

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM
JANUARI hingga **DISEMBER 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	10,547	10,547	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	212,649	229,220	92.77%
3.	90% pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubatan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPC)	2,467,378	2,716,078	90.84%
4.	70% pesakit dipanggil untuk perkhidmatan kesihatan pergigian dalam tempoh 30 minit (Pengkukuran 2 kali setahun)	3,586,789	4,357,209	82.32%
5.	95% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan kesihatan pergigian yang diterima (Pengkukuran sekali setahun)	66,068	67,336	98.12%
6.	95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	36,956,527	38,606,054	95.73%

(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	1,442	1,450	99.45%
2.	Sijil Pendaftaran Jururawat : 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja	2,188	4,565	47.93%
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>	348	492	70.73%
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)	1,962	2,067	94.92%
5.	Lesen Pewasapan: 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja	336	336	100.00%
6.	Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi: 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja.	9	9	100.00%
7.	Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia: 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja	5,472	5,472	100.00%
8.	Keputusan Laporan Audit HACCP: 100% sijil dikeluarkan dalam tempoh 40 hari bekerja	309	309	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	91	91	100.00%