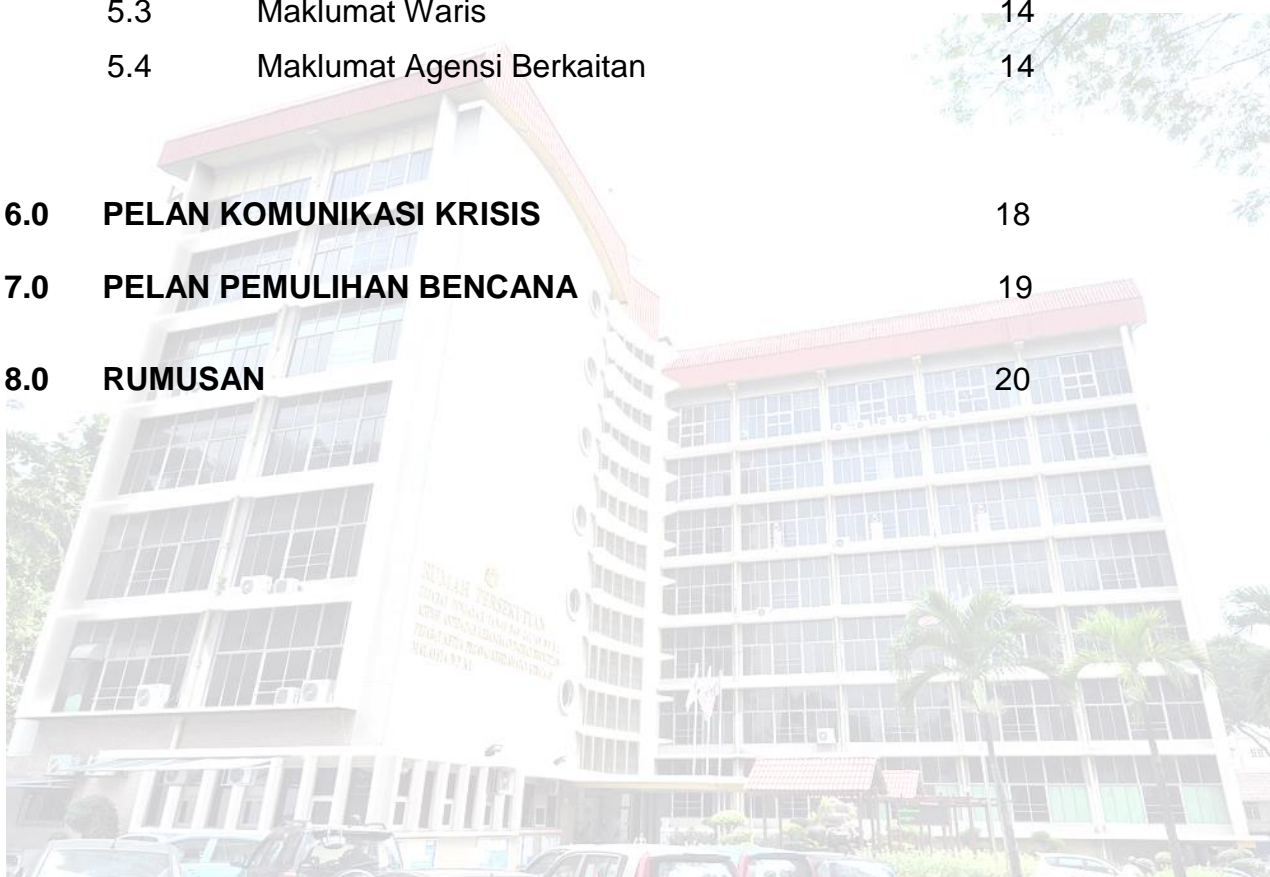
- | | | |
|-------|---|---|
| 3.1 | Strategi Pelan Kesenambungan Perkhidmatan | 6 |
| 3.2 | Penilaian Risiko Bencana / Gangguan | 6 |
| 3.3 | Pembangunan Pelan PKP | 7 |
| 3.3.1 | Pelan Tindak Balas Kecemasan (ERP) | 8 |
| 3.3.2 | Pelan Komunikasi Krisis (CCP) | 8 |
| 3.3.3 | Pelan Pemulihan Perkhidmatan | 8 |
| 3.3.4 | Pelan Pemulihan Bencana (DRP) | 8 |
| 3.4 | Terma Rujukan | 8 |

4.0 PELAN SIMULASI

- | | | |
|-----|---------------------------------------|----|
| 4.1 | Pengenalan | 10 |
| 4.2 | Objektif | 10 |
| 4.3 | Skop Simulasi | 10 |
| 4.4 | Jenis Simulasi | 10 |
| 4.5 | Langkah-Langkah Melaksanakan Simulasi | 11 |

KANDUNGAN DOKUMEN**MUKA SURAT**

| | | |
|------------|--|----|
| 4.6 | Laporan Simulasi | 12 |
| 5.0 | PROSEDUR PELAN TINDAK BALAS KECEMASAN (ERP) | |
| 5.1 | Pengumpulan Maklumat | 13 |
| 5.2 | Maklumat Warga | 14 |
| 5.3 | Maklumat Waris | 14 |
| 5.4 | Maklumat Agensi Berkaitan | 14 |
| 6.0 | PELAN KOMUNIKASI KRISIS | 18 |
| 7.0 | PELAN PEMULIHAN BENCANA | 19 |
| 8.0 | RUMUSAN | 20 |



1.0 PENGENALAN

1.1 Keperluan Melaksanakan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan Agensi Sektor Awam

Arahan Pelaksanaan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP) di Sektor Awam adalah berdasarkan kepada Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU dengan Rujukan BPICT.700-4/2/11(3) bertarikh 22 Januari 2010.

Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP) Agensi-Agensi Sektor Awam adalah bertujuan untuk memastikan fungsi-fungsi kritikal, perkhidmatan, sistem dan proses-proses utama agensi dapat segera dipulihkan dalam masa yang ditetapkan sekiranya berlaku gangguan atau bencana.

1.2 Budaya Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan

Kejayaan melaksanakan PKP dalam budaya kerja sesuatu organisasi adalah bergantung kepada kefahaman, kesediaan, keintegrasian dan keselarian aktiviti harian dan strategik organisasi dengan keutamaan perkhidmatan organisasi tersebut.

Program pembudayaan berterusan perlu dilaksanakan bagi memberi kesedaran kepada anggota organisasi mengenai kepentingan mengekalkan tahap penyampaian dan budaya penyelenggaraan yang baik bagi mengelakkan sebarang gangguan yang boleh menjejaskan perkhidmatan organisasi.

PKP perlu diterapkan dalam budaya kerja dan dijadikan sebagai satu nilai teras agensi Sektor Awam bagi memastikan:

- a) Program PKP dibangunkan dengan lebih efisien;

- b) Keyakinan *stakeholder*, anggota dan pelanggan agensi terhadap keupayaan agensi dalam menangani sebarang gangguan ditingkatkan;
- c) Peningkatan tahap ketahanan agensi dengan mempertimbangkan impak/kesan PKP dalam keputusan-keputusan yang dibuat di semua peringkat; dan
- d) Impak dan kebarangkalian berlakunya gangguan diminimumkan.

1.3 Skop

Pengurusan Kesyntambungan Perkhidmatan (PKP) merupakan proses pengurusan holistik yang mengenal pasti ancaman dan risiko, impak ancaman dan risiko tersebut terhadap fungsi kritikal agensi, dan penentuan strategi bagi memastikan perkhidmatan agensi tetap dapat diteruskan walaupun berlaku gangguan atau bencana. PKP bertujuan meminimumkan risiko berlakunya insiden menerusi Penilaian Risiko. Sekiranya insiden berlaku, maka ia boleh memberi kesan kepada:

- a) Bangunan dan Kemudahan
- b) Kakitangan
- c) Teknologi dan Komunikasi
- d) Data
- e) Rangkaian Bekalan
- f) Peralatan/Aset

Jangka masa baik pulih bagi semua fungsi kritikal seperti di atas adalah serta merta demi keselamatan penghuni dan ketersediaan perkhidmatan khasnya.

Fokus dokumen ini adalah melibatkan proses perancangan bagi menghadapi keadaan atau suasana yang tidak dijangka. Pelan ini akan menjadi panduan kepada pegawai-pegawai Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Wilayah Persekutuan (PPTG WP) dengan garis panduan

bagi proses pemulihan daripada gangguan/bencana yang tidak dijangka atau dalam kecemasan dalam masa yang singkat.

1.4 Keperluan PKP di PPTG WP

PKP diperlukan untuk tujuan melindungi keselamatan personel, meminimumkan kerosakan sumber kritikal, mengurangkan impak terhadap imej dan reputasi, mengelakkan kehilangan pelanggan dan mematuhi keperluan persijilan ISMS. Pelan ini akan dibuat semula secara kerap bagi memastikan semua aspek kritikal berkaitan tugas dan aktiviti PPTG WP telah diambil kira.

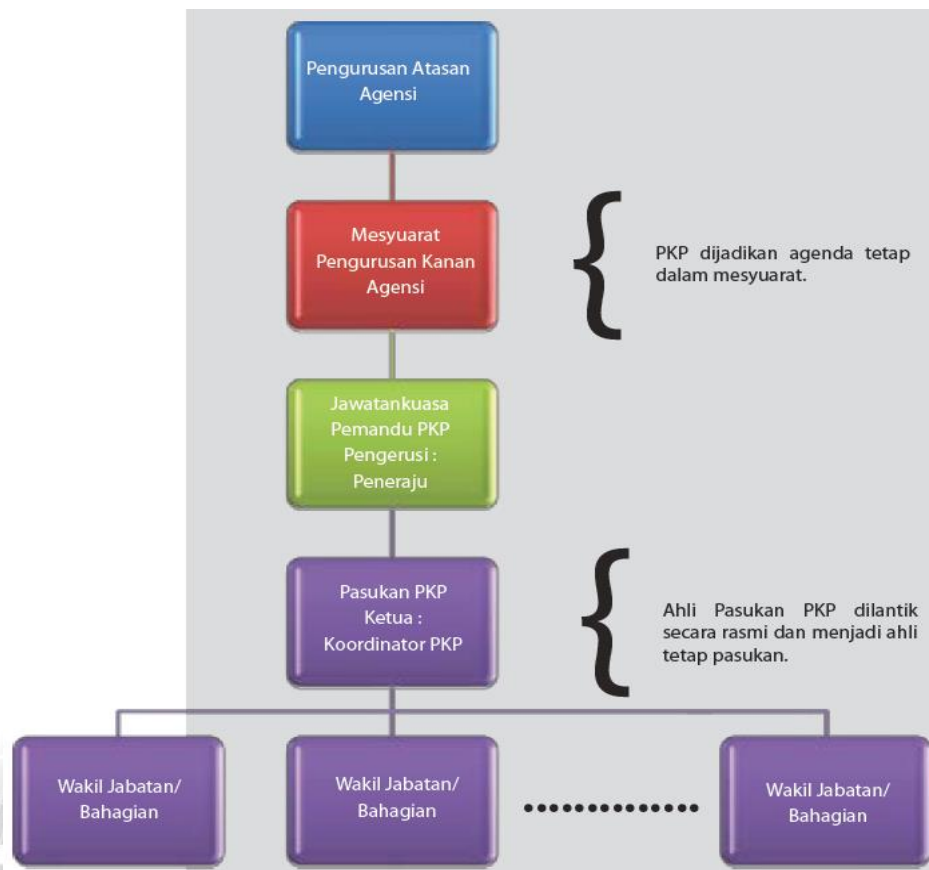
Sekiranya sebarang prosedur dipinda, adalah menjadi tanggungjawab setiap pegawai bertanggungjawab untuk memaklumkan sebarang pengemaskinian kepada penyedia pelan (Bahagian Pentadbiran) berkenaan pindaan tersebut, yang kemudiannya akan dikompilasi dan disebarkan kepada semua pihak yang menyimpan salinan pelan.

Berikut merupakan sebelas (11) domain keselamatan maklumat yang diambil kira iaitu:

1. Polisi Keselamatan ICT
2. Keselamatan Organisasi
3. Pengurusan Aset
4. Keselamatan Sumber Manusia
5. Keselamatan Fizikal dan Persekitaran
6. Pengurusan Operasi dan Komunikasi
7. Kawalan Capaian
8. Perolehan, Pembangunan dan Penyelenggaraan Sistem
9. Pengurusan Pengendalian Insiden Keselamatan ICT
10. **Pengurusan Kesyinambungan Perkhidmatan**
11. Pematuhan

(MAMPU, 2011)

2.0 STRUKTUR PKP



2.1 Perkhidmatan Kritikal

Fungsi atau aktiviti di mana aktiviti teras yang dianggap kritikal mengikut susunan keutamaan, perlu dipulihkan segera apabila berlaku gangguan atau bencana dan tidak boleh terganggu sehingga memberi kesan kepada keupayaan organisasi mencapai objektif minimum kesinambungan perkhidmatan.

Penentuan Perkhidmatan Kritikal adalah dari pihak-pihak berikut:

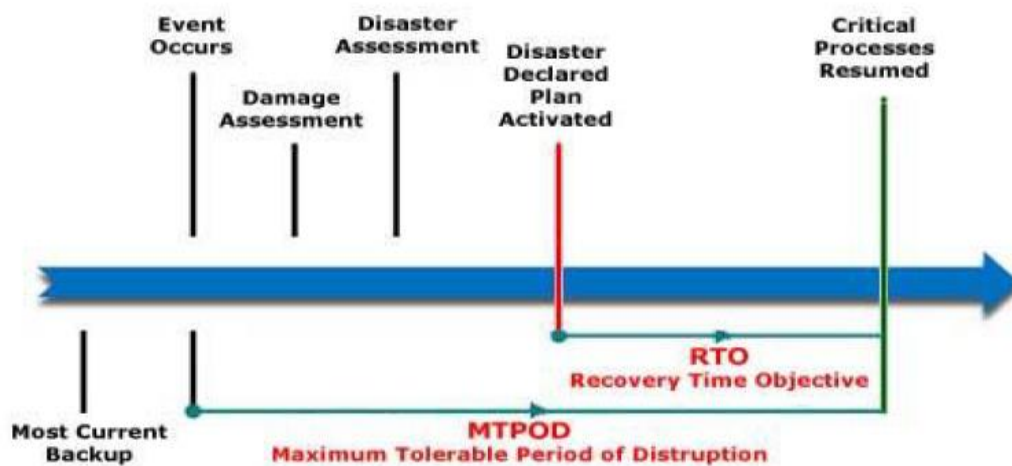
- *Stakeholders*
- Piagam Pelanggan
- Pelanggan
- Perundangan

2.2 Jenis-jenis Gangguan / Ancaman

Gangguan atau ancaman boleh menyebabkan kegagalan dalam penyampaian perkhidmatan akibat dari:



Lanjutan dari gangguan atau ancaman, objektif masa pemulihan perlu ditentukan dan tempoh masa yang perlu bagi melaksanakan strategi pemulihan adalah seperti berikut:



3.0 PENGURUSAN PELAN

3.1 Strategi Pelan Kesyinambungan Perkhidmatan

| Strategi | Pengurusan Pelan |
|------------|--|
| Pemantauan | Jawatankuasa / Laporan Bulanan / Naziran / Aduan Pelanggan |
| Intervensi | Pekeliling / Buku Arahan Keselamatan / Teguran Audit |
| Mitigasi | Latihan / Bengkel / SOP |

3.2 Penilaian Risiko Bencana/Gangguan

Risiko diklasifikasikan melalui tiga (3) cabang utama iaitu:

- 1- **Kebarangkalian** : kekerapan berlakunya risiko
- 2- **Ancaman** : Kejadian / tindakan yang mendatangkan bahaya / kerosakan / kemusnahan
- 3- **Impak** : Akibat berlaku sesuatu kejadian / tindakan

