

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM
JANUARI hingga **MAC 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	3,255	3,255	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	64,612	69,950	92.37%
3.	90% pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubatan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPCOCHIS)	751,101	839,639	89.46%
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	9,155,614	9,757,669	93.83%

(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	446	446	100.00%
2.	Sijil Pendaftaran Jururawat : 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja	1,501	1,501	100.00%
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>			
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)	448	457	98.03%
5.	Lesen Pewasapan: 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja	30	30	100.00%
6.	Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi: 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja.	1	1	100.00%
7.	Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia: 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja	1,573	1,573	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>)	67	67	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
9.	Perkhidmatan Promosi Kesihatan: 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja	12	12	100.00%