

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

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

**Tempoh Nilai : November 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        | 632   | 99%                        | 3   | 1%                         | 632                 | 3,628 Pelanggan |
|   | Talian 601        | 125   | 97%                        | 5   | 3%                         | 130                 |                 |
|   | Kaunter Pelanggan | 2,864   | 99.9%                      | 2   | 0.1%                       | 2,866               |                 |
| 2. Memberi maklumbalas permohonan tempahan kemudahan awam (Melalui surat/ telefon/ datang ke pejabat) dalam tempoh 1 hingga 3 hari dari tarikh permohonan diterima        |                   | 594   | 99%                        | 3   | 1%                         | 597 Tempahan        |                 |

**Nota :**

- 1) Tempahan Kemudahan Awam dibuka bermula PKPP Fasa 4
- 2) Urusan Pembaharuan Lesen bagi tahun 2022 dan pendaftaran UUK baharu bermula 1 November 2021