

Pencapaian Piagam Pelanggan

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS JKN PERAK 2015 (JULAI – SEPTEMBER 2015)

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	UNIT BERTANGGUNGJAWA B	MENCAPAI SASARAN		TIDAK MENCAPAI SASARAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
				BIL	%	BIL	%	
1. Kemudahan Untuk Pelanggan	1.1 Setiap pelanggan boleh mendapat perkhidmatan yang sewajarnya daripada Kementerian ini tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi	Tiada aduan awam diterima berkaitan isu-isu perbezaan umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi  <b>SASARAN</b>  0 aduan	<b>Unit Pentadbiran (Pengurusan)</b>	0	100%			0
2. Taraf Perkhidmatan	2.1 Setiap pelanggan akan dilayan dengan baik, mesra, bertimbangrasa, hormat, bersopan santun, jujur dan ikhlas	Memastikan Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan (SERVQUAL) di JKN Perak bagi dimensi <i>assurance, empathy, outcome, caring, teamwork, reliability &amp; responsiveness</i> melebihi 40%.  <b>SASARAN</b>  > 40%	<b>Unit Kualiti (Perubatan)</b>  (Kajian ini dilaksanakan pada setiap 6 bulan)	<b>Assurance</b> <b>Empathy</b> <b>Outcome</b> <b>Caring</b> <b>Teamwork</b> <b>Reliability</b> <b>Responsiveness</b>	78.6 80.2 83.8 70.6 79.9 75.3 78.1			
	2.2 Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara professional	Memastikan Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan (SERVQUAL) di JKN Perak bagi dimensi <i>Professionalism</i> melebihi 40%.  <b>SASARAN</b>  >40%	<b>Unit Kualiti (Perubatan)</b>  (Kajian ini dilaksanakan pada setiap 6 bulan)	<b>Professionalism</b>	71.6			

	<p>Lawatan pemeriksaan klinik perubatan swasta baru akan dibuat dalam tempoh 7 hari bekerja selepas menerima permohonan yang lengkap dan panggilan dari pelanggan.</p> <p><b>SASARAN</b></p> <p><b>100%</b> tidak termasuk pelanggan yang membatalkan temujanji.</p>	<p><b>Unit Kawalan Amalan Perubatan Swasta (Perubatan)</b></p> <p><b>(Julai – Sept 2015)</b></p> <p>Jan 2 Feb 3 Mac 2 April 3 Mei 1 Jun 3 Julai 2 Ogos 3 September 6</p>		<b>100%</b>			
	<p>Semua pelanggan yang telah membuat temujanji akan dapat berjumpa dengan pegawai mengenai urusan perkhidmatan kesihatan pergigian dalam tempoh 15 minit.</p> <p><b>SASARAN</b></p> <p><b>90%</b></p>	<b>(Pergigian)</b>	5	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	5
	<p>Pengeluaran lesen / permit baru dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap dan menurut perundangan.</p> <p><b>SASARAN</b></p> <p><b>90 %</b></p>	<b>Farmasi</b>	68	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	

		<p>Semua pegawai diwajibkan menghadiri 7 hari latihan dalam setahun bagi meningkatkan kompetensi pegawai</p> <p><b>SASARAN</b></p> <p><b>100%</b>, sehingga 31 Disember</p>	<b>Unit Latihan (Pengurusan)</b>	<b>13,721 daripada 22,468</b>	<b>61.069</b>	<b>8,747</b>	<b>38.931</b>	
	2.3 Setiap pelanggan akan disediakan dengan kemudahan dan persekitaran yang bersih dan sempurna	<p>Memastikan Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan (SERVQUAL) di JKN Perak bagi dimensi tangible melebihi 40%.</p> <p><b>SASARAN</b></p> <p><b>&gt;40%</b></p>	<p><b>Unit Kualiti (Perubatan)</b></p> <p><b>(Kajian ini dilaksanakan pada setiap 6 bulan)</b></p>	<b>Tangible</b>	<b>72.4%</b>			
3. Maklumat Perkhidmatan	3.1 Setiap pelanggan boleh mendapat penjelasan dan nasihat mengenai perkhidmatan yang diberikan kepadanya.	<p>Akuan penerimaan aduan diberi kepada pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja</p> <p><b>SASARAN</b></p> <p><b>100%</b></p>	<b>Unit Pentadbiran (Pengurusan)</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>			<b>0</b>

	<p>3.2 Setiap pelanggan boleh mendapat laporan mengenai perkhidmatan yang diterimanya secepat mungkin setelah membuat permohonan mengikut peraturan yang ditetapkan.</p>	<p>Memastikan 100% keputusan lembaga perubatan dihantar kepada pemohon dalam masa 2 bulan selepas tarikh permohonan lengkap diterima.</p> <p><b>SASARAN</b></p> <p><b>100%</b></p>	<p><b>Unit Rekod (Perubatan)</b></p> <p><b>(Jan – Sept 2015)</b></p> <p>Jan 15  Feb 13  Mac 15  April 8  Mei 13  Jun 8  Julai 9  Ogos 3  September 13</p>					<p>100%</p> <p>Januari – 15  Februari – 13  Mac – 15  April – 8  Mei – 13  Jun – 8  Julai – 9  Ogos – 3  Sept - 13</p>
		<p>Semua permohonan Sijil Penjualan Bebas (Free Sale Certificate) akan siap dalam masa 24 jam selepas semua dokumen lengkap diterima</p> <p><b>SASARAN</b></p> <p><b>100%</b></p>	<p><b>Keselamatan Dan Kualiti Makanan</b></p>	24	100%	0	0	24
		<p>Pengeluaran Sijil Kesihatan (Health Certificate) bagi produk eksport ke Negara Kesatuan Eropah (EU) dalam tempoh 3 hari bekerja selepas semua dokumen lengkap diterima</p> <p><b>SASARAN</b></p> <p><b>100%</b></p>	<p><b>Keselamatan Dan Kualiti Makanan</b></p>	17	100%	0	0	17
		<p>1. Memproses pengesahan pelantikan pegawai</p>	<p><b>Unit Sumber Manusia (Pengurusan)</b></p>	24	96%	1	4%	Sasaran 25

		<p>2. Pengesahan dalam perkhidmatan</p> <p>3. Pelanjutan tempoh percubaan</p> <p>4. Pemberian taraf berpencen</p> <p>5. Persaraan dalam tempoh 3 minggu dari tarikh dokumen lengkap diterima.</p> <p><b>SASARAN</b></p> <p>100%</p>		<p>147</p> <p>-</p> <p>38</p> <p>160</p>	<p>98%</p> <p>-</p> <p>76%</p> <p>100%</p>	<p>3</p> <p>-</p> <p>2</p> <p>-</p>	<p>2%</p> <p>-</p> <p>5%</p> <p>-</p>	<p><b>Sasaran 150</b></p> <p><b>Sasaran 40</b></p> <p><b>Sasaran 160</b></p>
4. Pendidikan Kesihatan	4.1 Setiap pelanggan akan diberikan maklumat mengenai aspek-aspek penting dari segi rawatan Kesihatan dan pencegahan penyakit	<p>Memastikan Unit Bergerak Pendidikan Kesihatan menjalankan promosi kesihatan 48 kali setahun</p> <p><b>SASARAN</b></p> <p>100%</p>	<b>Unit Pendidikan Kesihatan (Kesihatan Awam)</b>					
		<p>Memastikan bahan-bahan pendidikan kesihatan diedarkan ke PTJ dalam tempoh 14 hari bekerja.</p> <p><b>SASARAN</b></p> <p>100%</p>	<b>Unit Pendidikan Kesihatan (Kesihatan Awam)</b>					