



KERAJAAN MALAYSIA

SURAT PEKELILING AM BILANGAN 1 TAHUN 2025

**GARIS PANDUAN PENGURUSAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN
DALAM PERKHIDMATAN AWAM
*BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT (BCM)***

**JABATAN PERDANA MENTERI
JANUARI 2025**

Dikelilingkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Setiausaha Suruhanjaya Perkhidmatan
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Jabatan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

SURAT PEKELILING AM BILANGAN 1 TAHUN 2025

GARIS PANDUAN PENGURUSAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN DALAM PERKHIDMATAN AWAM *BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT (BCM)*

KANDUNGAN

1. Tujuan
2. Latar Belakang
3. Pelaksanaan
4. Pematuhan Kepada Pekeliling Am
5. Pemakaian
6. Maklumat Pertanyaan
7. Tarikh Kuat Kuasa



JABATAN PERDANA MENTERI
PRIME MINISTER'S DEPARTMENT
Setia Perdana 8, Kompleks Setia Perdana
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya
MALAYSIA

Telefon : 603-8000 8000
Faks : 603-8888 3904
Web : <http://www.jpm.gov.my>
Emel : jpm@jpm.gov.my

Rujukan Kami : CGSO.100-1/4/1 (04)

Tarikh : 16 Januari 2025

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Setiausaha Suruhanjaya Perkhidmatan
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Jabatan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

SURAT PEKELILING AM BILANGAN 1 TAHUN 2025

GARIS PANDUAN PENGURUSAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN DALAM PERKHIDMATAN AWAM *BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT (BCM)*

1. TUJUAN

Surat Pekeliling Am ini bertujuan untuk menyediakan panduan mengenai Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCM) dalam perkhidmatan awam yang perlu dipatuhi oleh setiap Jabatan selaras dengan Bab 7 Arahan Keselamatan (Semakan dan Pindaan 2017) bagi mengurangkan impak kepada Jabatan sekaligus menjamin fungsi dan perkhidmatan kritikal Jabatan dapat dipulihkan dengan segera sekiranya berlaku gangguan atau bencana.

2. LATAR BELAKANG

(1) Pengurusan kesinambungan perkhidmatan merupakan pengurusan secara holistik aktiviti-aktiviti yang terlibat bagi mengekalkan ketersediaan dan kesinambungan perkhidmatan apabila berlaku gangguan serta baik pulih perkhidmatan dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan.

(2) Bagi tujuan ini, satu garis panduan dikeluarkan oleh Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia (CGSO) sebagai rujukan kepada semua pegawai awam di semua Kementerian, Jabatan dan Agensi Kerajaan sama ada peringkat Persekutuan dan Negeri.

(3) Garis Panduan ini diharap akan membantu Jabatan dalam memastikan pelaksanaan BCM Jabatan berjalan dengan lancar dan lebih efisien bagi menjamin kesinambungan perkhidmatan Jabatan. Garis Panduan BCM ini boleh diperolehi daripada Portal Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia.

3. PELAKSANAAN

Garis Panduan Pengurusan Kesinambungan Perkhidmatan Dalam Perkhidmatan Awam dilampirkan bersama Surat Pekeliling Am ini untuk rujukan dan pelaksanaan semua Jabatan.

4. PEMATUHAN KEPADA PEKELILING AM

Ketua Jabatan adalah bertanggungjawab memastikan supaya Surat Pekeliling Am ini difahami dan dipatuhi oleh semua pegawai awam dalam mengurus BCM Jabatan masing-masing.

5. PEMAKAIAN

Surat Pekeliling Am ini terpakai kepada semua Kementerian, Jabatan, Badan Berkanun, Kerajaan Tempatan, Agensi Kerajaan di peringkat Persekutuan dan Negeri serta mana-mana orang, tribunal, badan, institusi atau pihak

berkuasa yang diisytiharkan sebagai perkhidmatan awam melalui perintah oleh Menteri dalam warta mengikut peruntukan Akta Rahsia Rasmi 1972 [Akta 88]. Surat Pekeliling Am ini juga hendaklah dibaca bersama dengan Bab 7: Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan di dalam Arahan Keselamatan (Semakan dan Pindaan 2017).

6. **TARIKH KUAT KUASA**

Surat Pekeliling Am ini berkuat kuasa mulai dari tarikh ia dikeluarkan.

7. **MAKLUMAT PERTANYAAN**

Sebarang pertanyaan berhubung Surat Pekeliling Am ini bolehlah dirujuk kepada:

Ketua Pengarah Keselamatan Kerajaan
Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia
Jabatan Perdana Menteri
Aras -2, -1, 1 & 2, Setia Perdana 7
Kompleks Setia Perdana
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 WILAYAH PERSEKUTUAN PUTRAJAYA
Nombor Telefon : 03-8872 6038
Nombor Faksimili : 03-8888 3258
Laman Web : www.cgso.gov.my
Emel : pbcm@cgso.gov.my

Sekian, terima kasih.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



(TAN SRI SHAMSUL AZRI BIN ABU BAKAR)

Ketua Setiausaha Negara

Lampiran kepada Surat Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2025



KERAJAAN MALAYSIA

GARIS PANDUAN
PENGURUSAN KESINAMBUNGAN PERKHIDMATAN
DALAM PERKHIDMATAN AWAM
BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT (BCM)

PEJABAT KETUA PEGAWAI KESELAMATAN
KERAJAAN MALAYSIA

KANDUNGAN

PERKARA

MUKA SURAT

1. PENGENALAN.....	1
2. AKRONIM.....	1
3. TAFSIRAN.....	2
4. TUJUAN	5
5. LATAR BELAKANG	5
6. SKOP.....	6
7. OBJEKTIF	6
8. KEPERLUAN MELAKSANAKAN BCM DALAM PERKHIDMATAN AWAM...	6
9. FAKTOR KEJAYAAN PELAKSANAAN BCM.....	7
10. TADBIR URUS BCM	9
(1) Pelaksanaan BCM.....	9
(2) Struktur Tadbir Urus	10
11. RANGKA KERJA	17
12. KESIMPULAN	19

1. PENGENALAN

- (1) Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCM) adalah pengurusan aktiviti-aktiviti untuk—
 - (a) mengekalkan ketersediaan perkhidmatan dalam situasi gangguan;
 - (b) memulihkan perkhidmatan dalam tempoh masa yang ditetapkan; dan
 - (c) mencegah pengaruh dan persepsi negatif ke atas reputasi/ imej Jabatan serta sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan.
- (2) Kesenambungan perkhidmatan merujuk kepada:
 - (a) perkhidmatan dan pelaksanaan fungsi kritikal yang berterusan walaupun berlaku gangguan; dan
 - (b) fungsi normal dibaik pulih dalam tempoh masa yang ditetapkan.
- (3) Untuk melaksanakan BCM, Jabatan perlu:
 - (a) memiliki Pelan Kesenambungan Perkhidmatan; dan
 - (b) bertindakbalas terhadap risiko insiden yang di luar kawalan.

2. AKRONIM

BCM	Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (<i>Business Continuity Management</i>)
BCP	Pelan Kesenambungan Perkhidmatan (<i>Business Continuity Plan</i>)
RA	Penilaian Risiko (<i>Risk Assessment</i>)
TOR	Terma Rujukan (<i>Term of Reference</i>)

3. TAFSIRAN

Dalam Garis Panduan ini, melainkan jika konteksnya menghendaki makna yang lain—

“Ancaman” ertinya risiko atau kemungkinan berlakunya insiden yang tidak diinginkan yang boleh menyebabkan kemudaratan kepada Jabatan;

“Bencana” ertinya suatu kejadian yang menyebabkan gangguan kepada perkhidmatan kritikal semua Jabatan, melibatkan kehilangan nyawa, kerosakan harta benda, kerugian ekonomi dan kemusnahan alam sekitar yang melangkaui kemampuan Jabatan untuk mengatasinya dan memerlukan tindakan penggemblengan sumber yang ekstensif;

