

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN
PERBADANAN LABUAN**

Perkhidmatan : Urusan Perkhidmatan Awam (Kaunter)

Tempoh Nilai : April 2019

| Janji | | Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan | | Melebihi Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan | |
|---|-------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|---------------------|-----------------|
| | | Jumlah Menepati <i>Standard</i> | % Menepati <i>Standard</i> | Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i> | % Menepati <i>Standard</i> | | |
| a) Memastikan Pelanggan yang berurusan di kaunter/ menggunakan telefon menunggu tidak melebihi tempoh (5) minit serta menerima layanan yang berkualiti dan berbudi bahasa | Talian 600 | 610 | 99% | 6 | 1% | 616 | 1,650 Pelanggan |
| | Talian 601 | 259 | 99% | 5 | 1% | 264 | |
| | Kaunter Pelanggan | 755 | 98% | 15 | 2% | 770 | |
| b) Memberi maklumbalas permohonan tempahan kemudahan awam (Melalui surat/ telefon/ datang ke pejabat) dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh permohonan diterima | | 237 | 98% | 5 | 2% | 242 Tempahan | |

Noted : 1) Urusan Labuan International Sea Challenge (LISC)
2) Urusan Bazar Ramadan