Kadar Impak dan Kebarangkalian:

| Kadar Impak | Anggaran Kadar Impak dari Pelbagai Aspek | | |
|-------------|---|--|---|
| | Rendah | Sedikit/Tiada gangguan/kerugian | Tidak melibatkan peraturan/undang-undang |
| Sederhana | Mejejaskan kecekapan perkhidmatan / prestasi kewangan | Pelanggaran undang-undang teknikal / peraturan | Merosakkan hubungan dengan stakeholders / pelanggan |
| Tinggi | Menyebabkan gangguan yang | Pelanggaran undang-undang / | Merosakkan hubungan |

| | | | |
|--|-------------------|-------------------------------|---|
| | serius / kerugian | peraturan dengan lebih serius | dengan stakeholders / pelanggan dengan lebih serius |
|--|-------------------|-------------------------------|---|

| Kebarangkalian | Keterangan |
|----------------|--|
| Rendah | Sesuatu kejadian yang jarang berlaku, mungkin sekali setiap tiga (3) tahun |
| Sederhana | Sesuatu kejadian yang kadang-kadang berlaku, mungkin sekali dalam setahun |
| Tinggi | Sesuatu kejadian yang kerap berlaku, mungkin beberapa kali dalam setahun |

3.3 Pembangunan Pelan PKP

3.3.1 Pelan Tindak Balas Kecemasan (ERP)

- Bertindak dengan teratur ketika situasi kecemasan
- Keutamaan adalah untuk menyelamatkan nyawa dan mengelakkan kecederaan
- Apabila keadaan kembali stabil, analisis taksiran kerosakan atau kerugian akan dilaksanakan

3.3.2 Pelan Komunikasi Krisis (CCP)

- Hala tuju strategik atau penentuan polisi
- Prosedur Komunikasi Krisis – dalaman dan luaran (media)
- Penentuan jurucakap – stakeholders, pelanggan dan lain-lain
- Kerjasama dengan pihak luar bagi memulihkan perkhidmatan seperti polis, hospital dan sebagainya

3.3.3 Pemulihan Perkhidmatan

- Fasa pemulihan bagi fungsi kritikal

3.3.4 Pelan Pemulihan Bencana (DRP)

- Pemulihan infrastruktur dan perkhidmatan kritikal
- Kembali kepada operasi normal

3.4 Terma Rujukan

- a) Hubungi pegawai yang bertugas di pondok pengawal keselamatan untuk bantuan. Jika perlu, hubungi agensi-agensi berikut untuk bantuan :

Jadual 1 : Senarai Agensi Keselamatan

| Jabatan | Telefon |
|----------|-------------|
| BOMBA | 03-26913703 |
| HOSPITAL | 03-26155555 |
| POLIS | 03-20719999 |

- b) Senarai pegawai untuk dihubungi :

| Jabatan | Telefon |
|--|-------------|
| Pengurus Bangunan | 03-26931911 |
| Timbalan Pengarah (Khidmat Pengurusan) | 03-26103333 |
| Penolong Pengarah (Pentadbiran) | 03-26103399 |

4.0 PELAN SIMULASI

4.1 Pengenalan

Simulasi atau pengujian pelan kesinambungan perkhidmatan PPTG WPKL bertujuan memastikan Pengurusan Pelan dilaksanakan seperti yang termaktub dalam pelan apabila berlaku gangguan atau bencana.

4.2 Objektif Simulasi

Objektif pelaksanaan simulasi adalah untuk melatih dan meningkatkan pengetahuan ahli-ahli pasukan PKP serta menambah baik pelan kesinambungan perkhidmatan pengurusan PPTG WP.

4.3 Skop Simulasi

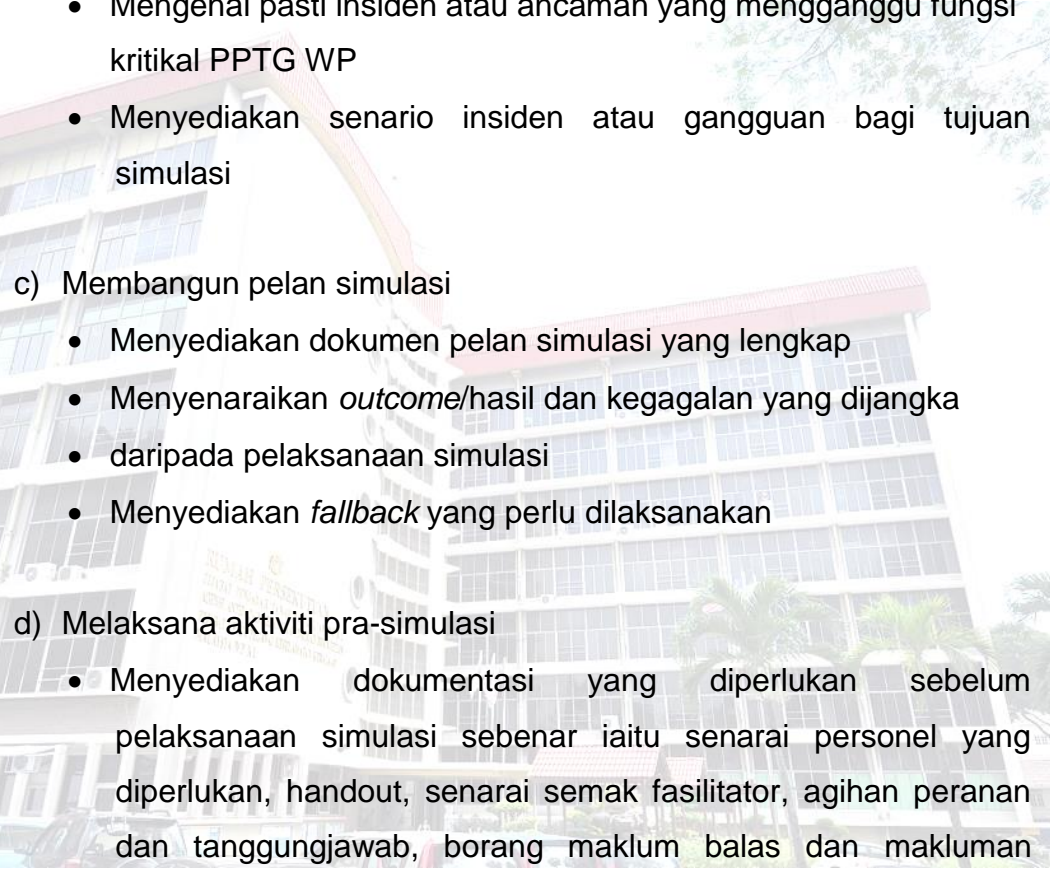
Simulasi merangkumi aspek-aspek berikut:

- Melatih dan menguji keupayaan kesemua Pasukan PKP dalam melaksanakan semua tugas yang ditetapkan dalam pelan kesinambungan perkhidmatan Pengurusan PPTG WP di bawah keadaan gangguan seperti demonstrasi, dan lain-lain;
- Meningkatkan kemahiran pasukan dalam menyelenggara pengurusan tanah

4.4 Jenis Simulasi

| Kategori Ujian | Kekerapan |
|----------------------------------|---|
| Telephone Notification/Call Tree | Empat (4) kali setahun |
| Walk through | Selepas pelan siap dan apabila berlaku perubahan peranan ahli pasukan |
| Integrated | Sekali dalam tempoh 18 bulan |
| Incident Simulation | Sekali dalam tempoh 18 bulan |
| Partial Simulation | Sekali dalam tempoh 24 bulan |
| Full Simulation/Live | Sekali setahun |

4.5 Langkah-langkah Melaksanakan Simulasi

- 
- a) Menentukan objektif dan skop simulasi
 - Menubuhkan pasukan kerja simulasi
 - Menyediakan terma rujukan pasukan
 - Menentukan peranan dan tanggungjawab

 - b) Mewujudkan senario simulasi
 - Mengenal pasti insiden atau ancaman yang mengganggu fungsi kritikal PPTG WP
 - Menyediakan senario insiden atau gangguan bagi tujuan simulasi

 - c) Membangun pelan simulasi
 - Menyediakan dokumen pelan simulasi yang lengkap
 - Menyenaraikan *outcome*/hasil dan kegagalan yang dijangka daripada pelaksanaan simulasi
 - Menyediakan *fallback* yang perlu dilaksanakan

 - d) Melaksana aktiviti pra-simulasi
 - Menyediakan dokumentasi yang diperlukan sebelum pelaksanaan simulasi sebenar iaitu senarai personel yang diperlukan, handout, senarai semak fasilitator, agihan peranan dan tanggungjawab, borang maklum balas dan makluman kepada pihak luar

 - e) Melaksana simulasi
 - Taklimat senario simulasi
 - Analisis respon peserta
 - Analisi kesediaan kemudahan
 - Merekod pengamatan

- Semakan pematuhan kepada pelan kesinambungan perkhidmatan
 - Analisis kebarangkalian kegagalan dan pelan fallback
 - Perbincangan
- f) Melaksana kajian semula pos simulasi
- Analisis maklum balas dan kajian semula pos simulasi
 - Penilaian keupayaan sumber, kelemahan dan kejayaan simulasi
 - Penentuan pelan tindakan
 - Laporan hasil simulasi – dokumentasi dan post-mortem

4.6 Laporan Simulasi

Laporan simulasi disediakan beserta kandungan berikut:

- a) Pengenalan
- b) Objektif
- c) Skop Simulasi dan Persekitaran
- d) Pendekatan Simulasi
- e) Kriteria Penilaian Simulasi
- f) Hasil Penemuan Simulasi
- g) Maklum Balas daripada Peserta Simulasi
- h) Rancangan Penambahbaikan
- i) Lampiran
 - Senarai ahli pasukan kerja dan golongan sasaran
 - Pelan-pelan terlibat seperti kecemasan/ krisis/insiden/komunikasi/pemulihan
 - Pelaksanaan PKP
 - Senarai semak aktiviti simulasi
 - Strategi pemulihan sistem kritikal
 - Bahan edaran maklumat dan arahan simulasi
 - Senario simulasi
 - Borang penilaian simulasi

- Hasil analisi terperinci pelaksanaan simulasi
- Maklum balas dan penilaian pasukan PKP
- Senarai kelemahan yang dikenal pasti dan tindakan susulan

5.0 PROSEDUR PELAN TINDAK BALAS KECEMASAN (ERP)

Prosedur yang perlu dipatuhi sebelum berlaku gangguan atau bencana adalah berkaitan dengan pengumpulan maklumat dan tindakan bagi mempertingkatkan kemahiran dan kesiapsediaan ahli pasukan dan warga PPTGWP dalam menghadapi gangguan/bencana. Pelaksanaan PKP perlu dibudayakan di kalangan semua warga PPTG WP.

5.1 Pengumpulan Maklumat

5.1.1 Maklumat Warga PPTGWP

Maklumat warga PPTGWP adalah merujuk kepada maklumat yang diperlukan untuk menghubungi warga PPTG WP apabila berlaku gangguan atau bencana. Maklumat ini perlu sentiasa dikemaskini bagi memastikan warga PPTG WP berkenaan selamat dan senarai ini digunakan juga semasa membuat *head count* di tempat berkumpul.