“Fungsi Kritikal” ertinya fungsi atau operasi Jabatan (ICT dan bukan ICT) yang tidak boleh terganggu sehingga boleh memberi kesan kepada keupayaan Jabatan mencapai objektif minimum kesinambungan perkhidmatan. Fungsi ini perlu diberikan keutamaan pemulihan apabila berlaku gangguan atau bencana bagi meminimumkan impak atau kesannya untuk melindungi keperluan Jabatan dan perundangan;

“Insiden” ertinya kejadian atau peristiwa secara kebetulan atau tidak dijangka yang boleh menyebabkan gangguan, kerugian, kehilangan, kecemasan atau krisis;

“Jabatan”	ertinya sesebuah Kementerian, Jabatan Kerajaan, Badan Berkanun, Kerajaan Tempatan dan agensi lain yang kepadanya Akta Rahsia Rasmi 1972 [<i>Akta 88</i>] terpakai;
“Jawatankuasa Keselamatan Perlindungan (JKP)”	ertinya satu jawatankuasa yang dipengerusikan oleh Pegawai Keselamatan Jabatan bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan tugas-tugas keselamatan perlindungan di Jabatan;
“<i>Maximum Tolerable Period of Disruption</i> (MTPD)”	ertinya tempoh maksimum fungsi kritikal boleh tidak beroperasi sebelum penyampaian perkhidmatan Jabatan terjejas dan kesannya dianggap tidak boleh diterima;
“Pegawai Keselamatan Jabatan (PKJ)”	ertinya pegawai yang dilantik oleh Jabatan, bertanggungjawab menyelaras dan melaksanakan perkara-perkara yang berkaitan dengan keselamatan perlindungan di Jabatan masing-masing;
“<i>Risk Assessment</i> (RA)”	ertinya penilaian ke atas kebarangkalian menghadapi gangguan/ ancaman dan kesan dari kerosakan atau kehilangan aset;
“<i>Recovery Time Objective</i> (RTO)”	ertinya jangka waktu maksimum yang boleh diterima sebelum kekurangan satu fungsi kritikal memberi kesan serius kepada Jabatan. Ini adalah tempoh masa maksimum yang dipersetujui untuk melaksanakan strategi pemulihan apabila berlaku insiden atau bencana;

“Risiko”

ertinya potensi kejadian atau akibat yang boleh memberikan impak negatif kepada pelbagai aspek dalam Jabatan (seperti kewangan, keselamatan dan kesihatan dan alam sekitar);

“Simulasi”

ertinya adalah proses menguji pelan pelaksanaan BCP Jabatan bagi mengenal pasti isu dan kekurangan pada pelan yang telah didokumentasi;

4. TUJUAN

Panduan BCM Dalam Perkhidmatan Awam bertujuan:

- (a) menjadi rujukan kepada Jabatan untuk melaksanakan BCM kepada perkhidmatan kritikal yang melibatkan ICT dan bukan ICT;
- (b) membantu Jabatan memahami pelaksanaan BCM dalam perkhidmatan awam selaras dengan Bab 7 Arahan Keselamatan (Semakan dan Pindaan 2017); dan
- (c) menerangkan rangka kerja dan langkah-langkah dalam melaksanakan BCM di Jabatan.

5. LATAR BELAKANG

(1) Keperluan pelaksanaan BCM adalah bagi menghadapi jenis-jenis ancaman dan mematuhi dasar yang berkaitan sepertimana berikut:

- (a) Dasar Keselamatan Negara yang menyediakan beberapa kerangka teras, termasuk—
 - (i) Tadbir urus yang baik;
 - (ii) Pengurusan Teknologi Keselamatan;
 - (iii) Pengurusan Komunikasi Keselamatan; dan
 - (iv) Kerajaan Digital.

(2) Arahan Keselamatan (Semakan dan Pindaan 2017) menjelaskan bahawa Jabatan menghadapi pelbagai ancaman dan pelanggaran keselamatan serta bencana yang boleh menjejaskan sistem penyampaian perkhidmatan awam dan tadbir urus Kerajaan. Oleh itu untuk mengurangkan impak kepada Jabatan, langkah-langkah berikut perlu diambil:

- (a) mewujudkan BCM;

- (b) memastikan fungsi dan perkhidmatan kritikal dapat dipulihkan dengan segera apabila berlaku gangguan atau bencana; dan
- (c) memasukkan aspek keselamatan perlindungan dalam proses keseluruhan pengurusan kesinambungan perkhidmatan dalam Jabatan.

