

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM
JANUARI hingga JUN 2022

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	5,093	5,093	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	95,793	103,064	92.95%
3.	90% pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubatan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPC)	1,062,023	1,159,176	91.62%
4.	70% pesakit dipanggil untuk perkhidmatan kesihatan pergigian dalam tempoh 30 minit <i>(Pengukuran 2 kali setahun)</i>	1,689,836	1,987,498	85.02%
5.	95% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan kesihatan pergigian yang diterima <i>(Pengukuran sekali setahun)</i>	37,120	37,913	97.91%
6.	95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	17,098,200	17,838,471	95.85%

(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	1,027	1,027	100.00%
2.	Sijil Pendaftaran Jururawat : 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja	1,058	1,394	75.90%
3.	Pendaftaran Klinik Pergigian Swasta: 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>(Pengukuran 2 kali setahun)</i>	163	230	70.87%
4.	Lesen Memiliki Radas Penyinaran /Bahan Radioaktif (Baru Dan Memperbaharui): 90% dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja (tertakluk di bawah Akta 304 bagi maksud perubahan)	933	981	95.11%
5.	Lesen Pewasapan: 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja	54	54	100.00%
6.	Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi: 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja.	4	4	100.00%
7.	Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia: 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja	3,061	3,061	100.00%
8.	Keputusan Laporan Audit HACCP: 100% sijil dikeluarkan dalam tempoh 40 hari bekerja	147	147	100.00%

(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
	<i>(manual)</i> dan 30 hari bekerja <i>(online)</i>			
9.	Perkhidmatan Promosi Kesihatan: 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja	49	49	100.00%