

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM

JANUARI hingga JUN 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	6,677	6,677	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	126,261	136,836	92.27%
3.	90% pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubahan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPCOCHIS)	1,528,274	1,756,350	87.01%
4.	70% pesakit dipanggil untuk perkhidmatan kesihatan pergigian dalam tempoh 30 minit <i>(Pengukuran 2 kali setahun)</i>	1,803,546	2,504,755	72.00%
5.	95% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan kesihatan pergigian yang diterima <i>(Pengukuran sekali setahun)</i>	35,869	36,778	97.53%
6.	95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	18,877,251	19,910,306	94.81%

(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	756	756	100.00%
2.	Sijil Pendaftaran Jururawat : 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja	2,275	2,275	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>	149	225	66.22%
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)	801	827	96.86%
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.	3	3	100.00%
7.	Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia: 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja	2,700	2,700	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>)	123	123	100.00%
9.	Perkhidmatan Promosi Kesihatan: 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja	23	23	100.00%