

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2022

	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 dua (2) minit hari bekerja.	MASA	21,488	0	2 MINIT	100%
2.	Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh lima (5) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak.	MASA	277,933	0	5 MINIT	100%
3.	Memastikan bahan perpustakaan perolehan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan Shah Alam dalam tempoh dua (2) minggu.	MASA	1 JUDUL, 2 NASKHAH	40 JUDUL, 39 NASKHAH	2 MINGGU	4.88%
4.	Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.	MASA	617	0	1 HARI	100%
5.	Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	MASA	36	0	14 HARI	100%
PERATUS KESELURUHAN						80.98%

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2022

PERKHIDMATAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN RAJA TUN UDA

1. MEMPROSES PERMOHONAN PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DALAM TEMPOH DUA (2) MINIT HARI BEKERJA.

BULAN	JUMLAH PENDAFTARAN	% PEMROSESAN TIDAK MENEPATI MASA	PERATUSAN PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%)
JANUARI	1,695	0%	100%
FEBRUARI	1,450	0%	100%
MAC	1,865	0%	100%
APRIL	4,205	0%	100%
MEI	2,155	0%	100%
JUN	2,622	0%	100%
JULAI	1,085	0%	100%
OGOS	1,016	0%	100%
SEPTEMBER	1,059	0%	100%
OKTOBER	1,288	0%	100%
NOVEMBER	795	0%	100%
DISEMBER	2,253	0%	100%
JUMLAH	21,488	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 2022

PERKHIDMATAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN RAJA TUN UDA

2. MEMASTIKAN URUSAN PINJAMAN BAHAN PERPUSTAKAAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH LIMA (5) MINIT BAGI SETIAP PELANGGAN KECUALI WAKTU SESAK.

BULAN	JUMLAH PENDAFTARAN	% PEMROSESAN TIDAK MENEPATI MASA	PERATUSAN PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%)
JANUARI	17,570	0	100%
FEBRUARI	16,512	0	100%
MAC	19,501	0	100%
APRIL	18,025	0	100%
MEI	17,482	0	100%
JUN	22,772	0	100%
JULAI	26,013	0	100%
OGOS	26,607	0	100%
SEPTEMBER	28,870	0	100%
OKTOBER	30,355	0	100%
NOVEMBER	27,218	0	100%
DISEMBER	27,008	0	100%
JUMLAH	277,933	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

BULAN	TAJUK	PENCAPAIAN
JANUARI	-	-
FEBRUARI	-	-
MAC	-	-
APRIL	-	-
MEI	1. Growing a sustainable family business, our first 30 years : values & strategies for entrepreneurs and small & medium enterprises (SMEs) / Saliza Abdullah ; editor, Andal Krishnan.	100%
	2. Growing a sustainable family business, our first 30 years : values & strategies for entrepreneurs and small & medium enterprises (SMEs) / Saliza Abdullah ; editor, Andal Krishnan.	100%
JUN	3. Cerita simpang renggam : kisah-kisah keluarga dan komuniti / Dr. Maszlee Malik	0%
	4. Karya terakhir / Muhd Kamil Ibrahim.	0%
	5. Tragedi dah Mahsuri : hadiah daripada tuhan / Noor Zila Md. Yusuf, Amir Juhari & Umisofian Md. Yusuf.	0%
	6. Kembara PHD : susah senang kuharungi jua / editor: Law Kuan Kheng, Azyyati Anuar, Nur Zainie Abd Hamid.	0%
	7. Establishing competitive University : a strategic management perspective / Ahmed Abubakar, Haim Hilman Abdullah.	0%
	8. Jikey : teater warisan Langkawi / Muhammad Izzat Md Isa.	0%
	9. Dukun Iblis : aku heretmu ke neraka bersamaku / Janne Ain, Zaifu Zaman Ahmad & Lyla.	0%
	10. My innocent husband / Qis Nur Harraz.	0%
	11. Penerbangan terakhir MH370 & MH17 / daripada perspektif Dato' Sri Azharuddin Abdul Rahman.	0%
	12. Lipur lara alam Melayu / Ninot Aziz.	0%
	13. Siso Kopratasa : dari Balok ke pentas seni / Wanza Mohamad.	0%
	14. Ensiklopedia solat premium / Rohidzir Rais.	0%
	15. You are amazing than you think / Aisyah Hijanah	0%
	16. Healing the emptiness : a guide to emotional and spiritual well-being / Yasmin Mogahed.	0%
	17. Melodi iman dalam solat lima waktu / disusun oleh Datuk Sheikh Abd Manaf Ahmad As Sunni.	0%
	18. The joy of cycling in Putrajaya / Adib Noh.	0%
	19. Noktah yang memujuk / Iddin Ramli.	0%
	20. Hati yang merindui syurga : bagaimana aku ingin menjaga hati, sedangkan anggota badan zahir aku masih berbuat dosa? / Aizuddin Hamid.	0%
	21. Nanti yang hancur akan sembuh / El Haslina.	0%