6. SKOP

Panduan ini terpakai kepada semua Jabatan untuk—

- (a) melaksana, menyelenggara dan meningkatkan BCM; dan
- (b) melakukan persediaan, kawalan, tindak balas dan pemulihan untuk melindungi dan mengurangkan kemungkinan gangguan/ ancaman.

7. OBJEKTIF

Objektif panduan ini adalah untuk memastikan bahawa Jabatan mempunyai proses BCM yang efektif untuk melindungi dan menjaga kelangsungan penyampaian perkhidmatan dalam menghadapi gangguan/ ancaman.

8. KEPERLUAN MELAKSANAKAN BCM DALAM PERKHIDMATAN AWAM

Matlamat utama melaksanakan BCM di Jabatan adalah sepertimana berikut:

- (a) memperkasakan pengurusan aset dan keselamatan:
 - (i) meningkatkan pengurusan aset Kerajaan secara strategik;
 - (ii) melindungi keselamatan personel mengikut dasar dan aspirasi nasional; dan
 - (iii) memelihara nilai keselamatan, perundangan dan peraturan yang berkuatkuasa.

- (b) melindungi kepentingan dan meningkatkan keyakinan pihak berkepentingan, pelanggan dan rakyat terhadap keupayaan Jabatan dalam menangani gangguan kepada penyampaian perkhidmatan;
- (c) meningkatkan ketahanan, kecekapan dan produktiviti:
 - (i) memperkukuhkan tahap ketahanan (*resiliency*) Jabatan;
 - (ii) meningkatkan kecekapan dalam penyampaian perkhidmatan; dan
 - (iii) menjamin kelangsungan dan produktiviti perkhidmatan pada tahap yang ditetapkan.
- (d) meminimalkan impak negatif dari aspek perundangan, imej, reputasi, operasi dan kewangan jika penyampaian perkhidmatan terjejas; dan
- (e) memberikan kelebihan daya kompetitif kepada perkhidmatan awam di peringkat antarabangsa secara langsung dan tidak langsung.

9. FAKTOR KEJAYAAN PELAKSANAAN BCM

BCM yang efektif adalah mengikut peraturan-peraturan yang selaras dengan perenggan 178, Arahan Keselamatan (Semakan dan Pindaan 2017) dan mempunyai ciri-ciri berikut:

- (a) program BCM haruslah disesuaikan dengan saiz dan kompleksiti Jabatan tersebut;
- (b) sokongan padu, komitmen dan hala tuju yang jelas serta berterusan daripada Pengurusan Atasan terhadap pelaksanaan BCM;
- (c) pasukan BCM harus terdiri daripada ahli yang berkemahiran, terlatih dan kompeten dalam melaksanakan BCM serta komited terhadap tugas yang telah ditetapkan;

- (d) sumber seperti manusia, kewangan, teknologi terkini dan lain-lain perlu mencukupi untuk mengurus dan menyelenggarakan pelaksanaan dan memastikan kelangsungan operasi Jabatan;
- (e) semua warga kerja perlu diberi kesedaran mengenai program BCM dan tanggungjawab mereka terhadapnya;
- (f) pelaksanaan simulasi dan ujian perlu dilakukan untuk menguji pelan dan prosedur yang telah dibangunkan;
- (g) pemantauan dan pelaporan pelaksanaan BCM perlu dijalankan secara berkala;
- (h) proses kerja dalam setiap prosedur dan pelan perlu realistik berdasarkan kapasiti dan keupayaan serta bersesuaian dengan kehendak MTPD (*Maximum Tolerable Period of Disruption*) dan RTO (*Recovery Time Objective*);
- (i) pelaksanaan komunikasi yang berkesan dan berstruktur untuk memastikan bahawa maklumat berkaitan BCM disampaikan dengan baik;
- (j) perancangan seimbang perlu dijalankan untuk menangani impak dan tindakan pemulihan;
- (k) BCP perlu diuji, dinilai dan dikemas kini secara berkala supaya ia sesuai dengan keperluan jabatan dan disokong oleh kakitangan yang terlatih; dan
- (l) sistem pengurusan rekod risiko atau insiden yang berpusat, bersepadu dan efisien perlu diwujudkan untuk menguruskan risiko dan insiden yang berkaitan dengan BCM.

