

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM
JANUARI hingga **SEPTEMBER 2023**

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	10,346	10,346	100.00%
2.	Sekurang-kurangnya 85% laporan perubahan perlu disediakan dalam tempoh yang ditetapkan: *Hospital Negeri & Hospital Berpakar & Institusi : ≤ 28 hari bekerja *Lain-lain Hospital : ≤ 14 hari bekerja	195,544	212,429	92.05%
3.	90% pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubahan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPCOCHIS)	2,429,660	2,765,087	87.87%
4.	70% pesakit dipanggil untuk perkhidmatan kesihatan pergigian dalam tempoh 30 minit (Pengkukuran 2 kali setahun)			
5.	95% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan kesihatan pergigian yang diterima (Pengkukuran sekali setahun)			
6.	95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	30,511,843	32,159,275	94.88%

(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	938	938	100.00%
2.	Sijil Pendaftaran Jururawat : 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja	3,013	3,013	100.00%
3.	Lesen Memiliki Radas Penyinaran /Bahan Radioaktif (Baru Dan Memperbaharui): 90% dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja (tertakluk di bawah Akta 304 bagi maksud perubatan)	1,096	1,194	91.79%
4.	Lesen Pewasapan: 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja	30	30	100.00%
5.	Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi: 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja. <i>(Pengkukuran 2 kali setahun)</i>			
6.	Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia: 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja	2,700	2,700	100.00%
7.	Keputusan Laporan Audit HACCP: 100% sijil dikeluarkan dalam tempoh 40 hari bekerja (<i>manual</i>) dan 30 hari bekerja (<i>online</i>)	192	192	100.00%
8.	Perkhidmatan Promosi Kesihatan: 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja	50	50	100.00%