



Selamat Datang
Ke Laman Portal
Universiti Putra Malaysia



Jumaat, Januari 29, 2016

BERITA »

Sistem Temujanji Pergigian kurangkan secara signifikan masa menunggu

Oleh Azman Zakaria
Foto oleh Noor Azreen Awang



SERDANG, 19 Jan-Pelanggan yang mendapatkan rawatan pergigian di Perkhidmatan Pergigian Pusat Kesihatan Universiti (PKU), Universiti Putra Malaysia (UPM) kini tidak perlu menunggu lama bagi mendapatkan rawatan pergigian.

Malah pelanggan boleh memilih masa yang bersesuaian dengan waktu kelapangan masing-masing bagi mendapatkan khidmat berkenaan, dengan membuat temujanji terlebih dahulu.

Sistem yang membolehkan pelanggan mengatur waktu kedatangan bagi mendapatkan rawatan pergigian itu dilaksanakan melalui penambahbaikan sistem pengurusan pelanggan pergigian dengan membangunkan Sistem Temujanji Pergigian @ DensApptS.

Sistem itu dibangunkan oleh 11 pegawai dan staf PKU yang menamakan kumpulan mereka UNICARE setelah mengenalpasti masalah "Pelanggan Menunggu Lama Untuk Mendapatkan Rawatan Pergigian di Pusat Kesihatan Universiti UPM". Waktu rawatan adalah dari jam 8 pagi hingga 5 petang, dari Isnin hingga Jumaat.

Inovasi ini memperoleh tempat kedua anugerah kategori Kumpulan Inovatif dan Kreatif pada Hari Kualiti & Inovasi Perkhidmatan 2015, UPM.

Pegawai Pergigian PKU, Dr. Ahmad Kamarul Juperi, yang juga fasilitator kumpulan tersebut berkata, sistem temujanji yang dibangunkan bertujuan memudahkan pelanggan mengatur masa kedatangan untuk rawatan yang disesuaikan dengan jadual kerja pelanggan atau jadual kuliah.

"Melalui sistem tersebut, pelanggan boleh berbincang bagi menetapkan waktu rawatan mengikut keselesaan dan kesesuaian masa mereka, sekaligus mengelak mereka menunggu lama seperti sebelum sistem itu dilaksanakan kerana ramai pelanggan hadir pada waktu yang sama," katanya dalam temu bual.

Justeru, katanya, pelanggan tidak perlu menghabiskan banyak masa menunggu untuk mendapatkan rawatan pergigian, dan dengan itu boleh memberi tumpuan terhadap tugas harian atau aktiviti pembelajaran.

"Masa menunggu pelanggan untuk mendapatkan rawatan dapat dikurangkan secara signifikan, manakala jumlah pelanggan yang dirawat dapat ditingkatkan serta mewujudkan persekitaran kerja yang selesa dan kondusif untuk pelanggan serta staf pergigian," katanya.



Dr. Ahmad Kamarul berkata, masa menunggu pelanggan berjaya dikurangkan daripada 55 minit kepada 13 minit, iaitu penjimatan masa selama 42 minit yang melepasi sasaran Kementerian Kesihatan untuk mengurangkan masa menunggu kurang daripada 30 minit.

"Sebelum ini, apabila kuota pelanggan untuk rawatan telah mencukupi, maka pelanggan lain yang tidak mendapat nombor giliran terpaksa datang semula pada masa dan hari yang lain untuk mendapatkan rawatan. Mereka terpaksa datang berulang kali dan perlu menunggu lama untuk rawatan, sehinggalah ada yang terpaksa tidak hadir kuliah dan mengambil cuti," katanya.

Menurutnya, sistem yang dibangunkan juga bertujuan untuk melancarkan lagi perkhidmatan pergigian kerana bilangan pelanggan yang tinggi dengan purata 10,000 orang setiap tahun berbanding empat pegawai pergigian dan 12 staf sokongan yang ada.

Katanya sistem tersebut yang dilaksanakan bermula Januari 2015 telah mendapat maklum balas yang positif daripada pelanggan yang menyatakan rasa puas hati dengan pelaksanaannya.

Selain Dr. Ahmad Kamarul, ahli kumpulan itu ialah Fairus Mohamad (ketua), Nalitha Hazirah Norman, Zanita Aini Zainal Aripin, DK Masni PG Kifli, Wan Nurul Ain Wan Zahidi, Hazri Mohd @ Ghazani, Mohd Rosli Sabri, Idris Amri, Nur Ain Sa'adah Ghozali dan Liana Suratman @ Suraman. – UPM