Mesyuarat Pengurusan Tertinggi PPTGWP telah bersetuju supaya maklumat warga PPTGWP diperoleh dari HRMIS dan disemak semula dengan setiap pegawai untuk pengesahan. Perlu ada indikator bagi menunjukkan pegawai PPTG WP tertentu adalah bertaraf OKU supaya perhatian seperti yang ditetapkan dalam SOP Semasa Berlaku Gangguan atau Bencana dipatuhi.

5.1.2 Maklumat Waris Warga PPTG WP

Maklumat waris warga PPTG WP diperlukan untuk dihubungi apabila berlaku gangguan atau bencana yang melibatkan warga PPTG WP berkenaan. Maklumat ini diperlukan oleh Pasukan Komunikasi Krisis bagi memaklumkan keadaan warga PPTG WP berkaitan jika perlu dan juga bagi mendapatkan maklumat di mana warga PPTG WP tersebut berada seandainya tidak dapat dikesan. Maklumat ini perlu sentiasa dikemaskini.

5.1.3 Maklumat Agensi berkaitan

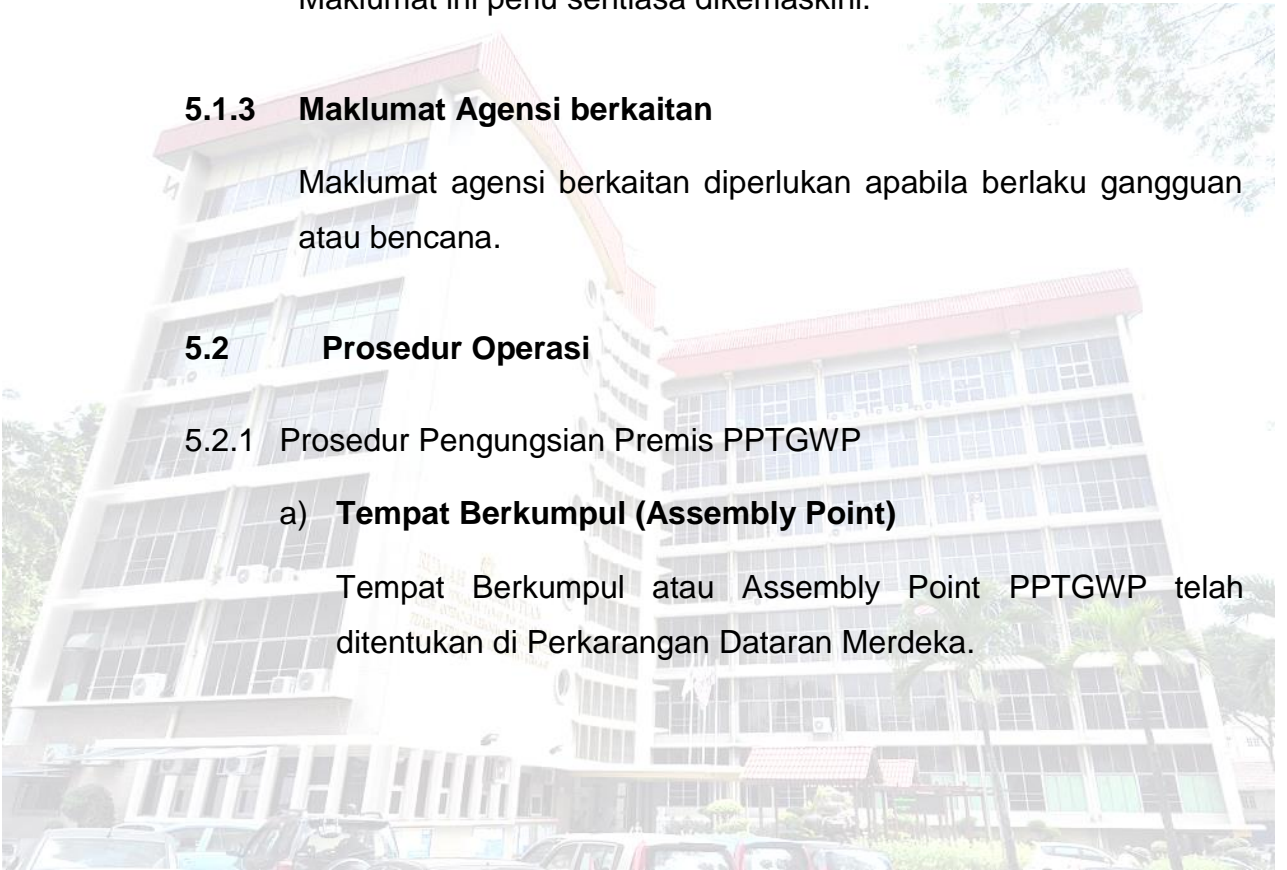
Maklumat agensi berkaitan diperlukan apabila berlaku gangguan atau bencana.

5.2 Prosedur Operasi

5.2.1 Prosedur Pengungsian Premis PPTGWP

a) Tempat Berkumpul (Assembly Point)

Tempat Berkumpul atau Assembly Point PPTGWP telah ditentukan di Perkarangan Dataran Merdeka.



