

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM**  
**JANUARI** hingga **MAC 2021**

<b>A) Memastikan Setiap Pelanggan Berpuas Hati Dengan Perkhidmatan Diberikan Dengan:</b>				
<b>BIL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>BIL. MENCAPAI SASARAN</b>	<b>BIL. KESELURUHAN</b>	<b>PERATUS MENCAPAI SASARAN</b>
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>	<b>1,876</b>	<b>1,876</b>	<b>100.00%</b>
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>	<b>50,839</b>	<b>54,470</b>	<b>93.33%</b>
3.	<b>87%</b> pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubatan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPC) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	<b>576,097</b>	<b>643,988</b>	<b>89.46%</b>
4.	<b>70%</b> pesakit luar dipanggil untuk rawatan oleh Pegawai Pergigian dalam tempoh 30 minit <i>(Pengukuran 2 kali setahun)</i>			
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>	<b>8,126,457</b>	<b>8,355,340</b>	<b>97.26%</b>

**(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>	458	458	100.00%
2.	<b>Sijil Pendaftaran Jururawat :</b> 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	168	168	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>			
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>	265	267	99.25%
5.	<b>Lesen Pewasapan:</b> 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja <i>(Pengukuran sekali setahun)</i>	48	48	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>	3	3	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>	1,532	1,532	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>	63	63	100.00%
9.	<b>Perkhidmatan Promosi Kesihatan:</b> 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	41	41	100.00%