

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2023

	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENG-UKURAN	JUMLAH YANG DAPAT DILAKSANA-KAN	JUMLAH YANG TIDAK DAPAT DILAKSANA-KAN	JUMLAH SASARAN YANG HENDAK DICAPAI	PERATUS PENCA-PAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%)
1.	Memproses permohonan pendaftaran keahlian perpustakaan dalam tempoh dua (2) minit hari bekerja.	MASA	15,339	0	2 MINIT	100%
2.	Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh lima (5) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak.	MASA	338,835	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	93 DARI 99 NASKHAH PERATUSAN 93.94%	6 DARI 99 NASKHAH PERATUSAN 6.06%	2 MINGGU	93.94%
4.	Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.	MASA	1194	0	1 HARI	100%
5.	Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	MASA	28	0	14 HARI	100%
PERATUS KESELURUHAN						98.79%

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2023

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	977	0%	100%
FEBRUARI	1,138	0%	100%
MAC	1,363	0%	100%
APRIL	1,438	0%	100%
MEI	952	0%	100%
JUN	1,070	0%	100%
JULAI	1,118	0%	100%
OGOS	1,820	0%	100%
SEPTEMBER	1,654	0%	100%
OKTOBER	1,279	0%	100%
NOVEMBER	877	0%	100%
DISEMBER	1,653	0%	100%
JUMLAH	15,339	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 2023

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	23,452	0	100%
FEBRUARI	25,685	0	100%
MAC	30,564	0	100%
APRIL	22,744	0	100%
MEI	25,072	0	100%
JUN	27,507	0	100%
JULAI	34,504	0	100%
OGOS	30,931	0	100%
SEPTEMBER	29,866	0	100%
OKTOBER	30,663	0	100%
NOVEMBER	27,555	0	100%
DISEMBER	30,292	0	100%
JUMLAH	338,835	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 2023

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2023

	89. Sketching the city / Hisham Salmin.	100%
	90. Aktiviti galakan membaca pusat sumber sekolah.	0%
SEPTEMBER	91. Gelombang baru : menjejak awan / Hilal Asyraf ; editor, Nor Liana Omar.	100%
	92. Love notes for the soul / by Sharifah Nadirah ; editor, Maryam Jamilah ; Illustrator, Wahyuni Busyra.	100%
	93. Budaya membaca di Malaysia : satu tinjauan terkini / disunting oleh Nor Faridah Abdul Manaf, Rohaiza Rokis, Wan Nur Madiha Ramlan.	100%
	94. Hikayat Sang Kancil & Sulaiman : jalan panjang mencari erti / Ilham Mazalan.	100%
	95. Wira cilik & menjaga kesihatan tubuh / Hilal Asyraf, Khairul Exodus, Violet ; illustrator, Nen Isa.	100%
	96. Wira cilik & hubungan persahabatan / Hilal Asyraf, Khairul Exodus, Violet ; illustrator, Aminimint.	100%
	97. Wira cilik & menjauhi sikap membazir / Hilal Asyraf, Khairul Exodus, Violet ; illustrator, Yofizu.	100%
	98. Wira cilik & pentingnya kebersihan diri / Hilal Asyraf, Khairul Exodus, Violet ; illustrator, Kirin Lukis.	100%
	99. Wira cilik & tumpuan ketika belajar / Hilal Asyraf, Khairul Exodus, Violet ; illustrator, Haikalkus.	100%

STATUS BAHAN PERPUSTAKAAN PEROLEHAN TERKINI JANUARI – DISEMBER 2023 97 JUDUL, 99 NASKHAH	
BAHAN BERJAYA TERSEDIA DI RAK DALAM TEMPOH 14 HARI 93 dari 99 naskhah PERATUSAN 93.94%	BAHAN TIDAK BERJAYA TERSEDIA DI RAK DALAM TEMPOH 14 HARI 6 dari 99 naskhah PERATUSAN 6.06%

Justifikasi tidak tercapai: Sebahagian bahan pembelian terkini telah bercampur dengan bahan pembelian biasa yang lain, menyebabkan berlaku situasi kelewatan pemprosesan bahan.

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2023

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	484	484	-	100%
FEBRUARI	45	45	-	100%
MAC	280	280	-	100%
APRIL	39	39	-	100%
MEI	105	105	-	100%
JUN	120	120	-	100%
JULAI	1	1	-	100%
OGOS	15	15	-	100%
SEPTEMBER	10	10	-	100%
OKTOBER	88	88	-	100%
NOVEMBER	3	3	-	100%
DISEMBER	4	4	-	100%
JUMLAH	1194	1194	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 2023

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	4	6	0	100%
FEBRUARI	4	0	4	0	100%
MAC	2	0	2	0	100%
APRIL	0	0	0	0	100%
MEI	3	0	1	2	100%
JUN	1	0	1	0	100%
JULAI	2	1	3	0	100%
OGOS	1	0	1	0	100%
SEPTEMBER	1	0	1	0	100%
OKTOBER	1	0	1	0	100%
NOVEMBER	1	0	1	0	100%
DISEMBER	5	0	5	0	100%
JUMLAH	23	5	26	2	100%
JUMLAH BESAR	28		28	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