



KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA
PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

PENCAPAIAN INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN

PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

Mac 2024

Disediakan oleh:
Bahagian Perancangan Strategik dan Antarabangsa



PENCAPAIAN INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN

MAC 2024

1

55.20%

Memastikan penyediaan bahan perpustakaan yang diperolehi melalui Akta Penyerahan Bahan Perpustakaan 1986 (Akta 331) dan pembelian untuk rujukan dan perujukan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

2

112.48%

Memastikan ketersediaan koleksi khazanah warisan intelektual negara sentiasa berada dalam keadaan selamat dan sempurna untuk rujukan generasi masa kini dan akan datang.

3

100%

Memastikan bahan perpustakaan terbitan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan dalam tempoh 2 minggu.

4

99.43%

Memastikan 80% cadangan dan permohonan bahan perpustakaan oleh pelanggan dipenuhi dalam tempoh 7 hari bekerja.

5

100%

Memastikan aduan pelanggan diberi jawapan akuan penerimaan dalam tempoh 3 hari bekerja.

6

100%

Memastikan perkhidmatan kepada penerbit/penulis bagi mendapatkan ISBN/ISSN/Kod Jalur dipenuhi dalam tempoh 1 hari bekerja.

7

2.21%

Memastikan permohonan Katalog Dalam Penerbitan (CIP) disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja.

8

100%

Memastikan pertanyaan rujukan penyelidikan diberi maklum balas dalam tempoh 2 hari bekerja.

PIAGAM PELANGGAN 1

PENCAPAIAN

55.20%

Memastikan penyediaan bahan perpustakaan yang diperolehi melalui Akta Penyerahan Bahan Perpustakaan 1986 (Akta 331) dan pembelian untuk rujukan dan perujukan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepat Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran	
(a) Perolehan melalui Akta 331	100	-	
(b) Perolehan melalui pembelian	0.17	98.83	Dalam proses perolehan bahan.
(c) Pendokumentasian	65.42	34.58	Objektif kualiti tidak tercapai kerana beberapa perkara:

PIAGAM PELANGGAN 1

PENCAPAIAN

55.20%

Memastikan penyediaan bahan perpustakaan yang diperolehi melalui Akta Penyerahan Bahan Perpustakaan 1986 (Akta 331) dan pembelian untuk rujukan dan perujukan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepat Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran	
Samb.			<ul style="list-style-type: none">i. Penerimaan bahan yang banyak mulai tahun 2022 sehingga kini.ii. Kekurangan tenaga sumber manusia yang mahir.

PIAGAM PELANGGAN 2

PENCAPAIAN

112.48%

Memastikan ketersediaan koleksi khazanah warisan intelektual negara sentiasa berada dalam keadaan selamat dan sempurna untuk rujukan generasi masa kini dan akan datang.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepat Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran	
(a) Buku Nadir	124.06	-	Sasaran pencapaian telah diselaraskan dengan perancangan kerja semasa berdasarkan keperluan Bahagian.
(b) Manuskrip Melayu	110.26	-	
(c) Jilidan	103.13	-	

PIAGAM PELANGGAN 3

PENCAPAIAN

100%

Memastikan bahan perpustakaan terbitan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan dalam tempoh 2 minggu.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepat Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran	
(a) Pusat Rujukan Malaysiana	100	-	
(b) Bahagian Pinjaman	100	-	
(c) Unit Rujukan Luar Negara	100	-	
(d) Bahagian Sumber Elektronik	100	-	

PIAGAM PELANGGAN 4

PENCAPAIAN

99.43%

Memastikan 80% cadangan dan permohonan bahan perpustakaan oleh pelanggan dipenuhi dalam tempoh 7 hari bekerja.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepat Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran	
(a) Pusat Rujukan Malaysiana	98.86	1.14	
(b) Unit Rujukan Luar Negara	PROJEK PEMUSATAN PERKHIDMATAN PNM		
(c) Bahagian Sumber Elektronik	100	-	

PIAGAM PELANGGAN 5

PENCAPAIAN

100%

Memastikan aduan pelanggan diberi jawapan akuan penerimaan dalam tempoh 3 hari bekerja.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepat Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran	
(a) Aduan	100	-	
(b) Cadangan	100	-	
(c) Penghargaan	100	-	

PIAGAM PELANGGAN 6

PENCAPAIAN

100%

Memastikan perkhidmatan kepada penerbit/penulis bagi mendapatkan ISBN/ISSN/Kod Jalur dipenuhi dalam tempoh 1 hari bekerja.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepat Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran	
(a) International Standard Book Number (ISBN)	100	-	
(b) International Standard Serial Number (ISSN)	100	-	

PIAGAM PELANGGAN 7

PENCAPAIAN



Memastikan permohonan Pengkatalogan-Dalam-Penerbitan (CIP) disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepat Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran	
(a) Memastikan permohonan Pengkatalogan Dalam Penerbitan (CIP) disediakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	2.21	97.79	Objektif kualiti tidak tercapai kerana beberapa perkara: (i) Lambakan permohonan dari 1 Disember 2022 dan proses kerja dilaksanakan secara manual sejak 16 Januari 2023 iaitu permohonan PdP menggunakan <i>Google Form</i> dan data PdP diubah menggunakan kod QR PdP. (ii) Permohonan melalui <i>Google Form</i> tidak menghadkan permohonan oleh penerbit telah menyebabkan permohonan yang tinggi diterima berbanding penggunaan Sistem Depositori yang menghadkan hanya lima (5) permohonan dalam satu hari bagi setiap penerbit.

PIAGAM PELANGGAN 8

PENCAPAIAN

100%

Memastikan pertanyaan rujukan penyelidikan diberi maklum balas dalam tempoh 2 hari bekerja.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepat Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran	
(a) Memastikan pertanyaan rujukan penyelidikan diberi maklum balas dalam tempoh dua (2) hari bekerja.	100	-	



Terima Kasih

PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA
فرقوستاكان نكارا مليسيا



CERTIFIED TO ISO 9001:2015
CERT. NO. : QMS 01228



CERTIFIED TO ISO 9001:2015
CERT. NO. : MY - QMS 01228