

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2018

	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENG-UKURAN	JUMLAH YANG DAPAT DILAKSANAKAN	JUMLAH YANG TIDAK DAPAT DILAKSANAKAN	JUMLAH SASARAN YANG HENDAK DICAPAI	PERATUS PEN-CAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%)
1.	Memproses permohonan pendaftaran keahlian perpustakaan dalam tempoh satu (1) jam hari bekerja.	MASA	1,956	0	1 JAM	100%
2.	Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh dua (2) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak.	MASA	25,452	0	2 MINIT	100%
3.	Memastikan bahan perpustakaan perolehan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan Shah Alam dalam tempoh dua (2) minggu.	MASA	1	0	2 MINGGU	100%
4.	Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.	MASA	92	0	1 HARI	100%
5.	Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	MASA	4	1	14 HARI	80%
PERATUS KESELURUHAN						96%

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2018

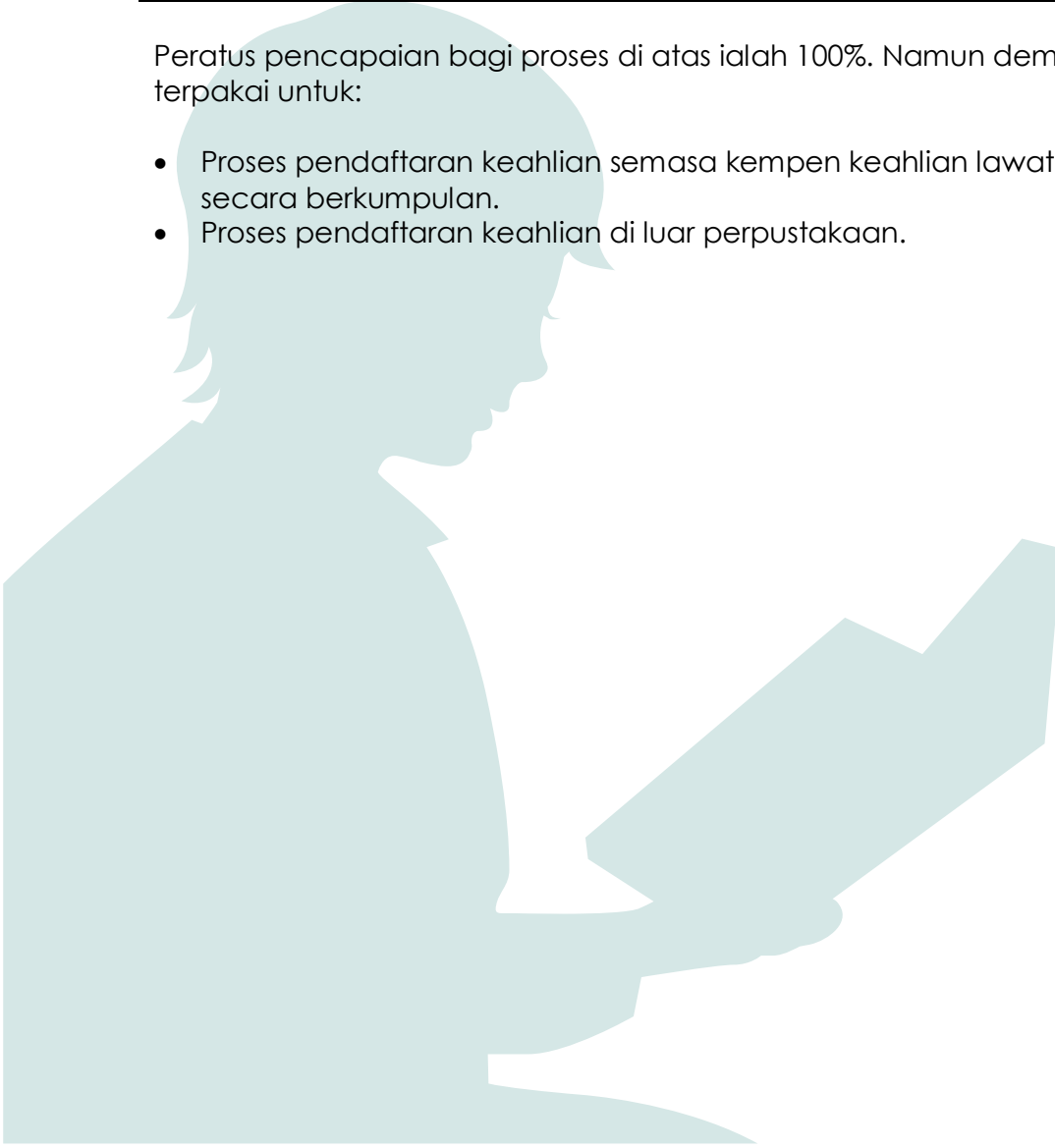
PERKHIDMATAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN RAJA TUN UDA

