



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM KELANTAN**  
**BAGI BULAN JULAI**  
**TAHUN 2023**

| 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                                | 208  | 100                 | 0  | 0                         | 208                 |
| 2   | Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh dua (2) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak      | 974  | 100                 | 0  | 0                         | 974                 |
| 3   | Memastikan bahan perpustakaan perolehan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan Kota Bharu dalam tempoh dua (2) minggu. | 448  | 100                 | 0  | 0                         | 448                 |
| 4   | Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.                        | 114  | 100                 | 0  | 0                         | 114                 |
| 5   | Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja                              | 0  | 0                   | 2  | 100                       | 2                   |