

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2022

	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 (2) minit hari bekerja.	MASA	21,488	0	2 MINIT	100%
2.	Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh lima (5) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak.	MASA	277,933	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	1 JUDUL, 2 NASKHAH	40 JUDUL, 39 NASKHAH	2 MINGGU	4.88%
4.	Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.	MASA	617	0	1 HARI	100%
5.	Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	MASA	36	0	14 HARI	100%
<b>PERATUS KESELURUHAN</b>						<b>80.98%</b>

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2022

### PERKHIDMATAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN RAJA TUN UDA

#### 1. MEMPROSES PERMOHONAN PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DALAM TEMPOH TIGA PULUH (2) MINIT HARI BEKERJA.

BULAN	JUMLAH PENDAFTARAN	% PEMROSESAN TIDAK MENEPATI MASA	PERATUSAN PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%)
JANUARI	1,695	0%	100%
FEBRUARI	1,450	0%	100%
MAC	1,865	0%	100%
APRIL	4,205	0%	100%
MEI	2,155	0%	100%
JUN	2,622	0%	100%
JULAI	1,085	0%	100%
OGOS	1,016	0%	100%
SEPTEMBER	1,059	0%	100%
OKTOBER	1,288	0%	100%
NOVEMBER	795	0%	100%
DISEMBER	2,253	0%	100%
<b>JUMLAH</b>	<b>21,488</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 2022

### PERKHIDMATAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN RAJA TUN UDA

2. MEMASTIKAN URUSAN PINJAMAN BAHAN PERPUSTAKAAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH DUA (5) MINIT BAGI SETIAP PELANGGAN KECUALI WAKTU SESAK.

BULAN	JUMLAH PENDAFTARAN	% PEMROSESAN TIDAK MENEPATI MASA	PERATUSAN PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%)
JANUARI	17,570	0	100%
FEBRUARI	16,512	0	100%
MAC	19,501	0	100%
APRIL	18,025	0	100%
MEI	17,482	0	100%
JUN	22,772	0	100%
JULAI	26,013	0	100%
OGOS	26,607	0	100%
SEPTEMBER	28,870	0	100%
OKTOBER	30,355	0	100%
NOVEMBER	27,218	0	100%
DISEMBER	27,008	0	100%
<b>JUMLAH</b>	<b>277,933</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 2022

BULAN	TAJUK	PENCAPAIAN
	22. Fajar : rekahan malam dan roh yang tenang / Mohd Daud Bakar.	0%
	23. Fasobrun jamil : nasihat-nasihat penguat jiwa untuk kamu yang hampir berputus asa / Ustazah Muzayyanah Abdullah, Alfiah Berkah.	0%
	24. Siapa lebih utama, wanita dunia ataupun bidadari syurga : kompilasi 52 soal jawab unik tetapi ada dalam agama / Ustaz Dzulkhairi Md Noor, Ustazah Muzayyanah Abdullah.	0%
	25. Adam : between evolution, theistic evolution & revelation / Ibrahim Elshahat.	0%
	26. Warung kopi : sejarah dan budaya / Zulkifli Salleh	0%
	27. Ayahanda / Azizi Haji Abdullah.	0%
	28. Epik cinta / Fizziany.	0%
	29. Arus dari gunung : tragedi kepala air Gunung Jerai 2021 / penyelenggara, Hasan Baseri Budiman, Puzi Hadi, Zaidin Abadi.	0%
	30. Bila atok ranggi berbicara / Haji Burhanuddin Md. Radzi.	0%
	31. Seeking shelter in Allah's mercy / Ayesha Syahira.	0%
	32. Mawi : dalam lautan manusia / Asmawi Ani	0%
	33. Bayang sudah pandai mengejek / kumpulan cerpen Zul Azlin.	0%
	34. Sinergi / karya Hilal Asyraf.	0%
	35. Sahaja aku nak bernikah / Hilal Asyraf.	0%
	36. Bulan merah di tiga kuala / Zahari Affandi.	0%
	37. Terbanglah kenariku, terbanglah / Zahari Affandi.	0%
	38. Pelabuhan yang ditinggalkan / Zahari Affandi.	0%
	39. Main dan cakap : formula berkesan dari terapis untuk rangsang anak bercakap di rumah / OT Aisyah Rozalli, ST Muizah Mohammad.	0%
	40. Tolong! Wamli sakit! / cerita OT oleh Aisyah Rozalli ; ilustrasi oleh Siti Azilah Rozalli	0%
	41. Magical weekend with Nat / Ria Said, Sofia K, Qamarul Hassan ; illustrated by Wendi Hendra.	0%
JULAI	-	-
OGOS	-	-
SEPTEMBER	-	-
OKTOBER	-	-
NOVEMBER	-	-
DISEMBER	-	-
<b>JUMLAH</b>	<b>40 JUDUL, 41 NASKHAH</b>	<b>4.88%</b>

Jumlah bahan terkini Januari – Disember 2022: **40 judul, 41 naskhah.**

Justifikasi tidak tercapai: Pembelian bahan perolehan terkini yang banyak dalam sesuatu masa menyebabkan tempoh pemprosesan bahan menjadi lebih lama.

## ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2022

### 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	11	11	-	100%
FEBRUARI	2	2	-	100%
MAC	35	35	-	100%
APRIL	8	8	-	100%
MEI	6	6	-	100%
JUN	19	19	-	100%
JULAI	113	113	-	100%
OGOS	33	33	-	100%
SEPTEMBER	30	30	-	100%
OKTOBER	69	69	-	100%
NOVEMBER	75	75	-	100%
DISEMBER	216	216	-	100%
<b>JUMLAH</b>	617	617	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 2022

### 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	1	3	0	100%
FEBRUARI	2	0	2	0	100%
MAC	3	0	3	0	100%
APRIL	0	0	0	0	100%
MEI	2	0	2	0	100%
JUN	5	0	5	0	100%
JULAI	2	5	5	0	100%
OGOS	2	0	2	0	100%
SEPTEMBER	1	0	1	0	100%
OKTOBER	1	0	1	0	100%
NOVEMBER	2	0	2	0	100%
DISEMBER	9	1	10	0	100%
<b>JUMLAH</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
<b>JUMLAH BESAR</b>		<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

Analisa ini mengambilkira 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