

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

**A) Memastikan Setiap Pelanggan Berpuas Hati Dengan Perkhidmatan Diberikan Dengan:**

BIL	INDIKATOR	BIL. MENCAPAI SASARAN	BIL. KESELURUHAN	PERATUS MENCAPAI SASARAN
1.	<b>100%</b> Setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	<b>14,482</b>	<b>14,482</b>	<b>100.00%</b>
2.	Sekurang-kurangnya <b>85%</b> laporan perubahan perlu disediakan dalam tempoh yang ditetapkan: *Hospital Negeri & Hospital Berpakar & Institusi : ≤ 28 hari bekerja *Lain-lain Hospital : ≤ 14 hari bekerja	<b>266,347</b>	<b>288,996</b>	<b>92.16%</b>
3.	<b>90%</b> pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubahan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPCOCHIS)	<b>3,302,452</b>	<b>3,670,458</b>	<b>89.97%</b>
4.	<b>70%</b> pesakit dipanggil untuk perkhidmatan kesihatan pergigian dalam tempoh 30 minit  (Pengkukuran 2 kali setahun)	<b>3,800,414</b>	<b>5,16,5707</b>	<b>73.57%</b>
5.	<b>95%</b> pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan kesihatan pergigian yang diterima  (Pengkukuran sekali setahun)	<b>68,767</b>	<b>70,493</b>	<b>97.55%</b>
6.	<b>95%</b> preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	<b>41,316,569</b>	<b>43,472,411</b>	<b>95.04%</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	1,047	1,047	100.00%
2.	<b>Sijil Pendaftaran Jururawat :</b> 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja	4,990	4,990	100.00%
3.	<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 perubatan)	1,193	1,456	81.94%
4.	<b>Lesen Pewasapan:</b> 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja	155	155	100.00%
5.	<b>Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi:</b> 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja. (Pengkukuran 2 kali setahun)	15	15	100.00%
6.	<b>Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia:</b> 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja	4,711	4,711	100.00%
7.	<b>Keputusan Laporan Audit HACCP:</b> 100% sijil dikeluarkan dalam tempoh 40 hari bekerja ( <i>manual</i> ) dan 30 hari bekerja ( <i>online</i> )	244	244	100.00%
8.	<b>Perkhidmatan Promosi Kesihatan:</b> 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja	65	65	100.00%