

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2024

|                     | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                    | KAEDAH PENG-UKURAN | JUMLAH YANG DAPAT DILAKSA - NAKAN | 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 dua (2) minit hari bekerja.                                     | MASA               | 14,224                            | 0                                       | 2 MINIT                            | 100%                                                     |
| 2.                  | Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh lima (5) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak.   | MASA               | 342,999                           | 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               | 18 DARI 25 NASKHAH<br>(72%)       | 7 DARI 25 NASKHAH<br>(28%)              | 2 MINGGU                           | 72%                                                      |
| 4.                  | Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.                       | MASA               | 571                               | 0                                       | 1 HARI                             | 100%                                                     |
| 5.                  | Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.                            | MASA               | 42                                | 0                                       | 14 HARI                            | 100%                                                     |
| PERATUS KESELURUHAN |                                                                                                                                     |                    |                                   |                                         |                                    | 94.4%                                                    |

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2024

### 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   | 1,114              | 0%                               | 100%                                                      |
| FEBRUARI  | 1,175              | 0%                               | 100%                                                      |
| MAC       | 896                | 0%                               | 100%                                                      |
| APRIL     | 540                | 0%                               | 100%                                                      |
| MEI       | 1,071              | 0%                               | 100%                                                      |
| JUN       | 1,158              | 0%                               | 100%                                                      |
| JULAI     | 1,217              | 0%                               | 100%                                                      |
| OGOS      | 946                | 0%                               | 100%                                                      |
| SEPTEMBER | 1,029              | 0%                               | 100%                                                      |
| OKTOBER   | 1,168              | 0%                               | 100%                                                      |
| NOVEMBER  | 1,058              | 0%                               | 100%                                                      |
| DISEMBER  | 2,852              | 0%                               | 100%                                                      |
| JUMLAH    | 14,224             | 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 2024

### 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   | 28,710             | 0                                | 100%                                                      |
| FEBRUARI  | 30,352             | 0                                | 100%                                                      |
| MAC       | 28,100             | 0                                | 100%                                                      |
| APRIL     | 21,931             | 0                                | 100%                                                      |
| MEI       | 30,165             | 0                                | 100%                                                      |
| JUN       | 31,197             | 0                                | 100%                                                      |
| JULAI     | 28,597             | 0                                | 100%                                                      |
| OGOS      | 28,456             | 0                                | 100%                                                      |
| SEPTEMBER | 30,538             | 0                                | 100%                                                      |
| OKTOBER   | 30,008             | 0                                | 100%                                                      |
| NOVEMBER  | 25,772             | 0                                | 100%                                                      |
| DISEMBER  | 29,173             | 0                                | 100%                                                      |
| JUMLAH    | 342,999            | 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 2024

### 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   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | -                                                                    |
| FEBRUARI  | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | -                                                                    |
| MAC       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | -                                                                    |
| APRIL     | 1. Kembara seni : Jogja / ketua editor Munsyi Mohamad Musip ; editor Husna Munirah Azrin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 0%                                                                   |
| MEI       | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | -                                                                    |
| JUN       | 2. Imtihan = (Tsaraw) / sebuah novela spiritual oleh Maszlee Malik.<br>3. Ilmu orang berjaya / Zuhdi Zakaria.<br>4. Ku Li : memoir 205 / Zinitulniza Abdul Kadir.<br>5. Jalan tegak / Syed Saddiq.<br>6. Allahumma ashhad : wahai Tuhan, saksikanlah... / karya bersama MFAiz AKarim, Fazrul Ismail.<br>7. Tadabbur & aplikasi surah Al-Kahf : kisah manusia berdepan fitnah akhir zaman / Fazrul Ismail.<br>8. Memoir pustakawan : kisah orang pustaka / diselenggarakan oleh Nor Azzah Momin, Khairulbahiyah Yaakub, Siti Azizah Md. Nor, Noraini Abdul Rahman.<br>9. Memoir Abdul Latiff Mohamad : membina keupayaan sains botani / Abdul Latiff Mohamad.<br>10. The art of chemistry : what is matter / Salina Mohd Hamdan, Syazwina Abdul Karim ; illustration, Nurdiana Athirah Abdul Karim.<br>11. Yasmin dan Adam / idea asal, Fadhlina Sidek ; cerita dan ilustrasi Nurshuhada Abdullah. | 100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100% |
| JULAI     | 12. Hati Kintsugi / Mazny M.R. ; editor: Nor Liana Omar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 100%                                                                 |
| OGOS      | 13. Kuih orang Melaka : lima cerita kuih orang Melaka / cerita: Asmah binti Jendul ; ilustrasi: Asmah binti Jendul, Ainatul Najwa Zabidi.<br>14. Ramadan tiba, aidilfitri menjelang / Milin Kassim, Rozela Dahlan ; ilustrator: Munsya Rahman.<br>15. Deepavali nal valthukkal / Choo Li-Hsian ; illustrator: Huilee Raj.<br>16. Terima kasih / Zanariah Salam.<br>17. Aimi tidak murung lagi / Zanariah Salam.<br>18. Emak / Nini Mohamad.<br>19. Himpunan kisah Sulalatus Salatin 'Sejarah Melayu' / penyelenggara: Norazimah Abu Bakar, Mahaya Mohd Yasin, Faziah Sulaiman.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100%                 |
| SEPTEMBER | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | -                                                                    |

