

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM
JANUARI hingga DISEMBER 2025

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	25,179	25,936	97.08%
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	262,037	281,702	93.02%
3.	90% pelanggan akan dilihat oleh Pegawai Perubatan dalam tempoh masa 90 minit (melalui data TPCOCHIS)	3,406,025	3,792,363	89.81%
4.	70% pesakit dipanggil untuk perkhidmatan kesihatan pergigian dalam tempoh 30 minit (Pengukuran 2 kali setahun)	3,829,695	5,157,992	74.25%
5.	50% pelanggan sangat berpuas hati dengan perkhidmatan kesihatan pergigian yang diterima. (Pengukuran 2 kali setahun)	48,537	72,014	67.40%
6.	95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	43,280,999	46,285,006	93.51%

(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	1,151	1,151	100%
2.	Sijil Pendaftaran Jururawat : 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja	5,033	5,033	100%
3.	Lesen Memiliki Radas Penyinaran /Bahan Radioaktif (Baru Dan Memperbaharui): 90% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dengan syarat permohonan lengkap dan mematuhi Akta 304.	2,354	2,591	90.85%
4.	Lesen Pewasapan: 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja (<i>Pengukuran 1 kali setahun</i>)	245	257	95.33%
5.	Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi: 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja.	9	9	100%
6.	Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia: 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja	5,476	5,476	100%
7.	Keputusan Laporan Audit HACCP: 100% sijil dikeluarkan dalam tempoh 40 hari bekerja (<i>manual</i>) dan 30 hari bekerja (<i>online</i>)	358	358	100%
8.	Perkhidmatan Promosi Kesihatan: 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja	106	106	100%