

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM**  
**JANUARI** hingga **DISEMBER 2020**

<b>A) Memastikan Setiap Pelanggan Berpuas Hati Dengan Perkhidmatan Diberikan Dengan:</b>				
<b>BIL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>BIL. MENCAPAI SASARAN</b>	<b>BIL. KESELURUHAN</b>	<b>PERATUS MENCAPAI SASARAN</b>
1.	<b>100%</b> Setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal dalam <b>tempoh 1 hari bekerja</b> dari tarikh aduan diterima <i>(Pengumpulan data setiap 3 bulan)</i>	<b>8,108</b>	<b>8,108</b>	<b>100.00%</b>
2.	Sekurang-kurangnya <b>90%</b> laporan perubatan perlu disediakan dalam tempoh yang ditetapkan: *Hospital Negeri & Hospital Berpakar : ≤ 4 minggu *Lain-lain Hospital : ≤ 2 minggu <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	<b>199,271</b>	<b>216,682</b>	<b>91.96%</b>
3.	<b>87%</b> pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubatan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPC) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	<b>2,325,806</b>	<b>2,529,140</b>	<b>91.96%</b>
4.	<b>70%</b> pesakit luar dipanggil untuk rawatan oleh Pegawai Pergigian dalam tempoh 30 minit <i>(Pengukuran 2 kali setahun)</i>	<b>2,363,769</b>	<b>2,842,957</b>	<b>83.14%</b>
5.	<b>90%</b> pesakit berpuas hati dengan perkhidmatan pergigian yang diberikan. <i>(Pengukuran sekali setahun)</i>	<b>54,879</b>	<b>55,826</b>	<b>98.30%</b>
6.	<b>95%</b> preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit <i>(Pelaporan setiap 3 bulan)</i>	<b>34,604,649</b>	<b>35,691,790</b>	<b>96.95%</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 <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	1,628	1,628	100.00%
2.	<b>Sijil Pendaftaran Jururawat :</b> 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	1,301	1,396	93.19%
3.	<b>Pendaftaran Klinik Pergigian Swasta:</b> 95% ditentukan dalam tempoh 5 hari (dari tarikh fail permohonan diterima oleh Unit Kawalan Amalan Perubatan Swasta (UKAPS)) <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	241	241	100.00%
4.	<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) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	818	919	89.01%
5.	<b>Lesen Pewasapan:</b> 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja <i>(Pengukuran sekali setahun)</i>	238	238	100.00%
6.	<b>Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi:</b> 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja. <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	15	16	93.75%
7.	<b>Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia:</b> 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap 6 bulan)</i>	1,223	1,223	100.00%
8.	<b>Keputusan Laporan Audit HACCP:</b> 100% sijil dikeluarkan dalam tempoh 40 hari bekerja ( <i>manual</i> ) dan 30 hari bekerja ( <i>online</i> ) <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	250	250	100.00%
9.	<b>Perkhidmatan Promosi Kesihatan:</b> 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja <i>(Pengumpulan data setiap bulan)</i>	66	66	100.00%