

**PIAGAM PELANGGAN PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM SELANGOR
BAGI TAHUN 2015**

	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENG-UKURAN	JUMLAH YANG DAPAT DILAKSANA-KAN	JUMLAH YANG TIDAK DAPAT DILAKSANA-KAN	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	16,166	0	1 JAM	100%
2.	Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh dua (2) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak.	MASA	16,8460	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	27	0	2 MINGGU	100%
4.	Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.	MASA	190	183	1 HARI	96.3%
5.	Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	MASA	94	25	14 HARI	72%
PERATUS KESELURUHAN						93.7%

**ANALISA PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2015
PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM SELANGOR**

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	997	0%	100%
FEBRUARI	1,890	0%	100%
MAC	1,942	0%	100%
APRIL	1,307	0%	100%
MEI	2,392	0%	100%
JUN	1,225	0%	100%
JULAI	515	0%	100%
OGOS	1,062	0%	100%
SEPTEMBER	1,123	0%	100%
OKTOBER	1,351	0%	100%
NOVEMBER	1,033	0%	100%
DISEMBER	1,329	0%	100%
JUMLAH	16,166	0%	100%

Peratus pencapaian bagi proses diatas 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 PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2015
PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM SELANGOR**

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 PINJAMAN KESELURUHAN	JUMLAH YANG TIDAK DAPAT DILAKSANAKAN	PERATUSAN PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%)
JANUARI	11,127	0	100%
FEBRUARI	11,124	0	100%
MAC	15,480	0	100%
APRIL	14,654	0	100%
MEI	14,641	0	100%
JUN	14,209	0	100%
JULAI	10,159	0	100%
OGOS	12,002	0	100%
SEPTEMBER	14,019	0	100%
OKTOBER	15,568	0	100%
NOVEMBER	17,752	0	100%
DISEMBER	15,725	0	100%
JUMLAH	16,8460	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 PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2015
PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM SELANGOR**

BAHAGIAN DOKUMENTASI

- 3. Memastikan bahan perpustakaan perolehan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan Shah Alam dalam tempoh dua (2) minggu.**

BULAN	TAJUK	TARIKH TERIMA DARIPADA PEMBANGUNAN KOLEKSI	TARIKH HANTAR KE BAHAGIAN PERKHIDMATAN PELANGGAN RATU	TEMPOH PROSES (HARI)	% PENCAPAIAN
JANUARI	1.Blue ocean strategy	20/1/15	20/1/15	1	100%
FEBRUARI	2.Berani berprinsip	5/2/15	10/2/15	6	100%
	3.Pengembaraan Ibn Battutah : pengembara agung, karya terulung, menyingkap wajah dunia. Jilid 2	5/2/15	10/2/15	1	100%
	4.Malaysia pasca rasisme : Wajah baru politik Malaysia	5/2/15	10/2/15	1	100%
	5.Hidup untuk dinikmati	6/2/15	10/2/15	5	100%
	6.Ethnics relations in Malaysia : Harmony & conflict	6/2/15	10/2/15	5	100%
	7.Berdialog dengan gereja, Sebuah travelog kedamaian	6/2/15	10/2/15	5	100%
	8.Sekilas kehidupan demi kejayaan dan kebahagiaan	10/2/15	10/2/15	1	100%
	9.Mudahnya solat : Panduan solat sempurna	10/2/15	10/2/15	1	100%
	10.Doa harian saya	10/2/15	10/2/15	1	100%
	11.Solat & selawat bersama Ustaz Don	10/2/15	10/2/15	1	100%
	12.Kerajaan khalifah Islam pemerintahan Khulafa Ar-Rasyidin	10/2/15	10/2/15	1	100%

**ANALISA PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2015
PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM SELANGOR**