10. TADBIR URUS BCM

(1) Pelaksanaan BCM

Langkah-langkah penting dalam pelaksanaan BCM di Jabatan adalah seperti berikut:

- (a) mengenal pasti perkhidmatan utama dan fungsi kritikal dalam Jabatan yang perlu dipulihkan dengan segera jika berlaku gangguan;
- (b) melakukan *Risk Assessment (RA)* untuk menentukan tahap keselamatan dan menyusun strategi pelaksanaan BCM berdasarkan hasil RA ini;
- (c) mendapatkan sokongan padu dan komitmen daripada Pengurusan Atasan untuk melaksanakan BCM;
- (d) mendapatkan kelulusan dan pengesahan daripada Pengurusan Atasan untuk semua dokumen yang berkaitan dengan BCM;
- (e) melantik Pegawai Keselamatan Jabatan (PKJ) sebagai Ketua Jawatankuasa Pemandu BCM yang akan mengkoordinasi pelaksanaan BCM secara menyeluruh;
- (f) melantik Koordinator BCM dan Pasukan BCM yang bertanggungjawab untuk melaksanakan BCM di dalam Jabatan;
- (g) melaksanakan simulasi dan ujian BCP Jabatan sekurang-kurangnya sekali setahun untuk memastikan bahawa pelan ini berfungsi dengan baik dalam situasi sebenar;
- (h) mengkaji semula BCP apabila terdapat perubahan dalam persekitaran atau fungsi perkhidmatan untuk memastikan keberkesanannya;

- (i) memastikan bahawa dokumen BCP Jabatan dikelaskan sebagai rahsia rasmi peringkat SULIT untuk melindungi kerahsiaan dan kebolehpercayaan pelan tersebut;
- (j) memastikan rekod dan semua dokumen berkaitan dengan BCM diurus dengan baik dan sistematik untuk memudahkan rujukan dan pemulihan;
- (k) memastikan bajet yang mencukupi diperuntukkan untuk pelaksanaan BCM;
- (l) menjadikan pelaksanaan BCM sebagai agenda tetap dalam mesyuarat pengurusan dan menerapkannya sebagai budaya kerja dalam Jabatan;
- (m) memastikan kawalan keselamatan terhadap perkhidmatan fungsi kritikal Jabatan dan pusat data diberi keutamaan untuk menjaga keselamatan data, maklumat dan aset; dan
- (n) mengambil kira semua keperluan perkhidmatan Jabatan dan bahagian-bahagian di bawah kawalan Jabatan dalam pelaksanaan BCM.

(2) Struktur Tadbir Urus

Struktur tadbir urus BCM adalah penting bagi tujuan pemantauan, koordinasi dan pelaksanaan yang berkesan dalam usaha menjaga kesinambungan perkhidmatan di Jabatan. Secara umumnya, struktur tadbir urus BCM di Jabatan adalah seperti berikut:

(a) Pengurusan Atasan

merujuk kepada peringkat pengurusan kanan termasuk peringkat teratas dalam Jabatan. Mereka

bertanggungjawab untuk membuat perancangan strategik dan menguruskan hal ehwal pentadbiran Jabatan termasuk strategi dan komitmen terhadap pelaksanaan BCM. Peranan dan tanggungjawab Pengurusan Atasan adalah penting dalam pelaksanaan BCM di Jabatan yang merangkumi perkara-perkara berikut:

- (i) menetapkan matlamat dan hala tuju pelaksanaan BCM dalam Jabatan, termasuk objektif kesinambungan perkhidmatan yang hendak dicapai;
- (ii) membentuk dasar atau polisi BCM yang menggariskan pendekatan dan prinsip asas yang akan diikuti dalam pelaksanaan BCM;
- (iii) membuat keputusan strategik seperti menentukan fungsi kritikal, analisis impak perkhidmatan, RA dan penetapan strategi mitigasi risiko yang sesuai;
- (iv) melantik ahli-ahli Jawatankuasa Pemandu BCM dan Pasukan BCM yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan BCM;
- (v) bertanggungjawab untuk menandatangani dan memberi kelulusan kepada dokumen BCM yang telah disediakan;
- (vi) memberikan sokongan yang diperlukan untuk pelaksanaan program BCM dalam Jabatan;
- (vii) memantau pelaksanaan BCM secara berkala dan mengkaji semula BCP untuk memastikan kesesuaiannya dengan keperluan semasa;

- (viii) mengeluarkan arahan pentadbiran yang sesuai dalam keadaan gangguan atau bencana, termasuk menentukan tahap bencana dan mengisytiharkan bencana jika perlu;
- (ix) menentukan personel utama dan gantian untuk setiap komponen penting dalam pemulihan seperti rangkaian, pangkalan data, rekod awam, pusat data, pusat rekod, sistem aplikasi dan sistem komunikasi;
- (x) menentukan kompetensi yang diperlukan bagi ahli Pasukan BCM dan memastikan bahawa personel yang memegang jawatan tersebut mendapat latihan khusus yang diperlukan untuk menghadapi situasi yang berkaitan dengan BCM termasuk perkembangan dalam teknologi, proses kerja, dasar dan struktur Jabatan; dan
- (xi) bertanggungjawab untuk memastikan bajet yang mencukupi bagi pelaksanaan BCM.

(b) Jawatankuasa Pemandu BCM

dipengerusikan oleh PKJ dan dianggotai ahli yang telah dilantik oleh Pengurusan Atasan. Tugas mereka adalah untuk memimpin pelaksanaan BCM, merancang strategi dan membuat keputusan yang berkaitan dengan kesinambungan perkhidmatan. Jawatankuasa Pemandu BCM adalah penting dalam memastikan bahawa BCM di Jabatan dilaksanakan dengan berkesan serta sentiasa relevan dengan keperluan semasa dengan perubahan dalam persekitaran operasi. Peranan dan tanggungjawabnya adalah sepertimana berikut:

- (i) mencadangkan kepada Pengurusan Atasan pelantikan ahli untuk Pasukan BCM berserta terma rujukan (TOR) setiap peranan. TOR ini adalah termasuk tugas, tanggungjawab dan kompetensi yang diperlukan serta melaporkan pelaksanaan perkembangan, pencapaian dan isu-isu yang berkaitan dengan pelaksanaan BCM;
- (ii) merancang dan menyediakan skop polisi yang merangkumi pendekatan serta prinsip asas BCM termasuk jadual pelaksanaan program BCM yang menggariskan langkah-langkah dan masa yang diperlukan;
- (iii) melakukan RA dan mencadangkan kepada Pengurusan Atasan strategi mitigasi risiko yang perlu diambil dalam konteks BCM;
- (iv) memastikan bahawa program BCM dilaksanakan dengan lancar termasuk pemantauan perancangan, pelaksanaan tindakan mitigasi dan pemulihan perkhidmatan;
- (v) aktif memantau dan menilai pelaksanaan program BCM, mengenal pasti sebarang isu atau masalah yang mungkin timbul dan mengambil tindakan untuk memperbaikinya; dan
- (vi) mengkaji semula dan mengemaskini polisi, strategi dan proses BCP mengikut keperluan semasa secara berkala. Maklumat yang diperolehi dari latihan dan situasi sebenar juga boleh digunakan untuk memperbaiki pendekatan BCM.

