

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2021

	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	11,295	0	30 MINIT	100%
2.	Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh dua (2) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak.	MASA	81,372	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	10	0	2 MINGGU	100%
4.	Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.	MASA	88	1	1 HARI	98.88%
5.	Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	MASA	10	0	14 HARI	100%
PERATUS KESELURUHAN						99.78%

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2021

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	200	0%	100%
FEBRUARI	42	0%	100%
MAC	484	0%	100%
APRIL	1,250	0%	100%
MEI	1,916	0%	100%
JUN	2,404	0%	100%
JULAI	264	0%	100%
OGOS	348	0%	100%
SEPTEMBER	1,095	0%	100%
OKTOBER	1,277	0%	100%
NOVEMBER	671	0%	100%
DISEMBER	1,344	0%	100%
JUMLAH	11,295	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 2021

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	6,041	0	100%
FEBRUARI	1,300	0	100%
MAC	11,113	0	100%
APRIL	14,115	0	100%
MEI	1,616	0	100%
JUN	11	0	100%
JULAI	0	0	100%
OGOS	590	0	100%
SEPTEMBER	4,574	0	100%
OKTOBER	12,230	0	100%
NOVEMBER	14,216	0	100%
DISEMBER	15,566	0	100%
JUMLAH	81,372	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 2021

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	1. My story : justice in the wilderness / Tommy Thomas. 2. Harry Potter and the philosopher's stone / J.K. Rowling. 3. Harry Potter and the chamber of secrets / J.K. Rowling. 4. Harry Potter and the prisoner of Azkaban / J.K. Rowling. 5. Harry Potter and the goblet of fire / J.K. Rowling. 6. Harry Potter and the Order of the Phoenix / J.K. Rowling. 7. Harry Potter and the half-blood prince / J.K. Rowling. 8. Harry Potter and the Deathly Hallows / J.K. Rowling.	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%
MAC	9. Sultan 'Ala'uddin Suleiman Shah : payung kesentosaan Negeri Selangor / Muhamad Adha Abd Jalil. 10. Waqf : give to enrich / [writers, Engku Rabiah Adawiyah and nine others].	100% 100%
APRIL	-	-
MEI	-	-
JUN	-	-
JULAI	-	-
OGOS	-	-
SEPTEMBER	-	-
OKTOBER	-	-
NOVEMBER	-	-
DISEMBER	-	-
JUMLAH	10 JUDUL, 11 NASKHAH	100%

Jumlah bahan terkini Januari – Disember 2021: **10 judul, 11 naskhah.**

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2021

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	12	12	-	100%
FEBRUARI	15	15	-	100%
MAC	9	9	-	100%
APRIL	10	10	-	100%
MEI	0	0	-	100%
JUN	0	0	-	100%
JULAI	0	0	-	100%
OGOS	0	0	-	100%
SEPTEMBER	7	7	-	100%
OKTOBER	8	8	-	100%
NOVEMBER	25	24	1	96%
DISEMBER	3	3	-	100%
JUMLAH	89	88	1	98.88%

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

1 pertanyaan dijawab lebih dari satu (1) hari, disebabkan pemohon meminta bahan berkenaan pada waktu lewat petang, menghampiri waktu tutup perkhidmatan perpustakaan.

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2021

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	1	4	5	0	100%
FEBRUARI	0	0	0	0	100%
MAC	1	0	1	0	100%
APRIL	0	0	0	0	100%
MEI	0	0	0	0	100%
JUN	0	0	0	0	100%
JULAI	0	0	0	0	100%
OGOS	0	0	0	0	100%
SEPTEMBER	1	0	1	0	100%
OKTOBER	3	0	0	0	100%
NOVEMBER	0	0	0	0	100%
DISEMBER	0	0	0	0	100%
JUMLAH	6	4	6	0	100%
JUMLAH BESAR	10		10	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