BULAN	TAJUK	TARIKH TERIMA DARIPADA PEMBANGUNAN KOLEKSI	TARIKH HANTAR KE BAHAGIAN PERKHIDMATAN PELANGGAN RATU	TEMPOH PROSES (HARI)	% PENCAPAIAN
MAC	13.The new age of the kings	2/3/15	3/3/15	2	100%
	14.Meniti perjalanan kecemerlangan 25 tahun	5/3/15	10/3/15	6	100%
	15.Tempat kerja saya, Ladang pahala saya : Ke arah pekerja berkualiti & produktif	17/3/15	18/3/15	2	100%
	16.GST planning for business and consumers	18/3/15	19/3/15	2	100%
	17.Q&A on GST in Malaysia : tax made easy through everyday conversation	19/3/15	19/3/15	1	100%
	18.GST untuk bisnes dan peniaga : 40 soalan penting untuk memahami GST dan pelaksanaannya di Malaysia	31/3/15	1/4/15	2	100%
	19.GST untuk pengguna : 40 soalan penting untuk memahami GST dan pelaksanaannya di Malaysia	31/3/15	1/4/15	2	100%
APRIL	-	-	-	-	-
MEI	20. 101 resipi pengikat kasih mertua = Traditional family recipes : panduan langkah demi langkah	6/5/15	6/5/15	1	100%
	21.Panduan penulisan berkesan : menggarap cerpen berbantuan teori dan kaedah	6/5/15	6/5/15	1	100%
JUN	-	-	-	-	-
JULAI	-	-	-	-	-
OGOS	22.Capital in the twenty-first century	25/8/15	28/8/15	1	100%

**ANALISA PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2015
PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM SELANGOR**

BULAN	TAJUK	TARIKH TERIMA DARIPADA PEMBANGUNAN KOLEKSI	TARIKH HANTAR KE BAHAGIAN PERKHIDMATAN PELANGGAN RATU	TEMPOH PROSES (HARI)	% PENCAPAIAN
SEPTEMBER	23.Nuansa ukiran kayu Melayu	17/9/15	17/9/15	1	100%
	24.Who's who in Malaysian librarianship : a ppm membership directory	17/9/15	17/9/15	1	100%
OKTOBER	25.Just Jerry Rizal life as is myself, my work, my faith!	7/10/15	8/10/15	2	
	26. Fizo Omar	7/10/15	8/10/15	2	
NOVEMBER	-	-	-	-	-
DISEMBER	27.The power of habit : why we do what we do and how to change	17/12/15	23/12/15	5	100%
JUMLAH	27				100%

Jumlah perolehan terkini adalah bergantung kepada terbitan/buku yang baru dilancarkan/diterbitkan dalam bulan berkenaan.

**ANALISA PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2015
PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM SELANGOR**

BAHAGIAN 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	
JAN	16	16	-	100%
FEB	27	27	-	100%
MAC	11	9	2	82%
APR	6	6	-	100%
MEI	10	10	-	100%
JUN	55	55	-	100%
JUL	24	24	-	100%
OGOS	1	1	-	100%
SEP	1	-	1	0%
OKT	23	20	3	87%
NOV	2	1	1	50%
DIS	14	14	-	100%
JUMLAH	190	183	7	96.3%

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

**ANALISA PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2015
PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM SELANGOR**

BAHAGIAN 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	2	5	1	6	14%
FEB	1	7	3	5	37%
MAC	1	2	0	3	0%
APR	14	7	15	6	71%
MEI	6	3	6	3	66%
JUN	3	11	14	0	100%
JULAI	0	4	4	0	100%
OGOS	4	4	8	0	100%
SEPTEMBER	5	9	12	2	85%
OKTOBER	7	2	9	0	100%
NOVEMBER	2	9	11	0	100%
DISEMBER	5	6	11	0	100%
JUMLAH	50	69			
JUMLAH BESAR	119		94	25	72%

Analisa ini mengambilkira 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.

Justifikasi ketidakcapaian:

Kelewatan mendapat maklumbalas dari Bahagian yang terlibat.