

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM
JANUARI hingga **MAC 2024**

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	3,303	3,303	100.00%
2.	Sekurang-kurangnya 85% laporan perubatan perlu disediakan dalam tempoh yang ditetapkan: *Hospital Negeri, Hospital Berpakar & Institusi : ≤ 28 hari bekerja *Lain-lain Hospital : ≤ 14 hari bekerja	68,050	78,876	90.88%
3.	90% pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubatan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPCOCHIS)	800,000	896,851	89.20%
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	10,115,594	10,715,586	94.40%

(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	573	573	100.00%
2.	Sijil Pendaftaran Jururawat : 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja	796	796	100.00%
3.	Lesen Memiliki Radas Penyinaran /Bahan Radioaktif (Baru Dan Memperbaharui): 90% dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja (tertakluk di bawah Akta 304 bagi maksud perubatan)	306	375	91.79%
4.	Lesen Pewasapan: 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja			
5.	Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi: 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja. (Pengkukuran 2 kali setahun)	4	4	100.00%
6.	Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia: 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja	1,743	1,743	100.00%
7.	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%
8.	Perkhidmatan Promosi Kesihatan: 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja	8	8	100.00%