



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM KELANTAN**  
**BAGI SETENGAH TAHUN PERTAMA (JANUARI - JUN)**  
**TAHUN 2021**

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	111	100	0	0	111
2	Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh dua (2) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak	2145	100	0	0	2145
3	Memastikan bahan perpustakaan perolehan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan Kota Bharu dalam tempoh dua (2) minggu.	932	100	0	0	932
4	Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.	137	100	0	0	137
5	Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	1	100	0	0	1