

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

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

**Tempoh Nilai : Julai 2021**

| 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        | 457   | 99%                        | 4   | 1%                         | 461                 | Pelanggan |
|   | Talian 601        | 26  | 92%                        | 2   | 7%                         | 28                  |           |
|   | Kaunter Pelanggan | 329   | 100%                       | 0   | -                          | 329                 |           |
| 2. Memberi maklumbalas permohonan tempahan kemudahan awam (Melalui surat/ telefon/ datang ke pejabat) dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh permohonan diterima        |                   | 0   | -                          | 0   | -                          | 0                   |           |

**Nota :**

- 1) Sistem Janjitemu 'Online' di Kaunter Setempat Wisma PL telah bermula awal Julai 2021.
- 2) Tempahan Kemudahan Awam (Dewan & Padang Dataran) ditutup semasa PKPP Fasa 2.