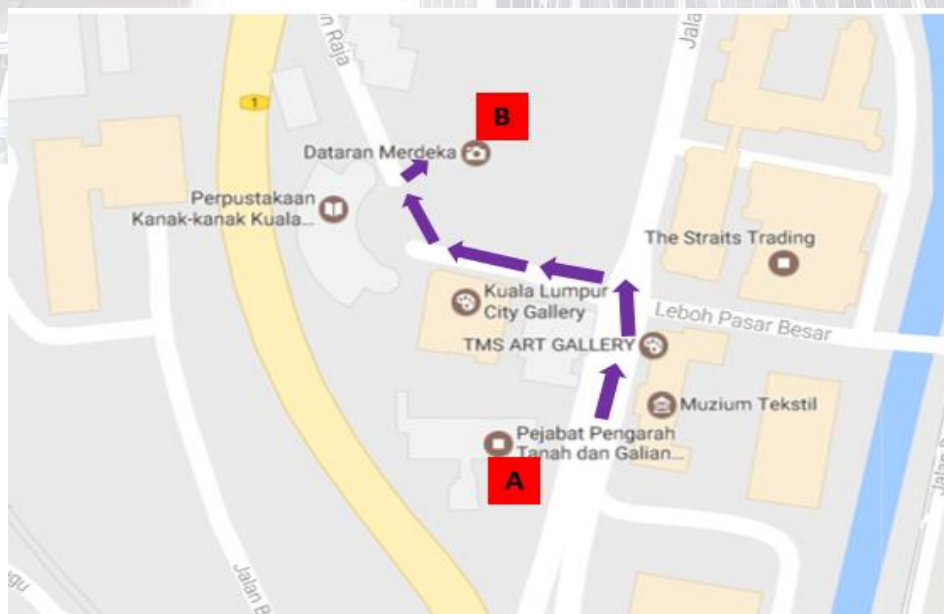
Rajah PKP 2 : Tempat Berkumpul



b) Peta Laluan Kecemasan ke Tempat Berkumpul

Peta laluan kecemasan ke tempat berkumpul di PPTGWP adalah seperti rajah di bawah:

Rajah PKP 3 (i) : Peta Laluan Kecemasan ke Tempat Berkumpul



5.3 PROSEDUR SELEPAS

Contoh proses selepas berlaku gangguan adalah seperti di Carta alir PKP 3.

5.3.1 Pengumuman Penamatan Bencana

Pasukan Tindak balas Kecemasan (ERT) PPTG WPKL akan membuat pengumuman rasmi mengenai penamatan kejadian gangguan/kecemasan yang berlaku. Skrip pengumuman adalah seperti berikut :

“Kejadian <nyatakan jenis kejadian> telah berjaya diatasi pada <nyatakan masa dan tarikh> dan pihak kami akan mengadakan satu *post mortem* mengenai kejadian ini.”

5.3.2 Tanggungjawab Pasukan

Ketua ERT akan mengumpulkan pasukan masing-masing selepas insiden bagi menilai dan mentaksir kerugian (sama ada kewangan atau bukan kewangan) dan menyediakan laporan yang bersesuaian untuk dibentangkan kepada pihak pengurusan kanan PPTG WPKL. Di samping itu, pasukan ini juga bertanggungjawab untuk menyemak dan meminda (jika perlu) ERP PPTGWP bersesuaian dengan situasi kecemasan yang berlaku.

6.0 PROSEDUR PELAN KOMUNIKASI KRISIS

Pelan ini menyediakan polisi dan prosedur untuk mengkoordinasi makluman bagi orang awam, ahli keluarga dan saudara mara warga organisasi mengenai keadaan mereka apabila berlaku gangguan. Pelan ini menerangkan mengenai apa yang perlu dimaklumkan, siapa yang perlu memberi makluman, bila perlu dimaklumkan dan templat yang digunakan untuk memberi makluman.

Persediaan Sebelum:

- Tentukan jurucakap
- Sediakan kenyataan media mengandungi butiran seperti simpati terhadap mangsa, bentuk bantuan yang diberikan dan pendirian agensi
- Tentukan cara terbaik untuk sebaran umum (sidang media atau faks)
- Buat persediaan jika di temu ramah
- Pastikan ahli mendapat maklumat terkini

Persediaan Semasa:

- Terbuka dan responsif kepada pihak media
- Jawapan hendaklah ringkas, padat dan tepat. Beri lebih tumpuan kepada mangsa krisis
- Berita buruk dimaklumkan dahulu
- Tidak bercakap bagi pihak agensi lain
- Elak dari membuat spekulasi atau andaian
- Elak dari membuat tuduhan
- Tidak bercakap mengenai perkara yang tidak pasti atau tidak tahu
- Tidak menyebarkan maklumat sulit
- Tidak menjawab 'No Comment'

Persediaan Selepas:

- Segera membetulkan kenyataan salah yang dibuat oleh pihak lain jika ada

- Fikirkan mengenai *possible outcomes* dan bersedia dengan tentatif respons
- Bersedia menerima respons dan perubahan keadaan
- Sediakan maklumat terkini kepada pihak media
- Menilai kerja yang telah dilakukan dengan baik dan yang boleh dilakukan dengan lebih baik

7.0 PROSEDUR PELAN PEMULIHAN BENCANA

Pelan Pemulihan Bencana atau Disaster Recovery Plan merujuk kepada dokumen pelan yang menetapkan sumber, tindakan, tanggungjawab dan data yang diperlukan untuk mengurus proses pemulihan selepas berlaku gangguan dalam perkhidmatan agensi. Pelan ini direka bentuk untuk membantu agensi mengembalikan semula proses perkhidmatan dalam tempoh ditetapkan untuk pemulihan bencana.