1. MEMPROSES PERMOHONAN PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DALAM TEMPOH SATU (1) JAM HARI BEKERJA.

BULAN	JUMLAH PENDAFTARAN	% PEMROSESAN TIDAK MENEPATI MASA	PERATUSAN PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%)
JANUARI	1,118	0%	100%
FEBRUARI	838	0%	100%
JUMLAH	1,956	0%	100%

Peratus pencapaian bagi proses di atas ialah 100%. Namun demikian, sasaran ini tidak terpakai untuk:

- Proses pendaftaran keahlian semasa kempen keahlian lawatan ke perpustakaan secara berkumpulan.
- Proses pendaftaran keahlian di luar perpustakaan.



ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2018

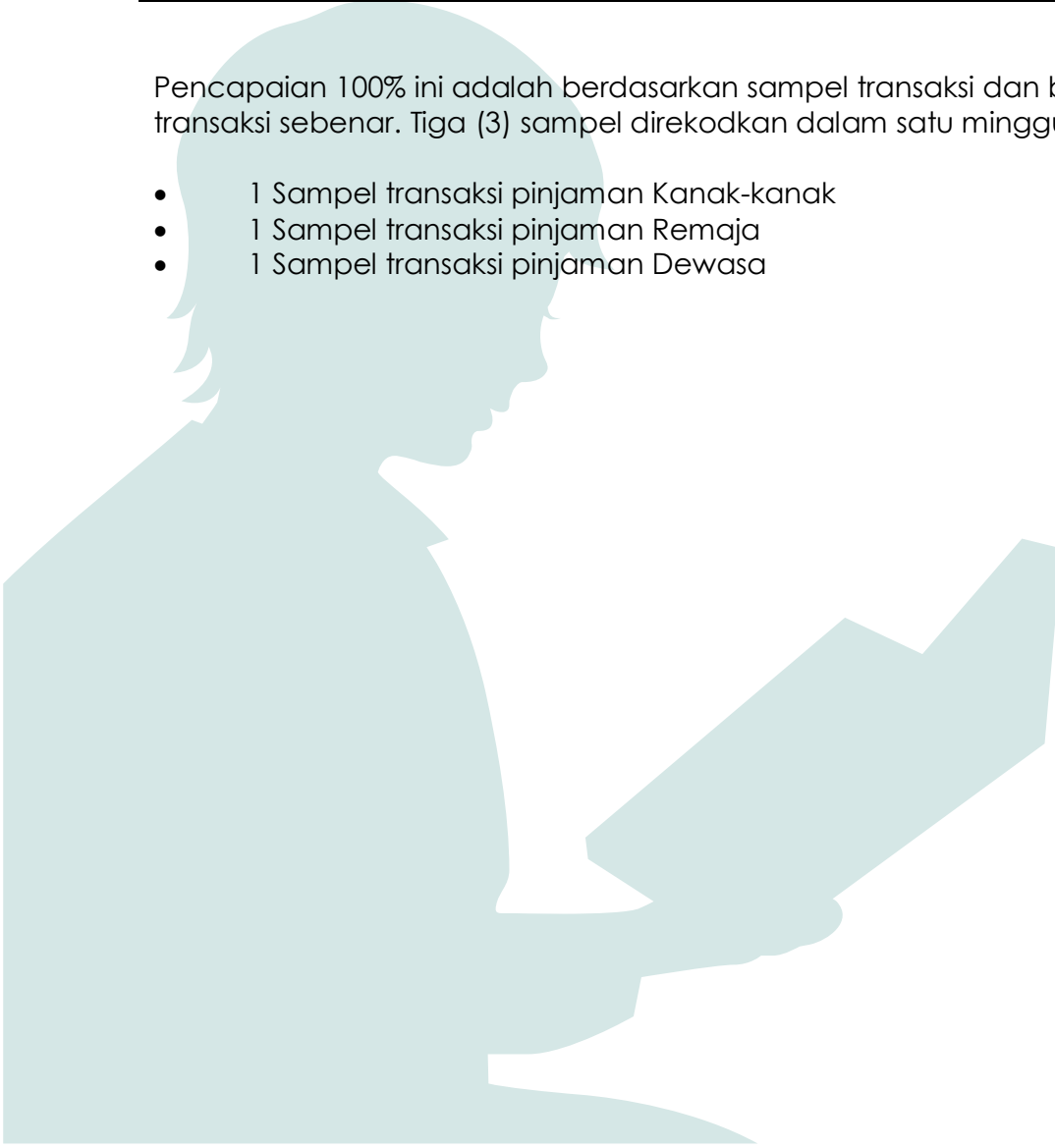
PERKHIDMATAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN RAJA TUN UDA

