

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM

JANUARI hingga JUN 2021

### 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 <b>tempoh 1 hari bekerja</b> dari tarikh aduan diterima <i>(Pengumpulan data setiap 3 bulan)</i>	4,126	4,126	100.00%
2.	Sekurang-kurangnya <b>90%</b> 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>	100,682	108,238	93.02%
3.	<b>87%</b> pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubatan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPC) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	723,249	781,020	92.60%
4.	<b>70%</b> pesakit luar dipanggil untuk rawatan oleh Pegawai Pergigian dalam tempoh 30 minit <i>(Pengukuran 2 kali setahun)</i>	1,086,005	1,226,315	88.56%
5.	<b>95%</b> pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan pergigian yang diberikan. <i>(Pengukuran sekali setahun)</i>			
6.	<b>95%</b> preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit <i>(Pelaporan setiap 3 bulan)</i>	15,705,928	16,182,871	97.05%

**(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 <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	589	589	100.00%
2.	<b>Sijil Pendaftaran Jururawat :</b> 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	1,709	1,709	100.00%
3.	<b>Pendaftaran Klinik Pergigian Swasta:</b> 75% permohonan pendaftaran Klinik Pergigian Swasta (KPS) diperakukan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian Kemudahan dan Perkhidmatan Jagaan Klinik Swasta (KPJKS) atau Mesyuarat Jawatankuasa Kecil perakuan KPJKS dalam tempoh 30 hari fail diterima dari CKAPS JKN/JKWP <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	89	166	53.61%
4.	<b>Lesen Memiliki Radas Penyinaran /Bahan Radioaktif (Baru Dan Memperbaharui):</b> 90% dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja (tertakluk di bawah Akta 304 bagi maksud perubahan) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	567	575	98.61%
5.	<b>Lesen Pewasapan:</b> 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja <i>(Pengukuran sekali setahun)</i>	51	51	100.00%
6.	<b>Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi:</b> 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja. <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	7	7	100.00%
7.	<b>Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia:</b> 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	3,379	3,379	100.00%
8.	<b>Keputusan Laporan Audit HACCP:</b> 100% sijil dikeluarkan dalam tempoh 40 hari bekerja ( <i>manual</i> ) dan 30 hari bekerja ( <i>online</i> ) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	109	109	100.00%
9.	<b>Perkhidmatan Promosi Kesihatan:</b> 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	76	76	100.00%