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2024

| BULAN    | TAJUK                                                                                                                                                                                                                                                | PENCAPAIAN |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| OKTOBER  | 20. Lagenda Batu Ribn = Legend of Batu Ribn / diceritakan semula Mahat A/L China ; dilukis oleh Yeok Apin A/L Yeok Wahab.                                                                                                                            | 0%         |
|          | 21. Perayaan Bering = The Bering festival / diceritakan secara lisan oleh Muhd Fauzi Bin Bani, Indan Bin Uda, Abus A/L Jamlea, Berahim Bin Kanjong ; diceritakan semula oleh Rohani Binti Ayam, Jamal Bin Endi ; dilukis oleh Pandak Basri A/L Kana. | 0%         |
|          | 22. Suara engkuk = Engkuk's voice / diceritakan secara lisan oleh Wan Ngah A/P Pandak ; diceritakan semula oleh Ronnie Bahari ; dilukis oleh Bah Didi Lis A/L Yeok So Alu & Bah Saluji A/L Yeok So Alu.                                              | 0%         |
|          | 23. Topeng Siamang = The Gibbon mask / Samri A/L Rahman ; dilukis oleh Sarudin A/L Kana @ Udin.                                                                                                                                                      | 0%         |
|          | 24. Manusia menjadi naga = He became a dragon / diceritakan secara lisan oleh Mak Leiti Akun ; diceritakan semula oleh Jefree Salim dilukis oleh Bah Saluji A/L Yeok So Alu.                                                                         | 0%         |
|          | 25. Sang Kancil dengan Siput = Sang Kancil and Siput / diceritakan secara lisan oleh Yeok Su Alu A/L Piat ; diceritakan semula dan dilukis oleh Bah Saluji A/L Yeok Su Alu.                                                                          | 0%         |
| NOVEMBER | -                                                                                                                                                                                                                                                    | -          |
| DISEMBER | -                                                                                                                                                                                                                                                    | -          |

| STATUS BAHAN PERPUSTAKAAN PEROLEHAN TERKINI JANUARI – DISEMBER 2024<br>25 JUDUL, 25 NASKHAH                           |                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BAHAN BERJAYA TERSEDIA DI RAK DALAM TEMPOH 14 HARI<br><b>18 dari 25 naskhah</b><br>PERATUSAN PENCAPAIAN<br><b>72%</b> | BAHAN TIDAK BERJAYA TERSEDIA DI RAK DALAM TEMPOH 14 HARI<br><b>7 dari 25 naskhah</b><br>PERATUSAN PENCAPAIAN<br><b>28%</b> |

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 2024

### 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   | 22         | 22                 | -            | 100%                                          |
| FEBRUARI  | 30         | 30                 | -            | 100%                                          |
| MAC       | 9          | 9                  | -            | 100%                                          |
| APRIL     | 18         | 18                 | -            | 100%                                          |
| MEI       | 28         | 28                 | -            | 100%                                          |
| JUN       | 16         | 16                 | -            | 100%                                          |
| JULAI     | 39         | 39                 | -            | 100%                                          |
| OGOS      | 101        | 101                | -            | 100%                                          |
| SEPTEMBER | 78         | 78                 | -            | 100%                                          |
| OKTOBER   | 155        | 155                | -            | 100%                                          |
| NOVEMBER  | 41         | 41                 | -            | 100%                                          |
| DISEMBER  | 34         | 34                 | -            | 100%                                          |
| JUMLAH    | 571        | 571                | 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 2024

### 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               | 7                                | 9                        | 0             | 100%                                          |
| FEBRUARI     | 2               | 1                                | 3                        | 0             | 100%                                          |
| MAC          | 2               | 0                                | 2                        | 0             | 100%                                          |
| APRIL        | 3               | 0                                | 3                        | 0             | 100%                                          |
| MEI          | 0               | 2                                | 2                        | 0             | 100%                                          |
| JUN          | 0               | 1                                | 1                        | 0             | 100%                                          |
| JULAI        | 0               | 1                                | 1                        | 0             | 100%                                          |
| OGOS         | 5               | 1                                | 6                        | 0             | 100%                                          |
| SEPTEMBER    | 2               | 0                                | 2                        | 0             | 100%                                          |
| OKTOBER      | 2               | 2                                | 4                        | 0             | 100%                                          |
| NOVEMBER     | 1               | 0                                | 1                        | 0             | 100%                                          |
| DISEMBER     | 2               | 6                                | 8                        | 0             | 100%                                          |
| JUMLAH       | 21              | 21                               | 42                       | 0             | 100%                                          |
| JUMLAH BESAR | 42              |                                  | 42                       | 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