

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM
JANUARI hingga SEPTEMBER 2020

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>	5,827	5,827	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>	138,728	151,225	91.74
3.	87% pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubatan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPC) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	1,828,959	1,995,902	91.64%
4.	70% pesakit luar dipanggil untuk rawatan oleh Pegawai Pergigian dalam tempoh 30 minit <i>(Pengukuran 2 kali setahun)</i>	1,314,541	1,432,048	91.79%
5.	90% pesakit berpuas hati dengan perkhidmatan pergigian yang diberikan. <i>(Pengukuran sekali setahun)</i>	29,818	31,380	95.02%
6.	95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit <i>(Pelaporan setiap 3 bulan)</i>	26,212,928	27,097,611	96.74%

(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>	916	916	100.00%
2.	Sijil Pendaftaran Jururawat : 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	1,320	1,320	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>	88	88	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>	652	731	89.19%
5.	Lesen Pewasapan: 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja <i>(Pengkukuran sekali setahun)</i>	32	32	100.00%
6.	Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi: 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja. <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	14	14	100.00%
7.	Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia: 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	1,223	1,223	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>	185	185	100.00%
9.	Perkhidmatan Promosi Kesihatan: 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	55	55	100.00%