

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

**Perkhidmatan : Urusan Perkhidmatan Awam (Kaunter)**

**Tempoh Nilai : Mac 2020**

| 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> |                     |                 |
| 1. Memastikan Pelanggan yang berurusan di kaunter/ menggunakan telefon menunggu tidak melebihi tempoh (5) minit serta menerima layanan yang berkualiti dan berbudi bahasa | Talian 600        | 85  | 99%                        | 1   | 1%                         | 86                  | 2,152 Pelanggan |
|   | Talian 601        | 35  | 97%                        | 1   | 3%                         | 36                  |                 |
|   | Kaunter Pelanggan | 2,029   | 99.06%                     | 1   | 0.04%                      | 2,030               |                 |
| 2. Memberi maklumbalas permohonan tempahan kemudahan awam (Melalui surat/ telefon/ datang ke pejabat) dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh permohonan diterima        |                   | 99  | 99%                        | 1   | 1%                         | 100 Tempahan        |                 |

**Nota :**

- 1) PKPP - 18 Mac 2020
- 2) Talian 601 telah digunakan sebagai talian rasmi Pusat Kawalan Operasi Bencana (PKOB) WP Labuan