

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2020

|                            | 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 tiga puluh (30) minit hari bekerja.                             | MASA               | 5403                           | 0                                    | 30 MINIT                           | 100%   |
| 2.                         | Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh dua (2) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak.    | MASA               | 85,236                         | 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               | 28                             | 0                                    | 2 MINGGU                           | 100%   |
| 4.                         | Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.                       | MASA               | 874                            | 0                                    | 1 HARI                             | 100%   |
| 5.                         | Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.                            | MASA               | 41                             | 0                                    | 14 HARI                            | 100%   |
| <b>PERATUS KESELURUHAN</b> |   |                    |                                |                                      |                                    | <b>100%</b>  |

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2020

### PERKHIDMATAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN RAJA TUN UDA

#### 1. MEMPROSES PERMOHONAN PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DALAM TEMPOH TIGA PULUH (30) MINIT HARI BEKERJA.

| BULAN         | JUMLAH PENDAFTARAN | % PEMROSESAN TIDAK MENEPATI MASA | PERATUSAN PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%) |
|---------------|--------------------|----------------------------------|---|
| JANUARI       | 817                | 0%                               | 100%  |
| FEBRUARI      | 538                | 0%                               | 100%  |
| MAC           | 1,337              | 0%                               | 100%  |
| APRIL         | 2                  | 0%                               | 100%  |
| MEI           | 138                | 0%                               | 100%  |
| JUN           | 838                | 0%                               | 100%  |
| JULAI         | 460                | 0%                               | 100%  |
| OGOS          | 397                | 0%                               | 100%  |
| SEPTEMBER     | 378                | 0%                               | 100%  |
| OKTOBER       | 174                | 0%                               | 100%  |
| NOVEMBER      | 76                 | 0%                               | 100%  |
| DISEMBER      | 248                | 0%                               | 100%  |
| <b>JUMLAH</b> | <b>5,403</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 2020

### 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 PENDAFTARAN | % PEMROSESAN TIDAK MENEPATI MASA | PERATUSAN PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%) |
|---------------|--------------------|----------------------------------|---|
| JANUARI       | 12,973             | 0                                | 100%  |
| FEBRUARI      | 5,056              | 0                                | 100%  |
| MAC           | 9,317              | 0                                | 100%  |
| APRIL         | 0                  | 0                                | 100%  |
| MEI           | 5                  | 0                                | 100%  |
| JUN           | 2,385              | 0                                | 100%  |
| JULAI         | 8,963              | 0                                | 100%  |
| OGOS          | 12,846             | 0                                | 100%  |
| SEPTEMBER     | 14,254             | 0                                | 100%  |
| OKTOBER       | 10,233             | 0                                | 100%  |
| NOVEMBER      | 2,594              | 0                                | 100%  |
| DISEMBER      | 6,610              | 0                                | 100%  |
| <b>JUMLAH</b> | <b>85,236</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 2020

### 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  | 1. Anak seorang drebar / Tan Sri Shamsudin Abdul Kadir ; penterjemah: Amir Muslim.<br>2. Kumpulan puisi Zaini Ujang : kalau ada yang bertanya / Zaini Ujang.<br>3. The secret of sugar : all about sugar / Dr. K.S Vasan A/L Suppiah.<br>4. 40 hadis pelestarian alam sekitar / Zaini Ujang, Zulkifli Mohd Yusoff.   | 100%<br>100%<br>100%   |
| FEBRUARI | -  | -  |
| MAC      | 5. Aisyah keanggunan sejati / Sulaiman An-Nadawi.<br>6. Srikandi-srikandi yang benar / Abu Wardah.<br>7. I love KL : a funny bone tour of Kuala Lumpur and other fascinating places in Malaysia / Leslee.<br>8. Lelaki yang hebat-hebat dalam Al-Quran / Syaari Ab Rahman.<br>9. Ejen Ali : misi : Neo / edited by Nor Azlin.<br>10. Rahasia magnet rezeki : menarik rezeki dahsyat dengan cara Allah / Nasrullah.<br>11. Kuih : from apam to wajik, a pictorial guide to Malay desserts / Hidayah Amin ; illustrated by Jafri Janif.<br>12. Buku adat dan pantang larang orang asli Semenanjung Malaysia : Suku Urang Huluk (Jakun) Johor / Dolah Tekoi.<br>13. Haura : bismillah . . . aku mencintaimu / Ramlee Awang Murshid.<br>14. Sumpah setia / Aisya Sofea<br>15. Sherlock Holmes : the hound of the Baskervilles / Sir Arthur Conan Doyle ; translated by Nor Azila Zainal Abidin.<br>16. Talakkan aku di puncak Jabal Rahmah / Brig Jen Dato' Dr Mohd Radzi Abd Hamid. | 100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100% |
| APRIL    | -  | -  |
| MEI      | -  | -  |
| JUN      | -  | -  |
| JULAI    | -  | -  |
| OGOS     | 17. Anak-anak di lorong kami / Naquib Mahfouz ; penterjemah, Adli Yaacob.<br>18. Naskhah dari Accra / Paulo Coelho ; penterjemah Irni Fazrita Farid.<br>19. The ashes of Hiroshima / Othman Puteh.<br>20. Zainab / Muhammad Husayn Haikal ; penterjemah, Adli Yaacob.<br>21. Majdulin / oleh Mustafa Lutfi Al Manfaluti ; penterjemah, Adli Yaacob.  | 100%<br>100%<br>100%<br>100%<br>100%   |

