

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2017

	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	13,230	0	1 JAM	100%
2.	Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh dua (2) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak.	MASA	152,287	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	12	0	2 MINGGU	100%
4.	Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.	MASA	1743	1	1 HARI	99.94%
5.	Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	MASA	70	0	14 HARI	100%
<b>PERATUS KESELURUHAN</b>						<b>99.98%</b>

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2017

### 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	802	0%	100%
FEBRUARI	881	0%	100%
MAC	1,287	0%	100%
APRIL	851	0%	100%
MEI	2,344	0%	100%
JUN	953	0%	100%
JULAI	609	0%	100%
OGOS	949	0%	100%
SEPTEMBER	1,117	0%	100%
OKTOBER	1,133	0%	100%
NOVEMBER	1,350	0%	100%
DISEMBER	954	0%	100%
<b>JUMLAH</b>	<b>13,230</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

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 2017

### 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	11,790	0	100%
FEBRUARI	12,138	0	100%
MAC	14,599	0	100%
APRIL	13,202	0	100%
MEI	12,352	0	100%
JUN	9,930	0	100%
JULAI	11,097	0	100%
OGOS	12,372	0	100%
SEPTEMBER	11,113	0	100%
OKTOBER	13,171	0	100%
NOVEMBER	14,857	0	100%
DISEMBER	15,666	0	100%
<b>JUMLAH</b>	<b>152,287</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

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 2017

### PENDOKUMENTASIAN

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

BULAN	TAJUK	
JANUARI	1. Pengurusan sungai mengikut undang-undang / Harlida Abdul Wahab, Nurlia Yaacob.	100%
FEBRUARI	2. Suami hensem isteri ohsem : menyelami perbezaan lelaki dan wanita dalam memperbaiki permasalahan hubungan dan komunikasi suami isteri / Ahmad Shafiq Uda Jaafar.	100%
MAC	3. Hingga ke jannah : anda bertanya ustaz menjawab mengenai keluarga / Rohidzir Rais.	100%
APRIL	4. Mathematics SPM form 4.5 / Yong Ping Kiang. 5. Biology SPM form 4.5 / Mahadiah Muda	100%
MEI	6. Brainhack : tips and tricks to unleash your brain's full potential / Neil Pavitt.	100%
JUN	7. 60 resepi terkenal roti langkah demi langkah / Hadi Tuwendu ; penterjemah, Fatimah Abdul Nasir ; editor, Nur Syafiq Yusoff.	100%
JULAI	8. Are you talking about trust, Mislina Mustaffa? / Mislina Mustaffa.	100%
OGOS	9. Tuhan, bagaimana untuk aku ada perasaan / Faziliya Iliya.	100%
SEPTEMBER	10. Nota ajal seorang mukmin / Ahmad Dusuki Abd Rani.	100%
OKTOBER	11. Ketika Azazel berputus asa : runtuhnya dominasi empayar Iblis / Hadi Fayyadh.	100%
NOVEMBER	--	--
DISEMBER	12. Kuantum dalam jendela / Ahmad Muzaffar Baharudin.	100%
<b>JUMLAH</b>	<b>12 judul</b>	<b>100%</b>

Jumlah bahan terkini 2017: **12 judul, 12 naskhah.**

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2017

### 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	6	6	-	100%
FEB	40	40	-	100%
MAC	101	100	1	99%
APR	398	398	-	100%
MEI	1024	1024	-	100%
JUN	35	35	-	100%
JUL	39	39	-	100%
OGOS	7	7	-	100%
SEP	5	5	-	100%
OKT	16	16	-	100%
NOV	47	47	-	100%
DIS	26	26	-	100%
<b>UMLAH</b>	<b>1744</b>	<b>1743</b>	<b>1</b>	<b>99.94%</b>

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 2017

### 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	7	1	8	-	100%
FEB	2	6	8	-	100%
MAC	7	0	7	-	100%
APR	10	0	10	-	100%
MEI	3	0	3	-	100%
JUN	0	10	10	-	100%
JULAI	2	0	2	-	100%
OGOS	0	1	1	-	100%
SEPTEMBER	4	0	4	-	100%
OKTOBER	5	0	5	-	100%
NOVEMBER	3	0	3	-	100%
DISEMBER	8	1	9	-	100%
<b>JUMLAH</b>	<b>51</b>	<b>19</b>	<b>70</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>
<b>JUMLAH BESAR</b>	<b>70</b>		<b>70</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

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