

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL HINGGA MAC  
TAHUN 2026**

**PUSAT TANGGUNGJAWAB : JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA**

| Bil | Janji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Menepati Tempoh          |                     | Tidak Menepati                 |                           | Jumlah Perkhidmatan |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------------|---------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Piagam Pelanggan         |                     | Piagam Pelanggan               |                           |                     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 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)                                                                                                                                                                                                                                                                          | 25,554                   | 91.97%              | 2,231                          | 8.03%                     | 27,785              |
|     | ii) Farmasi: Memastikan setiap Pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan diberikan dengan - 95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit                                                                                                                                                                                                              | 146425                   | 97.49%              | 3775                           | 2.51%                     | 150,200             |
|     | >70% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit                                                                                                                                                                                                                                                                              | 26340                    | 90.9%               | 2623                           | 9.1%                      | 28963               |
| 2   | Di Jabatan Kecemasan, pelanggan akan dikategorikan mengikut keutamaan kes kepada berikut :                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                     |                                |                           |                     |
|     | i. Zon Merah : Pesakit akan dirawat <b>serta-merta</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                | T/B                      | T/B                 | T/B                            | T/B                       | T/B                 |
|     | ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa <b>15 minit</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 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 :                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                     |                                |                           |                     |
|     | - <b>3 hari bekerja</b> (sekiranya produk mempunyai sijil HACCP dari Kementerian Kesihatan).                                                                                                                                                                                                                                                            | 130                      | 100%                | 0                              | 0                         | 130                 |
|     | - <b>19 hari bekerja</b> (sekiranya produk tiada sijil HACCP).                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5                        | 100%                | 0                              | 0                         | 5                   |
| 4   | Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa <b>24 jam</b> setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.                                                                                                                                                                                                                   | 50                       | 100%                | 0                              | 0                         | 50                  |
| 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                    |                     |                                |                           |                     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |                     |                                |                           |                     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Klinik                   |                     |                                |                           |                     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |                     |                                |                           |                     |
|     | ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> .                                                                                                                                                                                                                     | 22                       | 100.00%             | 0                              | 0.00%                     | 22                  |
| 6   | Siasatan kes Denggi adalah dalam tempoh 48 jam dari tarikh notifikasi diterima.                                                                                                                                                                                                                                                                         | 787                      | 100%                | 787                            | 100%                      | 787                 |
| 7   | Siasatan kes kematian akibat Denggi adalah dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh notifikasi kematian diterima.                                                                                                                                                                                                                                         | 0                        | 0%                  | 0                              | 0%                        | 0                   |
| 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 <b>1 minggu</b> dari tarikh acara di luar perancangan JKWP&P. |                          |                     |                                |                           |                     |
| 9   | Pengurusan aduan pelanggan direkod dan dimaklumkan penerimaannya dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dan dijawab kepada pengadu tentang tindakan yang telah dibuat dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan.                                                                                                                       | 318                      | 86.5%               | 49                             | 13.4%                     | 367                 |
| 10  | Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa <b>14 hari</b> daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.                                                                                                                                                                                                                     | 360                      | 100.00%             | 0                              | 0.00%                     | 360                 |