



**PENCAPAIAN  
PIAGAM  
PELANGGAN  
JKNS  
(NOVEMBER 2021)**

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM                 |   | JANJI  | SASARAN     | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                     | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                           | Jumlah Perkhidmatan |
|------------------------------|---|--|-------------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
|                              |   |  |             | Jumlah menepati standard                         | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard                         | % Tidak menepati standard |                     |
| 1. Kemudahan untuk pelanggan | 1.1 Setiap pelanggan boleh mendapat perkhidmatan yang sewajarnya daripada jabatan ini tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosial-ekonomi | Semua keputusan Lembaga Perubatan akan dikemukakan kepada pemohon dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh keputusan diterima oleh Bahagian Perubatan | <b>100%</b> | <b>130</b>                                       | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0</b>                  | <b>130</b>          |

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM          |  | JANJI  | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                     | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                           | Jumlah Perkhidmatan |
|-----------------------|--|--|---------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
|                       |  |  |         | Jumlah menepati standard                         | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard                         | % Tidak menepati standard |                     |
| 2. Taraf perkhidmatan | 2.1 Setiap pelanggan akan dilayan dengan baik, mesra, bertimbang rasa, hormat, bersopan santun, jujur dan ikhlas | Lawatan pemeriksaan klinik perubatan swasta baru akan dibuat dalam tempoh 7 hari bekerja selepas menerima permohonan yang lengkap dan panggilan dari pelanggan | 100%    | 125  | 100%                | 0  | 0                         | 125                 |

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM          |  | JANJI  | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                     | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                           | Jumlah Perkhidmatan |
|-----------------------|--|--|---------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
|                       |  |  |         | Jumlah menepati standard                         | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard                         | % Tidak menepati standard |                     |
| 2. Taraf perkhidmatan | 2.1 Setiap pelanggan akan dilayan dengan baik, mesra, bertimbang rasa, hormat, bersopan santun, jujur dan ikhlas | Keputusan bagi penyebutarga yang berjaya akan diberitahu dalam tempoh 3 bulan selepas tarikh iklan sebutarga ditutup | 100%    | 92   | 100%                | 0  | 0%                        | 92                  |

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM          |   | JANJI   | SASARAN     | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                     | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                           | Jumlah Perkhidmatan |
|-----------------------|---|---|-------------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
|                       |   |   |             | Jumlah menepati standard                         | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard                         | % Tidak menepati standard |                     |
| 2. Taraf perkhidmatan | 2.2 Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara profesional | Memproses semua pembayaran dalam tempoh 14 hari daripada tarikh penerimaan dengan syarat semua dokumen lengkap berdasarkan AP 103 (a) | <b>100%</b> | <b>2834</b>                                      | <b>99.96%</b>       | <b>1</b>   | <b>0.04%</b>              | <b>2835</b>         |

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM          |   | JANJI  | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan   |                     | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                           | Jumlah Perkhidmatan |
|-----------------------|---|--|---------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
|                       |   |  |         | Jumlah menepati standard   | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard                         | % Tidak menepati standard |                     |
| 2. Taraf perkhidmatan | 2.2 Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara profesional | Melaksanakan pelepasan Kastam bagi ikrar dagangan import pada hari yang sama | 100%    | <b>Bil konsaimen diperiksa = 105,295</b><br><br><b>Bil konsaimen dilepaskan= 105,295</b> | 100%                | 0  | 0                         | 105,295             |

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM             |  | JANJI  | SASARAN     | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                     | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                           | Jumlah Perkhidmatan |
|--------------------------|--|--|-------------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
|                          |  |  |             | Jumlah menepati standard                         | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard                         | % Tidak menepati standard |                     |
| 3. Maklumat perkhidmatan | 3.1 Setiap pelanggan boleh mendapat laporan mengenai perkhidmatan yang diterimanya secepat mungkin setelah membuat permohonan mengikut peraturan yang ditetapkan | Setiap permohonan baru lesen/permit racun yang lengkap akan diproses dalam tempoh 7 hari bekerja | <b>100%</b> | <b>834</b>                                       | <b>99.4%</b>        | <b>5</b>   | <b>0.60%</b>              | <b>839</b>          |

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM             |  | JANJI   | SASARAN     | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                     | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                           | Jumlah Perkhidmatan |
|--------------------------|--|---|-------------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
|                          |  |   |             | Jumlah menepati standard                         | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard                         | % Tidak menepati standard |                     |
| 3. Maklumat perkhidmatan | 3.1 Setiap pelanggan boleh mendapat laporan mengenai perkhidmatan yang diterimanya secepat mungkin setelah membuat permohonan mengikut peraturan yang ditetapkan | Semua permohonan Sijil Penjualan Bebas akan siap dalam masa 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap (sekiranya tiada sijil HACCP KKM) | <b>100%</b> | <b>1837</b>                                      | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0</b>                  | <b>1837</b>         |



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM             |  | JANJI  | SASARAN     | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                     | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                           | Jumlah Perkhidmatan |
|--------------------------|--|--|-------------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
|                          |  |  |             | Jumlah menepati standard                         | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard                         | % Tidak menepati standard |                     |
| 3. Maklumat perkhidmatan | 3.1 Setiap pelanggan boleh mendapat laporan mengenai perkhidmatan yang diterimanya secepat mungkin setelah membuat permohonan mengikut peraturan yang ditetapkan | Semua permohonan Sijil Kesihatan ke negara Kesatuan Eropah (EU) akan siap dalam masa 3 hari dari tarikh permohonan lengkap (ada sijil HACCP KKM dan nombor EU sahaja yang memohon) | <b>100%</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0</b>                  | <b>25</b>           |

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM            |   | JANJI   | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                     | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan |                           | Jumlah Perkhidmatan        |
|-------------------------|---|---|---------|--|---------------------|--|---------------------------|----------------------------|
|                         |   |   |         | Jumlah menepati standard                         | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard                         | % Tidak menepati standard |                            |
| 4. Pendidikan Kesihatan | 4.1 Setiap pelanggan akan diberikan maklumat mengenai aspek-aspek penting dari segi rawatan kesihatan dan pencegahan penyakit | Memastikan setiap permohonan perkhidmatan Unit Bergerak Promosi Kesihatan dipenuhi (Permohonan mesti sekurang-kurangnya 2 minggu sebelum acara) | 100%    | <b>Pameran : 62</b>                              | <b>100%</b>         | <b>0</b>   | <b>0</b>                  | <b>Pameran : 62</b>        |
|                         |   |   |         | <b>Hebahan Awam : 1740</b>                       | <b>100%</b>         |  |                           | <b>Hebahan Awam : 1740</b> |

A low-angle photograph of a tall, modern skyscraper with a glass facade. The building is the central focus, reaching towards a bright blue sky filled with scattered white clouds. The word 'Surya' is visible on the top of the building. The image has a blue border.

**SEKIAN, TERIMA KASIH**