PELAN PENGURUSAN RISIKO

JABATAN/UNIT: UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM
PROSES: MAKLUM BALAS KEPUASAN PELANGGAN
OBJEKTIF KUALITI: MENCAPAI 90% TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN MAKLUM BALAS KEPUASAN PELANGGAN YANG DI KUMPUL

DISEDIAKAN OLEH: ENCIK NORREHAN BIN AMAT KASMAN
DILULUSKAN OLEH: KETUA DOKUMENTASI ISO
TARIKH KEMAS KINI: 15/03/2022
NO. PINDAAN: 0805

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	SIGNIFICAN YA	SIGNIFICAN TIDAK	LANGKAH RAWATAN	JENIS RAWATAN	TARIKH SIAP	PIC	KAEDAH PEMANTAUAN	KEKERAPAN	PIC	REKOD
1	Pelanggan mengisi borang maklum balas kepuasan pelanggan	Organisasi	Tidak menerima maklum balas kepuasan pelanggan.	Jabatan/Unit tidak mengedarkan borang maklum balas kepausan pelanggan.	Tidak dapat menganalisa tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan MPSepang.	1. Pemantauan penerimaan Borang Maklum Balas Kepuasan Pelanggan MPSepang di dalam Mesyuarat piagam Pelanggan. 2. Pelaporan analisis data Borang Kajian Kepuasan Pelanggan MPSepang di dalam Mesyuarat MKSP. 3. Edaran Borang Kajian kepuasan Pelanggan MPSepang oleh Jabatan/ Unit. 4. Hebahan Kod QR Borang Kajian Kepuasan Pelanggan MPSepang di Portal MPSepang, *LED Big Screen* dan Ruang Pejabat MPSepang.	5	3	15	Tinggi	√		Edaran Borang Kajian Kepuasan Pelanggan MPSepang oleh Pegawai Khidmat Pelanggan di Unit Korporat dan Perhubungan Awam 2 kali seminggu di Kaunter Utama.	Kurang	01.04.2022	PPT/ Pegawai Khidmat Pelanggan/ PT	1. Jadual Tugasan Edaran Borang Kajian Kepuasan Pelanggan MPSepang. 2. Pengesahan analisis data Borang Kajian Kepuasan Pelanggan setiap bulan.	2 kali seminggu	P(KOR)/ PP(KOR)	1. Jadual Tugasan edaran Borang Kajian kepuasan Pelanggan MPSepang. 2. Laporan Analisis data Kepuasan Pelanggan Setiap Bulan. 3. Borang Kajian Kepuasan Pelanggan MPSepang.
2	Borang cadangan dikumpul daripada wakil Jabatan/Unit	Organisasi	Tidak dapat menganalisa status kepuasan pelanggan.	1. Tiada kefahaman pelanggan dalam pengisian borang maklum balas pelanggan. 2. Pelanggan kurang fasih membaca soalan di dalam borang maklum balas kepuasan pelanggan.	Tidak dapat menganalisa tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan MPSepang.	1. Memudahkan lagi soalan di dalam borang maklum balas kepuasan pelanggan 2. Borang maklum balas kepuasan pelanggan dalam Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris	3	3	9	Sederhana		√								
3	Semakan borang maklum balas kepuasan pelanggan.	Organisasi	Tahap kepuasan pelanggan yang rendah	Kekurangan kepelbagaian kaedah dalam mendapatkan maklumat tentang kepuasan pelanggan.	Tidak dapat menganalisa tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan MPSepang.	Penyediaan borang kepuasan pelanggan dalam bentuk *Google Form.*	3	2	6	Rendah		√								
			Maklumat kepuasan pelanggan dipertikai.	Maklumat kepuasan pelanggan tidak tulen.	Persepsi yang tidak baik terhadap perkhidmatan MPSepang.	1. Semakan dan tapisan terhadap borang kepuasan pelanggan. 2. Penambahbaikan dibuat terhadap borang kepuasan pelanggan dengan meletakkan ruangan catatan	3	2	6	Rendah		√								