

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN KEJURURAWATAN  
(JANUARI - DISEMBER) -TAHUN 2017**

Bil.	Piagam Pelanggan	Standard	Pencapaian (Jan-Dis 2017)	Punca Ketidakaapaian	Tindakan Penambahbaikan
1	Setiap pelanggan yang berurusan di kaunter akan dilayan dalam tempoh masa 15 minit.	100%	97.35%	2.65 % tidak dapat dicapai disebabkan 6 orang pelanggan beranggapan bahawa satu urusan mesti diproses dalam masa 15 minit.	Telah menambah anggota untuk melayan pelanggan semasa "peak hours".
2	Keputusan peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia akan diisytiharkan ke semua Institusi / Kolej kejururawatan melalui Sistem Pengurusan Maklumat Jururawat (SPMJ) dalam tempoh tujuh ( 7) hari bekerja dari tarikh terakhir penerimaan kertas jawapan peperiksaan dari semua Pusat Peperiksaan.	100%	Adv. Diploma in Midwifery bagi sesi Mac & Sept 1043/1043 x 100 = 100%  Jururawat berdaftar (KKM, Universiti Awam dan Swasta) bagi sesi Mac,Julai, Sept & Dis 5622/5622 x 100 = 100%  Jururawat Masyarakat KKM bagi sesi Jun 89/89 x 100 = 100%  Penolong Jururawat Bagi sesi Nov 49/49x100= 100%	Tercapai Sasaran	-
4	Permohonan Sijil Perakuan Pengamalan Jururawat Tahunan (APC) yang lengkap dan diterima sebelum 30 September akan diproses sebelum 31 Disember pada tahun semasa.	100%	10,2401/124881 x100=81.99%	Borang permohonan tidak lengkap seperti tiada surat iringan majikan, tiada tandatangan dan cop majikan diborang permohonan dan salah guna borang.	Borang permohonan dipulangkan semula kepada permohon dengan surat serta 'checklist'

Bil.	Piagam Pelanggan	Standard	Pencapaian (Jan-Dis 2017)	Punca Ketidakaapaian	Tindakan Penambahbaikan
5	Sijil Perakuan Pengalaman Sementara (TPC) akan dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap.	100%	$73/75 \times 100 = 100\%$	Dokumen yang diterima tidak lengkap	Pemakluman melalui telefon kepada majikan dengan kadar segera sekiranya permohonan tidak lengkap.
6	Kelulusan Mata CPD (Continuous Professional Development ) akan dimaklumkan kepada penganjur/pemohon dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja sebelum program dijalankan.	100%	$942/1028 \times 100 = 91.6\%$	Ada 86 permohonan tidak lengkap dan tidak mengikut syarat yang ditetapkan.	Syarat dan peraturan serta borang yang perlu digunakan telah di maklumkan dan dimasukkan kedalam Portal Nursing KKM.

**Pegawai Bertanggungjawab:**

Nama : Monica Chee Soon Nyuk  
 Jawatan : Penolong Pengarah Kanan Kejururawatan  
 No. telefon : 03- 8883 3545  
 E-mel : monica.chee@moh.gov.my  
 Web : nursing.moh.gov.my