

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM

JANUARI hingga DISEMBER 2019

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

BIL	INDIKATOR	BIL. MENCAPAI SASARAN	BIL. KESELURUHAN	PERATUS MENCAPAI SASARAN
1.	100% Setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh aduan diterima <i>(Pengumpulan data setiap 3 bulan)</i>	11,521	11,521	100.00
2.	Sekurang-kurangnya 90% laporan perubatan perlu disediakan dalam tempoh yang ditetapkan: *Hospital Negeri & Hospital Berpakar : ≤ 4 minggu *Lain-lain Hospital : ≤ 2 minggu <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	230,627	252,367	91.39
3.	86% pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubatan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPC) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	3,150,109	3,516,453	89.58
4.	70% pesakit luar dipanggil untuk rawatan oleh Pegawai Pergigian dalam tempoh 30 minit <i>(Pengukuran 2 kali setahun)</i>	3,465,242	4,380,709	79.10
5.	90% pesakit berpuas hati dengan perkhidmatan pergigian yang diberikan. <i>(Pengukuran sekali setahun)</i>	74,767	76,836	97.31
6.	95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit <i>(Pelaporan setiap 3 bulan)</i>	40,718,746	42,330,210	96.19

(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.	Sijil Pendaftaran Ahli Farmasi: 100% diproses dalam tempoh 7 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	2,190	2,190	100.00
2.	Sijil Pendaftaran Jururawat : 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	6,509	6,509	100.00
3.	Pendaftaran Klinik Pergigian Swasta: 95% ditentukan dalam tempoh 5 hari (dari tarikh fail permohonan diterima oleh Unit Kawalan Amalan Perubatan Swasta (UKAPS)) <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	287	287	100.00
4.	Lesen Memiliki Radas Penyinaran /Bahan Radioaktif (Baru Dan Memperbaharui): 90% dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja (tertakluk di bawah Akta 304 bagi maksud perubatan) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	1,521	1,658	91.74
5.	Lesen Pewasapan: 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja <i>(Pengkukuran sekali setahun)</i>	353	353	100.00
6.	Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi: 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja. <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	10	31	32.26
7.	Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia: 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	6,090	6,090	100.00
8.	Keputusan Laporan Audit HACCP: 100% sijil dikeluarkan dalam tempoh 40 hari bekerja (<i>manual</i>) dan 30 hari bekerja (<i>online</i>) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	262	262	100.00
9.	Perkhidmatan Promosi Kesihatan: 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	108	108	100.00