Prosedur Sebelum:

- Pejabat alternatif: Merujuk kepada pejabat alternatif dan/atau pusat pemulihan bencana (DRC) yang berbeza dari lokasi asal bagi meneruskan perkhidmatan apabila lokasi asal menghadapi gangguan/bencana.
 - Tentukan keperluan sumber
 - Tentukan kemudahan alternatif
 - Review cost/benefit
- Sediakan *onsite and offsite backup and recovery*
- Sediakan maklumat *subject matter expert*

Prosedur Selepas dan Pengujian Pelan:

- Kriteria untuk kembali kepada operasi normal
- Pengujian dan latihan iaitu dengan menyediakan strategi, melaksana dan kemas kini pelan bila perlu

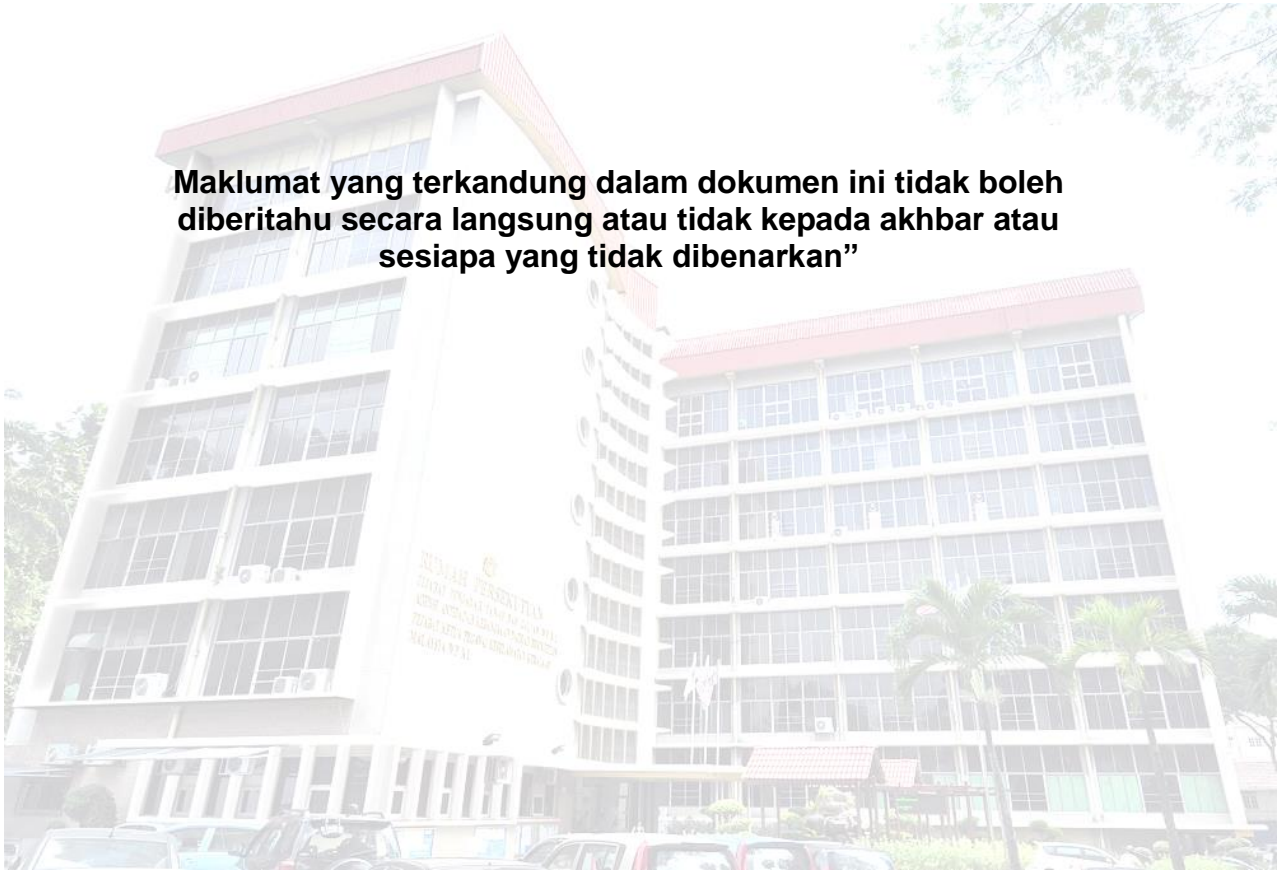
8.0 RUMUSAN

Faktor-faktor kejayaan dalam membudayakan PKP bergantung kepada:

- sokongan padu, komitmen dan hala tuju yang jelas dan berterusan daripada Pengurusan Atasan agensi;
- komitmen dan kemahiran daripada pengurus dan personel operasi yang dipertanggungjawabkan melaksanakan PKP, terlatih dan mencukupi;
- bajet yang mencukupi untuk mengurus dan menyelenggarakan pelaksanaan PKP serta menyokong pelaksanaan program kesedaran yang berterusan;
- penggunaan teknologi terkini yang bersesuaian dalam melaksanakan PKP; dan
- sistem pengurusan rekod yang bersepadu dan efisien.

PKP perlu diwujudkan segera dengan peruntukan bajet yang minima, pelaksanaan *back up* yang baik, memantapkan peranan dan tanggungjawab pasukan, strategi perancangan yang berkesan dan memanfaatkan teknologi baru dalam memastikan strategi pemulihan boleh dilaksanakan.

Maklumat yang terkandung dalam dokumen ini tidak boleh diberitahu secara langsung atau tidak kepada akhbar atau sesiapa yang tidak dibenarkan”



**Hak cipta Terpelihara
PPTG WPKL, 2018**