



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM KELANTAN  
BAGI BULAN OKTOBER  
TAHUN 2025**

| 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                                | 92                                             | 100                 | 0                                              | 0                         | 92                  |
| 2   | Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh dua (2) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak      | 1270                                           | 100                 | 0                                              | 0                         | 1270                |
| 3   | Memastikan bahan perpustakaan perolehan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan Kota Bharu dalam tempoh dua (2) minggu. | 248                                            | 100                 | 0                                              | 0                         | 248                 |
| 4   | Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.                        | 106                                            | 100                 | 0                                              | 0                         | 106                 |
| 5   | Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja                              | 0                                              | 0                   | 0                                              | 0                         | 0                   |