

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JANUARI
TAHUN 2026**

PUSAT TANGGUNGJAWAB : JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA

Bil	Janji	Menepati Tempoh Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
		1	Pelanggan akan mula menerima perkhidmatan di Klinik Kesihatan/ Farmasi dalam masa 30 minit selepas pendaftaran atau kad diimbas:				
	i) Klinik Kesihatan (< 90 Minit Dari Pendaftaran Sehingga Dilihat Oleh Doktor)	34,800	91.90%	3,067	8.10%	37,867	ka
	ii) Farmasi: Memastikan setiap Pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan diberikan dengan - 95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	155,257	97.76%	3,555	2.24%	158,812	farmasi
	>70% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	21039	64.3%	11689	35.7%	32728	GIGI
2	Di Jabatan Kecemasan, pelanggan akan dikategorikan mengikut keutamaan kes kepada berikut :						
	i. Zon Merah : Pesakit akan dirawat serta-merta .	T/B	T/B	T/B	T/B	T/B	
	ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa 15 minit .	T/B	T/B	T/B	T/B	T/B	
3	Sijil Kesihatan dikeluarkan setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi daripada Syarikat yang memohon dalam masa :						
	- 3 hari bekerja (sekiranya produk mempunyai sijil HACCP dari Kementerian Kesihatan).	21	100%	0	0	21	BKKM
	- 19 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	0	100%	0	0	0	BKKM
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	10	100%	0	0	10	BKKM
5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;						
	i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan			KJPKS			
		6	100.00%		0.00%		perubatan
				Klinik			
		17	100.00%		0.00%		
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja .	723	100.00%	0	0.00%	723	farmasi
6	Siasatan kes Denggi adalah dalam tempoh 48 jam dari tarikh notifikasi diterima.	271	100.0%	0	0.0%	271	ukpbv
7	Siasatan kes kematian akibat Denggi adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi kematian diterima.	0	100.0%	0	0.0%	0	ukpbv
8	Memastikan perkhidmatan promosi dan pendidikan kesihatan untuk meningkatkan gaya hidup sihat dan penggunaan ubat dengan betul meliputi segenap lapisan masyarakat dengan menimbangkan aktiviti ceramah/pameran kepada pelanggan dijalankan selepas menerima permohonan sekurang-kurangnya 1 minggu dari tarikh acara di luar perancangan JKWPKL&P.	T/B	T/B	T/B	T/B	T/B	
9	Pengurusan aduan pelanggan direkod dan dimaklumkan penerimaannya dalam tempoh 3 hari bekerja dan dijawab kepada pengadu tentang tindakan yang telah dibuat dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan. (terima=26, dlm siasatan=10)	40	88.9%	5	11.1%	45	admin
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	199	100.00%	0	0.00%	199	kewangan