2. MEMASTIKAN URUSAN PINJAMAN BAHAN PERPUSTAKAAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH DUA (2) MINIT BAGI SETIAP PELANGGAN KECUALI WAKTU SESAK.

BULAN	JUMLAH PENDAFTARAN	% PEMROSESAN TIDAK MENEPATI MASA	PERATUSAN PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%)
JANUARI	12,704	0	100%
FEBRUARI	12,748	0	100%
JUMLAH	25,452	0%	100%

Pencapaian 100% ini adalah berdasarkan sampel transaksi dan bukannya dari jumlah transaksi sebenar. Tiga (3) sampel direkodkan dalam satu minggu yang terdiri daripada:

- 1 Sampel transaksi pinjaman Kanak-kanak
- 1 Sampel transaksi pinjaman Remaja
- 1 Sampel transaksi pinjaman Dewasa



ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2018

PENDOKUMENTASIAN

3. MEMASTIKAN BAHAN PERPUSTAKAAN PEROLEHAN TERKINI TERSEDIA DI ATAS RAK UNTUK RUJUKAN PELANGGAN SHAH ALAM DALAM TEMPOH DUA (2) MINGGU.

BULAN	TAJUK	TARIKH TERIMA DARI PEMBANGUNAN KOLEKSI	TARIKH HANTAR KE BAHAGIAN PERKHIDMATAN RATU	TEMPOH PROSES (HARI BEKERJA)	PENCAPAIAN (%)
JANUARI	--	-	-	-	-
FEBRUARI	Dewan Negeri Selangor	14/02/2018	19/02/2018	3	100%

Jumlah bahan terkini Januari – Feb 2018: **1 judul, 3 naskhah.**



ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2018

MAKLUMAT DAN PENYELIDIKAN

4. PERKHIDMATAN RUJUKAN BERSEDIA MEMBANTU ANDA UNTUK MENGESAN BAHAN MAKLUMAT TIDAK LEBIH DARIPADA SATU (1) HARI.

BULAN	PERTANYAAN	TEMPOH MAKLUMBALAS		% PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN
		KURANG 1 HARI	LEBIH 1 HARI	
JANUARI	40	40	-	100%
FEBRUARI	52	52	-	100%
JUMLAH	92	92	0	100%

Melalui perkhidmatan ini, pengguna boleh menggunakan pelbagai saluran untuk bertanyakan soalan samada melalui kaunter pertanyaan rujukan, panggilan telefon' faks ataupun melalui emel PPAS.



ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2018

KORPORAT

5. MEMBERI MAKLUM BALAS KEPADA ADUAN YANG LENGKAP KEPADA PENGADU DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA.

BULAN	ADUAN SHAH ALAM	ADUAN DAERAH/CAWANGAN/PEKAN/DESA	TEMPOH MAKLUMBALAS ADUAN		% PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN
			KURANG 14 HARI	LEBIH 14 HARI	
JAN	3	1	4		100%
FEB	1	0		1	-
JUMLAH BESAR		5	4	1	80%

Analisa ini mengambil kira maklum balas dari pelanggan yang berbentuk aduan dan juga cadangan. Pengukuran penyelesaian maklum balas pelanggan adalah untuk aduan sahaja dan tidak termasuk maklum balas yang berbentuk cadangan

