

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2020

	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 tiga puluh (30) minit hari bekerja.	MASA	5403	0	30 MINIT	100%
2.	Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh dua (2) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak.	MASA	85,236	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	28	0	2 MINGGU	100%
4.	Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.	MASA	874	0	1 HARI	100%
5.	Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	MASA	41	0	14 HARI	100%
PERATUS KESELURUHAN						100%

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2020

PERKHIDMATAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN RAJA TUN UDA

1. MEMPROSES PERMOHONAN PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DALAM TEMPOH TIGA PULUH (30) MINIT HARI BEKERJA.

BULAN	JUMLAH PENDAFTARAN	% PEMROSESAN TIDAK MENEPATI MASA	PERATUSAN PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%)
JANUARI	817	0%	100%
FEBRUARI	538	0%	100%
MAC	1,337	0%	100%
APRIL	2	0%	100%
MEI	138	0%	100%
JUN	838	0%	100%
JULAI	460	0%	100%
OGOS	397	0%	100%
SEPTEMBER	378	0%	100%
OKTOBER	174	0%	100%
NOVEMBER	76	0%	100%
DISEMBER	248	0%	100%
JUMLAH	5,403	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 2020

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	12,973	0	100%
FEBRUARI	5,056	0	100%
MAC	9,317	0	100%
APRIL	0	0	100%
MEI	5	0	100%
JUN	2,385	0	100%
JULAI	8,963	0	100%
OGOS	12,846	0	100%
SEPTEMBER	14,254	0	100%
OKTOBER	10,233	0	100%
NOVEMBER	2,594	0	100%
DISEMBER	6,610	0	100%
JUMLAH	85,236	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 2020

PENDOKUMENTASIAN

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

BULAN	TAJUK	PENCAPAIAN
JANUARI	1. Anak seorang drebar / Tan Sri Shamsudin Abdul Kadir ; penterjemah: Amir Muslim. 2. Kumpulan puisi Zaini Ujang : kalau ada yang bertanya / Zaini Ujang. 3. The secret of sugar : all about sugar / Dr. K.S Vasan A/L Suppiah. 4. 40 hadis pelestarian alam sekitar / Zaini Ujang, Zulkifli Mohd Yusoff.	100% 100% 100% 100%
FEBRUARI	-	-
MAC	5. Aisyah keanggunan sejati / Sulaiman An-Nadawi. 6. Srikandi-srikandi yang benar / Abu Wardah. 7. I love KL : a funny bone tour of Kuala Lumpur and other fascinating places in Malaysia / Leslee. 8. Lelaki yang hebat-hebat dalam Al-Quran / Syaari Ab Rahman. 9. Ejen Ali : misi : Neo / edited by Nor Azlin. 10. Rahasia magnet rezeki : menarik rezeki dahsyat dengan cara Allah / Nasrullah. 11. Kuih : from apam to wajik, a pictorial guide to Malay desserts / Hidayah Amin ; illustrated by Jafri Janif. 12. Buku adat dan pantang larang orang asli Semenanjung Malaysia : Suku Urang Huluk (Jakun) Johor / Dolah Tekoi. 13. Haura : bismillah . . . aku mencintaimu / Ramlee Awang Murshid. 14. Sumpah setia / Aisya Sofea 15. Sherlock Holmes : the hound of the Baskervilles / Sir Arthur Conan Doyle ; translated by Nor Azila Zainal Abidin. 16. Talakkan aku di puncak Jabal Rahmah / Brig Jen Dato' Dr Mohd Radzi Abd Hamid.	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%
APRIL	-	-
MEI	-	-
JUN	-	-
JULAI	-	-
OGOS	17. Anak-anak di lorong kami / Naquib Mahfouz ; penterjemah, Adli Yaacob. 18. Naskhah dari Accra / Paulo Coelho ; penterjemah Irni Fazrita Farid. 19. The ashes of Hiroshima / Othman Puteh. 20. Zainab / Muhammad Husayn Haikal ; penterjemah, Adli Yaacob. 21. Majdulin / oleh Mustafa Lutfi Al Manfaluti ; penterjemah, Adli Yaacob.	100% 100% 100% 100% 100%

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2020

BULAN	TAJUK	PENCAPAIAN
SEPTEMBER	22. Anekdot seorang pencerita / Ishak Hamzah.	100%
	23. Khianat : tumbangnya kerajaan pilihan rakyat / editor, Md Sidin Ahmad Ishak, Khairul Anuar Abdul Manap, Kamarulbahrin Zahid.	100%
	24. Ensiklopedia adab / Dato' Haji Muhammad Zakaria.	100%
	25. Besar sangat ke masalah tu? / Dato' Ustaz Kazim Elias.	100%
	26. Dropship pahala / Ustaz Elyas Ismail.	100%
	27. Remedi / Dayana Amerda.	100%
	28. Batu Caves : Malaysia's majestic limestone icon / [editors, Ruth Kiew and five others].	100%
OKTOBER	-	-
NOVEMBER	-	-
DISEMBER	-	-
JUMLAH	28 JUDUL, 28 NASKHAH	100%

Jumlah bahan terkini Januari – Disember 2020: **28 judul, 28 naskhah.**

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2020

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	112	112	-	100%
FEBRUARI	332	332	-	100%
MAC	40	40	-	100%
APRIL	0	0	-	100%
MEI	0	0	-	100%
JUN	1	1	-	100%
JULAI	8	8	-	100%
OGOS	117	117	-	100%
SEPTEMBER	235	235	-	100%
OKTOBER	15	15	-	100%
NOVEMBER	14	14	-	100%
DISEMBER	0	0	-	100%
JUMLAH	874	874	-	100%

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

Beberapa bulan perkhidmatan perpustakaan ditutup, disebabkan arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang dikuatkuasakan oleh pihak kerajaan, berpunca dari penularan virus covid 19.

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2020

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	9	0	9	0	100%
FEB	5	0	5	0	100%
MAC	4	3	7	0	100%
APRIL	3	0	3	0	100%
MEI	0	0	0	0	100%
JUN	3	0	3	0	100%
JULAI	6	0	6	0	100%
OGOS	5	0	5	0	100%
SEPTEMBER	0	0	0	0	100%
OKTOBER	2	1	3	0	100%
NOVEMBER	0	0	0	0	100%
DISEMBER	0	0	0	0	100%
JUMLAH BESAR	41		41	0	100%

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.