

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2016

	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 satu (1) jam hari bekerja.	MASA	8,015	0	1 JAM	100%
2.	Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh dua (2) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak.	MASA	166,174	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	16	0	2 MINGGU	100%
4.	Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.	MASA	1,230	60	1 HARI	95.4%
5.	Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	MASA	141	1	14 HARI	99.2%
PERATUS KESELURUHAN						98.92%

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2016

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	590	0%	100%
FEBRUARI	639	0%	100%
MAC	581	0%	100%
APRIL	700	0%	100%
MEI	814	0%	100%
JUN	585	0%	100%
JULAI	383	0%	100%
OGOS	885	0%	100%
SEPTEMBER	633	0%	100%
OKTOBER	734	0%	100%
NOVEMBER	763	0%	100%
DISEMBER	708	0%	100%
JUMLAH	8015	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 2016

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	13,486	0	100%
FEBRUARI	12,813	0	100%
MAC	13,647	0	100%
APRIL	15,638	0	100%
MEI	13,990	0	100%
JUN	12,901	0	100%
JULAI	11,210	0	100%
OGOS	12,391	0	100%
SEPTEMBER	13,967	0	100%
OKTOBER	14,232	0	100%
NOVEMBER	15,591	0	100%
DISEMBER	16308	0	100%
JUMLAH	166,174	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 2016

PENDOKUMENTASIAN

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

BULAN	TAJUK	TARIKH TERIMA DARI PEMBANGUNAN KOLEKSI	TARIKH HANTAR KE BAHAGIAN PERKHIDMATAN RATU	TEMPOH PROSES (HARI BEKERJA)	PENCAPAIAN (%)
JANUARI	1. Shopaholic to the rescue.	18/01/2016	20/01/2016	3	100%
	2. Komik tazkirah Tok Guru : Tuan Guru Nik Abdul Aziz.	18/01/2016	20/01/2016	3	100%
	3. Primary greatness : the 12 levers of success.	18/01/2016	20/01/2016	3	100%
	4. Cinta si wedding planner.	18/01/2016	20/01/2016	3	100%
FEBRUARI	--	-	-	-	-
MAC	5. Saya cuma posmen.	14/03/2016	15/03/2016	2	100%
	6. Variasi fesyen hijab jalanan.	14/03/2016	15/03/2016	2	100%
APRIL	7. Guidelines on competencies for special libraries in Malaysia.	01/04/2016	05/04/2016	3	100%
	8. Rahsia diet Malaysia.	01/04/2016	05/04/2016	3	100%
	9. Malaysian media studies : integrating perspectives.	01/04/2016	05/04/2016	3	100%
	10. Blurring boundaries : the Chindian identity quest.	01/04/2016	05/04/2016	3	100%
MEI	--	-	-	-	-
JUN	--	-	-	-	-
JULAI	--	-	-	-	-
OGOS	11. Cerita dari hati.	09/08/2016	10/08/2016	2	100%
	12. Untuk kamu berfikir : kebenaran kalamullah dan kajian saintifik.	09/08/2016	10/08/2016	2	100%
	13. Sedangkan kiblat pun berubah.	09/08/2016	10/08/2016	2	100%
	14. Harry Potter and the cursed child. Parts one and two.	19/08/2016	22/08/2016	2	100%
SEPTEMBER	15. Fikir zikir : tips usahawan cemerlang.	02/09/2016	05/09/2016	2	100%
OKTOBER	16. Grinding it out : the making of McDonald's.	24/10/2016	25/10/2016	2	100%
NOVEMBER	--	-	-	-	-
DISEMBER	--	-	-	-	-

Jumlah bahan terkini 2016: **16 judul, 17 naskhah.**

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2016

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	18	18	-	100%
FEB	7	6	1	86%
MAC	21	20	1	95%
APR	6	5	1	83%
MEI	13	13	-	100%
JUN	1153	1100	53	95%
JUL	28	27	1	96%
OGOS	6	6	-	100%
SEP	12	12	-	100%
OKT	12	10	2	83%
NOV	7	6	1	86%
DIS	7	7	-	100%
JUMLAH	1290	1230	60	95.35%

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 2016

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	3	0	3		100%
FEB	9	0	9		100%
MAC	4	14	18		100%
APR	3	7	10		100%
MEI	3	3	6		100%
JUN	3	1	4		100%
JULAI	5	2	7		100%
OGOS	11	5	16		100%
SEPTEMBER	12	10	21	1	95.5%
OKTOBER	19	7	26		100%
NOVEMBER	10	0	10		100%
DISEMBER	11	0	11		100%
JUMLAH	93	49			
JUMLAH BESAR	142		141	1	99.2%

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