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2022

BULAN	TAJUK	PENCAPAIAN
	22. Fajar : rekahan malam dan roh yang tenang / Mohd Daud Bakar.	0%
	23. Fasobrun jamil : nasihat-nasihat penguat jiwa untuk kamu yang hampir berputus asa / Ustazah Muzayyanah Abdullah, Alfiah Berkah.	0%
	24. Siapa lebih utama, wanita dunia ataupun bidadari syurga : kompilasi 52 soal jawab unik tetapi ada dalam agama / Ustaz Dzulkhairi Md Noor, Ustazah Muzayyanah Abdullah.	0%
	25. Adam : between evolution, theistic evolution & revelation / Ibrahim Elshahat.	0%
	26. Warung kopi : sejarah dan budaya / Zulkifli Salleh	0%
	27. Ayahanda / Azizi Haji Abdullah.	0%
	28. Epik cinta / Fizziany.	0%
	29. Arus dari gunung : tragedi kepala air Gunung Jerai 2021 / penyelenggara, Hasan Baseri Budiman, Puzi Hadi, Zaidin Abadi.	0%
	30. Bila atok ranggi berbicara / Haji Burhanuddin Md. Radzi.	0%
	31. Seeking shelter in Allah's mercy / Ayesha Syahira.	0%
	32. Mawi : dalam lautan manusia / Asmawi Ani	0%
	33. Bayang sudah pandai mengejek / kumpulan cerpen Zul Azlin.	0%
	34. Sinergi / karya Hilal Asyraf.	0%
	35. Sahaja aku nak bernikah / Hilal Asyraf.	0%
	36. Bulan merah di tiga kuala / Zahari Affandi.	0%
	37. Terbanglah kenariku, terbanglah / Zahari Affandi.	0%
	38. Pelabuhan yang ditinggalkan / Zahari Affandi.	0%
	39. Main dan cakap : formula berkesan dari terapis untuk rangsang anak bercakap di rumah / OT Aisyah Rozalli, ST Muizah Mohammad.	0%
	40. Tolong! Wamli sakit! / cerita OT oleh Aisyah Rozalli ; ilustrasi oleh Siti Azilah Rozalli	0%
	41. Magical weekend with Nat / Ria Said, Sofia K, Qamarul Hassan ; illustrated by Wendi Hendra.	0%
JULAI	-	-
OGOS	-	-
SEPTEMBER	-	-
OKTOBER	-	-
NOVEMBER	-	-
DISEMBER	-	-
JUMLAH	40 JUDUL, 41 NASKHAH	4.88%

Jumlah bahan terkini Januari – Disember 2022: **40 judul, 41 naskhah.**

Justifikasi tidak tercapai: Pembelian bahan perolehan terkini yang banyak dalam sesuatu masa menyebabkan tempoh pemprosesan bahan menjadi lebih lama.

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2022

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	11	11	-	100%
FEBRUARI	2	2	-	100%
MAC	35	35	-	100%
APRIL	8	8	-	100%
MEI	6	6	-	100%
JUN	19	19	-	100%
JULAI	113	113	-	100%
OGOS	33	33	-	100%
SEPTEMBER	30	30	-	100%
OKTOBER	69	69	-	100%
NOVEMBER	75	75	-	100%
DISEMBER	216	216	-	100%
JUMLAH	617	617	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 2022

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	
JANUARI	2	1	3	0	100%
FEBRUARI	2	0	2	0	100%
MAC	3	0	3	0	100%
APRIL	0	0	0	0	100%
MEI	2	0	2	0	100%
JUN	5	0	5	0	100%
JULAI	2	3	5	0	100%
OGOS	2	0	2	0	100%
SEPTEMBER	1	0	1	0	100%
OKTOBER	1	0	1	0	100%
NOVEMBER	2	0	2	0	100%
DISEMBER	9	1	10	0	100%
JUMLAH	31	5	36	0	100%
JUMLAH BESAR	36		36	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