



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM KELANTAN
BAGI BULAN MEI
TAHUN 2021**

| Bil | Janji | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-----|--|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 1 | Memproses permohonan pendaftaran keahlian perpustakaan dalam tempoh dua puluh (20) minit hari bekerja | 10 | 100 | 0 | 0 | 10 |
| 2 | Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh dua (2) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak | 443 | 100 | 0 | 0 | 443 |
| 3 | Memastikan bahan perpustakaan perolehan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan Kota Bharu dalam tempoh dua (2) minggu. | 45 | 100 | 0 | 0 | 45 |
| 4 | Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari. | 20 | 100 | 0 | 0 | 20 |
| 5 | Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |