

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM**  
**JANUARI** hingga **SEPTEMBER 2024**

**A) Memastikan Setiap Pelanggan Berpuas Hati Dengan Perkhidmatan Diberikan Dengan:**

BIL	INDIKATOR	BIL. MENCAPAI SASARAN	BIL. KESELURUHAN	PERATUS MENCAPAI SASARAN
1.	<b>100%</b> Setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	<b>10,807</b>	<b>10,807</b>	<b>100.00%</b>
2.	Sekurang-kurangnya <b>85%</b> laporan perubatan perlu disediakan dalam tempoh yang ditetapkan: *Hospital Negeri, Hospital Berpakar & Institusi : ≤ 28 hari bekerja *Lain-lain Hospital : ≤ 14 hari bekerja	<b>202,014</b>	<b>221,495</b>	<b>91.20%</b>
3.	<b>90%</b> pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubatan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPCOCHIS)	<b>4,623,048</b>	<b>5,162,202</b>	<b>90.00%</b>
4.	<b>70%</b> pesakit dipanggil untuk perkhidmatan kesihatan pergigian dalam tempoh 30 minit  (Pengkukuran 2 kali setahun)			
5.	<b>95%</b> pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan kesihatan pergigian yang diterima.  (Pengkukuran 2 kali setahun)			
6.	<b>95%</b> preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	<b>31,236,113</b>	<b>33,443,955</b>	<b>93.40%</b>

**(B) Memastikan Permohonan Dan Kelulusan Perkhidmatan Diproses Dan Diselesaikan Dalam Tempoh Berikut Dari Tarikh Borang Permohonan Lengkap Diterima Serta Memenuhi Syarat-Syarat Permohonan Dan Perundangan Yang Ditetapkan:**

BIL	INDIKATOR	BIL. MENCAPAI SASARAN	BIL. KESELURUHAN	PERATUS MENCAPAI SASARAN
1.	<b>Sijil Pendaftaran Ahli Farmasi:</b> 100% diproses dalam tempoh 7 hari bekerja	942	942	100.00%
2.	<b>Sijil Pendaftaran Jururawat :</b> 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja	3,156	3,156	100.00%
3.	<b>Lesen Memiliki Radas Penyinaran /Bahan Radioaktif (Baru Dan Memperbaharui):</b> 90% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dengan syarat permohonan lengkap dan mematuhi Akta 304.	1,406	1,406	91.42%
4.	<b>Lesen Pewasapan:</b> 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja ( <i>Pengukuran 1 kali setahun</i> )			
5.	<b>Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi:</b> 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja. ( <i>Pengukuran 2 kali setahun</i> )			
6.	<b>Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia:</b> 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja	3,438	3,438	100.00%
7.	<b>Keputusan Laporan Audit HACCP:</b> 100% sijil dikeluarkan dalam tempoh 40 hari bekerja ( <i>manual</i> ) dan 30 hari bekerja ( <i>online</i> )	180	180	100.00%
8.	<b>Perkhidmatan Promosi Kesihatan:</b> 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja	39	39	100.00%