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2020

| BULAN         | TAJUK  | PENCAPAIAN  |
|---------------|--|---|
| SEPTEMBER     | 22. Anekdot seorang pencerita / Ishak Hamzah.  | 100%  |
|               | 23. Khianat : tumbangnya kerajaan pilihan rakyat / editor, Md Sidin Ahmad Ishak, Khairul Anuar Abdul Manap, Kamarulbahrin Zahid. | 100%  |
|               | 24. Ensiklopedia adab / Dato' Haji Muhammad Zakaria.   | 100%  |
|               | 25. Besar sangat ke masalah tu? / Dato' Ustaz Kazim Elias.   | 100%  |
|               | 26. Dropship pahala / Ustaz Elyas Ismail.  | 100%  |
|               | 27. Remedi / Dayana Amerda.  | 100%  |
|               | OKTOBER  | 28. Batu Caves : Malaysia's majestic limestone icon / [editors, Ruth Kiew and five others]. |
| NOVEMBER      | -  | -   |
| DISEMBER      | -  | -   |
| <b>JUMLAH</b> | <b>28 JUDUL, 28 NASKHAH</b>  | <b>100%</b>   |

Jumlah bahan terkini Januari – Disember 2020: **28 judul, 28 naskhah.**

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2020

### 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       | 112        | 112                | -            | 100%  |
| FEBRUARI      | 332        | 332                | -            | 100%  |
| MAC           | 40         | 40                 | -            | 100%  |
| APRIL         | 0          | 0                  | -            | 100%  |
| MEI           | 0          | 0                  | -            | 100%  |
| JUN           | 1          | 1                  | -            | 100%  |
| JULAI         | 8          | 8                  | -            | 100%  |
| OGOS          | 117        | 117                | -            | 100%  |
| SEPTEMBER     | 235        | 235                | -            | 100%  |
| OKTOBER       | 15         | 15                 | -            | 100%  |
| NOVEMBER      | 14         | 14                 | -            | 100%  |
| DISEMBER      | 0          | 0                  | -            | 100%  |
| <b>JUMLAH</b> | <b>874</b> | <b>874</b>         | <b>-</b>     | <b>100%</b>                                   |

Melalui perkhidmatan ini, pengguna boleh menggunakan pelbagai saluran untuk bertanyakan soalan samada melalui kaunter pertanyaan rujukan, panggilan telefon' faks ataupun melalui emel PPAS.

Beberapa bulan perkhidmatan perpustakaan ditutup, disebabkan arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang dikuatkuasakan oleh pihak kerajaan, berpunca dari penularan virus covid 19.

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2020

### 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                 | 9               | 0                                | 9                        | 0             | 100%  |
| FEB                 | 5               | 0                                | 5                        | 0             | 100%  |
| MAC                 | 4               | 3                                | 7                        | 0             | 100%  |
| APRIL               | 3               | 0                                | 3                        | 0             | 100%  |
| MEI                 | 0               | 0                                | 0                        | 0             | 100%  |
| JUN                 | 3               | 0                                | 3                        | 0             | 100%  |
| JULAI               | 6               | 0                                | 6                        | 0             | 100%  |
| OGOS                | 5               | 0                                | 5                        | 0             | 100%  |
| SEPTEMBER           | 0               | 0                                | 0                        | 0             | 100%  |
| OKTOBER             | 2               | 1                                | 3                        | 0             | 100%  |
| NOVEMBER            | 0               | 0                                | 0                        | 0             | 100%  |
| DISEMBER            | 0               | 0                                | 0                        | 0             | 100%  |
| <b>JUMLAH BESAR</b> |                 | <b>41</b>                        | <b>41</b>                | <b>0</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.