

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
PROGRAM PERKHIDMATAN FARMASI, IPKKM**

Tempoh pencapaian: Januari-Mei 2021

**(A) Bahagian Amalan dan Perkembangan Farmasi**

| Bil. | Janji  | Menepati Tempoh Masa / Standard |                     | Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard |                           | Jumlah Perkhidmatan |
|------|--|---------------------------------|---------------------|---------------------------------------|---------------------------|---------------------|
|      |  | Jumlah menepati standard        | % menepati standard | Jumlah tidak menepati standard        | % tidak menepati standard |                     |
| 1.   | Keputusan penyenaian ubat ke dalam FUKKM dimaklumkan kepada pemohon dalam masa <b>15 hari bekerja</b> dari tarikh Mesyuarat Panel Formulari Ubat KKM dijalankan.<br><br>* mesyuarat dijalankan 3 kali setahun. | 8                               | 100%                | 0                                     | 0                         | 8                   |

**(B) Bahagian Penguatkuasaan Farmasi**

| Bil | Janji  | Menepati Tempoh Masa / Standard |                     | Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard |                           | Jumlah Perkhidmatan |
|-----|--|---------------------------------|---------------------|---------------------------------------|---------------------------|---------------------|
|     |  | Jumlah menepati standard        | % menepati standard | Jumlah tidak menepati standard        | % tidak menepati standard |                     |
| 1.  | 100% Pengeluaran kebenaran Import / Eksport Dadah Berbahaya dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima  | 105                             | 100                 | 0                                     | 0                         | 105                 |
| 2.  | 100% Pengeluaran Lesen Import / Eksport Bahan Psikotropik dalam tempoh 7 <b>hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima   | 147                             | 100                 | 0                                     | 0                         | 147                 |
| 3.  | 100% Kelulusan e-Permit (Eksport) dalam tempoh 7 <b>hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima   | 433                             | 100                 | 0                                     | 0                         | 433                 |
| 4.  | 100% Kelulusan e-Permit (Import) dalam tempoh 3 <b>hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima  | 284                             | 100                 | 0                                     | 0                         | 284                 |
| 5.  | 90% Keputusan Lembaga Iklan Ubat bagi permohonan sijil iklan ubat dan iklan perkhidmatan kesihatan (selain iklan laman web) diproses dalam tempoh 5 <b>hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima. | 1510                            | 98.4                | 25                                    | 1.6                       | 1535                |
| 6.  | 90% Keputusan Lembaga Iklan Ubat bagi permohonan sijil iklan ubat dan iklan perkhidmatan kesihatan dalam laman web diproses dalam tempoh 30 <b>hari</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.                 | 89                              | 93.7                | 6                                     | 6.3                       | 95                  |
| 7.  | 100% Aduan berkaitan kesalahan di bawah undang-undang farmasi yang diterima diberi maklum balas tindakan dalam tempoh 14 <b>hari bekerja</b>   | 492                             | 100                 | 0                                     | 0                         | 492                 |

| Bil | Janji   | Menepati Tempoh Masa / Standard |                     | Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard |                           | Jumlah Perkhidmatan |
|-----|---|---------------------------------|---------------------|---------------------------------------|---------------------------|---------------------|
|     |   | Jumlah menepati standard        | % menepati standard | Jumlah tidak menepati standard        | % tidak menepati standard |                     |
| 8.  | 85% Sampel aduan selesai dianalisis oleh makmal forensik BPF dalam tempoh <b>30 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan sampel. | 53                              | 96.4                | 2                                     | 3.6                       | 55                  |
| 9.  | 70% Laporan analisa peranti digital disiapkan dalam tempoh <b>120 hari</b> dari tarikh penerimaan peranti.                      | 82                              | 96.5                | 3                                     | 3.5                       | 85                  |

(C) Lembaga Farmasi Malaysia

| Bil. | Janji  | Menepati Tempoh Masa / Standard |                     | Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard |                           | Jumlah Perkhidmatan |
|------|--|---------------------------------|---------------------|---------------------------------------|---------------------------|---------------------|
|      |  | Jumlah menepati standard        | % menepati standard | Jumlah tidak menepati standard        | % tidak menepati standard |                     |
| 1.   | 100% Pengeluaran Sijil Pendaftaran Ahli Farmasi dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan lengkap dan menurut perundangan             | 552                             | 100                 | 0                                     | 0                         | 552                 |
| 2.   | 100% Pengeluaran Sijil Pendaftaran Pertubuhan Perbadanan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan lengkap dan menurut perundangan    | 75                              | 100                 | 0                                     | 0                         | 75                  |
| 3.   | 100% Pengeluaran Sijil Tahunan Ahli Farmasi dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan lengkap dan menurut perundangan                 | 10,423                          | 100                 | 0                                     | 0                         | 10,423              |
| 4.   | 100% Pengeluaran Sijil Pendaftaran Ahli Farmasi Provisional dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan lengkap dan menurut perundangan | 115                             | 100                 | 0                                     | 0                         | 115                 |
| 5.   | 100% Pengeluaran Sijil Tahunan Pertubuhan Perbadanan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan lengkap dan menurut perundangan        | 54                              | 100                 | 0                                     | 0                         | 54                  |