(c) Koordinator BCM

Personel dari Bahagian, Seksyen atau Unit dalam Jabatan yang bertanggungjawab untuk mengetuai pasukan BCM. Tanggungjawab Koordinator BCM adalah penting dalam memastikan bahawa kesinambungan perkhidmatan di Jabatan diuruskan dengan cekap dan berkesan. Tugas dan tanggungjawabnya adalah sepertimana berikut:

- (i) bertanggungjawab untuk memberi arahan dan panduan kepada ahli pasukan BCM serta memastikan bahawa mereka memahami peranan dan tanggungjawab masing-masing dalam pelaksanaan BCM. Ini termasuk mengetuai pasukan BCM, membuat taksiran risiko dan mencadangkan keputusan strategik kepada Jawatankuasa Pemandu serta berkoordinasi dengan ahli pasukan untuk menjayakan program BCM;
- (ii) bagi memastikan pelaksanaan BCM berjalan lancar, Koordinator hendaklah bertanggungjawab mengkoordinasikan aktiviti pasukan, mengawasi pelaksanaan pelan tindakan dan memastikan bahawa langkah-langkah mitigasi dan pemulihan dijalankan seperti yang dirancang; dan
- (iii) melaporkan perkembangan, pencapaian dan isu-isu yang berkaitan dengan pelaksanaan BCM kepada Jawatankuasa Pemandu serta memberikan cadangan yang sesuai untuk mendapatkan arahan lebih lanjut.

(d) Sekretariat BCM

satu pasukan yang bertanggungjawab untuk pembangunan dokumentasi dan penyelarasan program BCM. Mereka boleh dilantik daripada Bahagian/ Seksyen/ Unit tertentu dalam Jabatan atau diwakili oleh beberapa Bahagian/ Seksyen/ Unit dalam Jabatan. Sekretariat BCM adalah penting untuk menjaga kelancaran dan keberkesanan program BCM di Jabatan serta untuk memastikan bahawa semua pihak yang terlibat dalam BCM memahami tugas dan peranan mereka. Tugas-tugasnya adalah sepertimana berikut:

- (i) melaksana kerja-kerja keurusetiaan yang melibatkan perbincangan, mesyuarat dan pertemuan yang berkaitan dengan penyediaan dan penyelenggaraan BCM. Tugas ini termasuk merancang, menjadualkan dan memastikan kehadiran pihak terlibat, mengambil minit mesyuarat dan bertanggungjawab untuk melaporkan perkembangan kepada pihak yang berkepentingan;
- (ii) mengumpul maklumat yang diperlukan untuk pelaksanaan BCM termasuk data, laporan dan dokumen yang berkaitan. Menyelaraskan semua maklumat ini dan mengkompilasi dokumentasi yang merangkumi prosedur, panduan dan pelan tindakan dalam kesinambungan perkhidmatan; dan
- (iii) memantau dan mengawasi serta menyelaraskan pelaksanaan program BCM termasuk aktiviti pasukan yang terlibat. Ini melibatkan pemantauan perkembangan, penilaian status pelaksanaan dan mengambil tindakan untuk memastikan bahawa semua komponen BCM berfungsi dengan baik dan dalam

keadaan bersedia untuk tindakan jika berlaku gangguan atau bencana.

(e) Ahli Pasukan BCM

wakil daripada Bahagian/Seksyen/Unit dalam Jabatan yang terlibat secara aktif serta memainkan peranan penting dalam pelaksanaan BCP. Tugas-tugas Ahli Pasukan BCM adalah penting dalam memastikan bahawa BCP di Jabatan berfungsi dengan baik dan bersedia menghadapi gangguan atau bencana serta dapat pulih dengan segera. Peranan Ahli Pasukan BCM adalah seperti berikut:

- (i) mengenal pasti fungsi utama dan kritikal dalam Jabatan, menjalankan RA untuk menilai potensi gangguan dan impak perkhidmatan. Mencadangkan pilihan strategi mitigasi risiko yang sesuai;
- (ii) bertanggungjawab untuk merancang dan menyediakan BCP yang merangkumi langkah-langkah tindakan dan prosedur untuk menguruskan situasi gangguan atau bencana. Pelan ini merangkumi strategi, panduan dan peraturan tindakan;
- (iii) mengetuai pasukan kerja yang terdiri daripada pemilik yang bertanggungjawab terhadap fungsi kritikal. Pasukan ini akan memastikan pemahaman yang mendalam mengenai operasi dan keperluan fungsi kritikal;
- (iv) bertanggungjawab untuk melaksanakan BCP dan menyimpan rekod dokumentasi berkaitan dengan pelaksanaan, termasuk laporan tindakan, catatan kejadian dan hasil ujian;

