

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM

JANUARI hingga DISEMBER 2018

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

BIL	INDIKATOR	BIL. MENCAPAI SASARAN	BIL. KESELURUHAN	PERATUS MENCAPAI SASARAN
1.	Setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh aduan diterima <i>(Pengumpulan data setiap 3 bulan)</i>	9,856	9,856	100.00
2.	Sekurang-kurangnya 90% laporan perubahan perlu disediakan dalam tempoh yang ditetapkan: *Hospital Negeri & Hospital Berpakar : ≤ 4 minggu *Lain-lain Hospital : ≤ 2 minggu <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	225,795	241,017	93.68
3.	85% pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubahan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPC) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	2,667,268	2,983,869	89.39
4.	70% pesakit luar dipanggil untuk rawatan oleh pegawai pergigian dalam tempoh 30 minit <i>(Pengukuran 2 kali setahun)</i>	3,367,184	4,056,862	83.00
5.	90% pesakit berpuas hati dengan perkhidmatan pergigian yang diberikan. <i>(Pengukuran sekali setahun)</i>	51,725	53,273	97.09
6.	95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit <i>(Pelaporan setiap 3 bulan)</i>	37,930,103	40,187,967	94.38

(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 <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	1,686	1,920	87.81
2.	Sijil Pendaftaran Jururawat : 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	4,913	4,913	100.00
3.	Pendaftaran Klinik Pergigian Swasta: 90% ditentusahkan dalam tempoh 7 hari (dari tarikh fail permohonan diterima oleh Unit Kawalan Amalan Perubatan Swasta (UKAPS)) <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	218	218	100.00
4.	Lesen Memiliki Radas Penyinaran /Bahan Radioaktif (Baru Dan Memperbaharui): 90% dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja (tertakluk di bawah Akta 304 bagi maksud perubatan) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	1,305	1,439	90.69
5.	Lesen Pewasapan: 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja <i>(Pengukuran sekali setahun)</i>	230	230	100.00
6.	Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi: 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja. <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	33	33	100.00
7.	Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia: 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	6,768	6,768	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>) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	179	179	100.00
9.	Perkhidmatan Promosi Kesihatan: 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	2,558	2,558	100.00