

Pencapaian Piagam Pelanggan

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS JKNP 2015 (JANUARI – DISEMBER 2016)

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	UNIT BERTANGGUNGJAWAB	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 SASARAN 0 aduan	Unit Pentadbiran (Pengurusan)					
2. Taraf Perkhidmatan	2.1 Setiap pelanggan akan dilayan dengan baik, mesra, bertimbang rasa, hormat, bersopan santun, jujur dan ikhlas	Memastikan Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan (SERVQUAL) di JKN Perak bagi dimensi <i>assurance, empathy, outcome, caring, teamwork, reliability & responsiveness</i> melebihi 40%. SASARAN > 40%	Unit Kualiti (Perubatan) (Kajian ini dilaksanakan pada setiap 6 bulan)	<i>Assurance</i> <i>Empathy</i> <i>Outcome</i> <i>Caring</i> <i>Teamwork</i> <i>Reliability</i> <i>Responsiveness</i>	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%. SASARAN >40%	Unit Kualiti (Perubatan) (Kajian ini dilaksanakan pada setiap 6 bulan)	<i>Professionalism</i>	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>SASARAN</p> <p>100% tidak termasuk pelanggan yang membatalkan temujanji.</p>	<p>Unit Kawalan Amalan Perubatan Swasta (Perubatan)</p> <p>(Jan – Mac 2016)</p> <table> <tr><td>Januari</td><td>0</td><td>0%</td></tr> <tr><td>Februari</td><td>2</td><td>90%</td></tr> <tr><td>Mac</td><td>3</td><td>100%</td></tr> <tr><td>April</td><td>2</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Mei</td><td>1</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Jun</td><td>3</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Julai</td><td>2</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Ogos</td><td>1</td><td>90%</td></tr> <tr><td>September</td><td>2</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Oktober</td><td>2</td><td>100%</td></tr> <tr><td>November</td><td>2</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Disember</td><td>3</td><td>100%</td></tr> </table>	Januari	0	0%	Februari	2	90%	Mac	3	100%	April	2	100%	Mei	1	100%	Jun	3	100%	Julai	2	100%	Ogos	1	90%	September	2	100%	Oktober	2	100%	November	2	100%	Disember	3	100%				
	Januari	0	0%																																							
	Februari	2	90%																																							
Mac	3	100%																																								
April	2	100%																																								
Mei	1	100%																																								
Jun	3	100%																																								
Julai	2	100%																																								
Ogos	1	90%																																								
September	2	100%																																								
Oktober	2	100%																																								
November	2	100%																																								
Disember	3	100%																																								
<p>Semua pelanggan yang telah membuat temujanji akan dapat berjumpa dengan pegawai mengenai urusan perkhidmatan kesihatan pergigian dalam tempoh 15 minit.</p> <p>SASARAN</p> <p>90%</p>	<p>(Pergigian)</p>																																									
<p>Pengeluaran lesen / permit baru dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap dan menurut perundangan.</p> <p>SASARAN</p>	<p>Farmasi</p>																																									

		90 %																																
		<p>Semua pegawai diwajibkan menghadiri 7 hari latihan dalam setahun bagi meningkatkan kompetensi pegawai</p> <p>SASARAN</p> <p>100%, sehingga 31 Disember</p>	Unit Latihan (Pengurusan)																															
	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>SASARAN</p> <p>>40%</p>	<p>Unit Kualiti (Perubatan)</p> <p>(Kajian ini dilaksanakan pada setiap 6 bulan)</p>	<i>Tangible</i>	72.4%																													
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>SASARAN</p> <p>100%</p>	Unit Pentadbiran (Pengurusan)																															
	3.2 Setiap pelanggan boleh mendapat laporan mengenai perkhidmatan yang diterimanya secepat mungkin setelah membuat permohonan mengikut peraturan yang ditetapkan.	<p>Memastikan 100% keputusan lembaga perubatan dihantar kepada pemohon dalam masa 2 bulan selepas tarikh permohonan lengkap diterima.</p> <p>SASARAN</p> <p>100%</p>	<p>Unit Rekod (Perubatan)</p> <p>(Jan – Mac 2016)</p> <table> <tr><td>Januari</td><td>5</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Februari</td><td>8</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Mac</td><td>9</td><td>100%</td></tr> <tr><td>April</td><td>9</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Mei</td><td>5</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Jun</td><td>12</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Julai</td><td>12</td><td>100%</td></tr> <tr><td>Ogos</td><td>9</td><td>100%</td></tr> <tr><td>September</td><td>15</td><td>100%</td></tr> </table>	Januari	5	100%	Februari	8	100%	Mac	9	100%	April	9	100%	Mei	5	100%	Jun	12	100%	Julai	12	100%	Ogos	9	100%	September	15	100%				
Januari	5	100%																																
Februari	8	100%																																
Mac	9	100%																																
April	9	100%																																
Mei	5	100%																																
Jun	12	100%																																
Julai	12	100%																																
Ogos	9	100%																																
September	15	100%																																

			Oktober November Disember	6 11 4	100% 100% 100%			
	Semua permohonan Sijil Penjualan Bebas (Free Sale Certificate) akan siap dalam masa 24 jam selepas semua dokumen lengkap diterima	Keselamatan Dan Kualiti Makanan		133	100%	0	0	133
	SASARAN 100%							
	Pengeluaran Sijil Kesihatan (Health Certificate) bagi produk eksport ke Negara Kesatuan Eropah (EU) dalam tempoh 3 hari bekerja selepas semua dokumen lengkap diterima	Keselamatan Dan Kualiti Makanan		138	100%	0	0	138
	SASARAN 100%							
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memproses pengesahan pelantikan pegawai 2. Pengesahan dalam perkhidmatan 3. Pelanjutan tempoh percubaan 4. Pemberian taraf berpencen 5. Persaraan dalam tempoh 3 minggu dari tarikh 	Unit Sumber Manusia (Pengurusan)						

		<p>dokumen lengkap diterima.</p> <p>SASARAN</p> <p>100%</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>SASARAN</p> <p>100%</p>	Unit Pendidikan Kesihatan (Kesihatan Awam)					
		<p>Memastikan bahan-bahan pendidikan kesihatan diedarkan ke PTJ dalam tempoh 14 hari bekerja.</p> <p>SASARAN</p> <p>100%</p>	Unit Pendidikan Kesihatan (Kesihatan Awam)					