- (v) mengatur dan menjalankan latihan simulasi serta ujian secara berkala untuk menguji kesediaan pasukan BCP dalam menangani situasi gangguan atau bencana. Hasil ujian ini digunakan untuk memperbaiki BCP; dan
- (vi) membantu untuk mengkaji semula polisi, strategi, proses dan BCP secara berkala atau mengikut keperluan semasa. Hasil pengkajian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kesesuaian dan keberkesanan BCP.

11. RANGKA KERJA

(1) Panduan BCM ini adalah diadaptasi dari ISO 22301:2019 yang merupakan satu pendekatan sistematik bagi memastikan Jabatan mempunyai proses BCM yang efektif untuk melindungi dan menjaga kelangsungan penyampaian perkhidmatan dalam menghadapi gangguan. Konsep PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) adalah pendekatan yang berstruktur untuk menguruskan kesinambungan perkhidmatan. Fasa dalam rangka kerja ini adalah sepertimana berikut:

- (a) sokongan pengurusan atasan

pengurusan atasan hendaklah memberikan sokongan dan komitmen sepenuhnya kepada usaha untuk membangun dan melaksanakan program BCM. Sokongan ini termasuk pengiktirafan akan kepentingan BCM, penyaluran sumber yang diperlukan, lantikan jawatankuasa dan personel yang terlibat, penetapan polisi BCM serta kajian BCM secara berkala;

- (b) menentukan strategi

penentuan strategi BCM yang bersesuaian untuk menghadapi gangguan dengan mengenal pasti risiko dan ancaman, menilai

impak perkhidmatan serta mencadangkan mitigasi dan strategi pemulihan serta bagi menjamin kesinambungan perkhidmatan;

(c) membangunkan BCP

pembangunan BCP yang komprehensif untuk pelaksanaan BCM adalah berdasarkan strategi BCM yang telah ditetapkan, termasuk langkah-langkah persediaan dan tindak balas terhadap kejadian yang tidak diingini. BCP ini merangkumi prosedur, panduan dan langkah-langkah tindakan yang perlu diambil dalam kesinambungan perkhidmatan. Ia juga hendaklah merangkumi pemulihan perkhidmatan dalam tempoh masa yang telah dipersetujui; dan

(d) pelaksanaan program BCM

program BCM dibangunkan untuk memastikan kebolehsediaan dan meningkatkan daya tahan Jabatan terhadap gangguan yang mungkin mengakibatkan kegagalan penyampaian perkhidmatan fungsi kritikal Jabatan. Ini termasuk penyediaan sumber, pelaksanaan latihan dan ujian serta pengawasan pelaksanaan program BCM secara keseluruhan dengan melakukan audit termasuk membuat penambahbaikan BCM yang berterusan.

(2) Melalui rangka kerja ini, Jabatan hendaklah memastikan bahawa program BCM sentiasa dikemaskini dan disesuaikan dengan keperluan semasa serta dapat berfungsi dengan baik dalam menghadapi gangguan atau bencana.

12. KESIMPULAN

(1) Bab 7, Arahan Keselamatan (Semakan dan Pindaan 2017) menyatakan pelaksanaan BCM di Jabatan adalah tertakluk kepada arahan yang dikeluarkan oleh Kerajaan dari semasa ke semasa. Sehubungan itu, pelaksanaan BCM dalam perkhidmatan awam adalah merujuk kepada panduan ini. Dokuman BCP yang telah lengkap diperingkat Jabatan hendaklah dirujuk kepada Ketua Pengarah Keselamatan Kerajaan untuk khidmat nasihat; dan

(2) Jabatan hendaklah membuat simulasi, auditan dan semakan semula terhadap dokumen BCP secara berkala. Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia juga akan menjalankan audit terhadap pelaksanaan BCP.