

OGOS 2023



KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA
PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

PENCAPAIAN
INDEKS PEMATUHAN

PIAGAM PELANGGAN

PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA





PENCAPAIAN INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN

OGOS
2023

01

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.

PENCAPAIAN
59.40%



02

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

PENCAPAIAN
110.96%



03

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

PENCAPAIAN
100%



04

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

PENCAPAIAN
98.98%



05

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

PENCAPAIAN
100%



06

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

PENCAPAIAN
100%



07

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

PENCAPAIAN
0%



08

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

PENCAPAIAN
100%



1

PIAGAM PELANGGAN

PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

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.

PERATUSAN
PENCAPAIAN

59.40%

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran	
 Perolehan melalui Akta 331	100.00	-	
 Perolehan melalui pembelian	32.27	67.73	Dalam proses perolehan bahan

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 Menepati Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran	
 Pendokumentasian	45.94	54.06	SUMBER MONOGRAF: Objektif Kualiti tidak tercapai kerana beberapa perkara: i. Penerimaan bahan yang banyak berbanding tahun yang sebelumnya. (Tahun 2021 dan sebelumnya). ii. Pelaksanaan Projek PdP bagi semua kakitangan PBN dalam membantu Unit PKP dalam tempoh sebulan bermula 14 Februari hingga 14 Mac 2023 telah mengakibatkan kerja pendokumentasian bahan ditangguhkan sementara waktu. iii. Pelaksanaan Projek PdP bagi semua pegawai PBN dalam membantu Unit PKP dalam tempoh sebulan bermula 1 Ogos 2023 sehingga 31 Ogos 2023. (4 orang pegawai menyediakan QR kod PdP dan 9 orang menyediakan data PdP yang lengkap).

1

PIAGAM PELANGGAN

PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

Sambungan...

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 Menepati Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran	
 Pendokumentasian			SUMBER ELEKTRONIK: Objektif Kualiti tidak tercapai kerana beberapa perkara: i. Penerimaan bahan yang banyak dan tenaga sumber manusia (editor) yang tidak mencukupi untuk memproses jumlah tersebut. ii. Pelaksanaan Projek PdP bagi semua pegawai PBN dalam membantu Unit PKP dalam tempoh sebulan bermula 1 Ogos 2023 sehingga 31 Ogos 2023. (4 orang pegawai menyediakan QR kod PdP dan 9 orang menyediakan data PdP yang lengkap).

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 Menepati Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran	
 Buku Nadir	124.25	-	Bahagian Pemuliharaan (BP) telah melaksanakan penyelarasan penanggungan semua kekosongan oleh staf sedia ada bagi tugas berkaitan penjilidan, pemuliharaan koleksi peribadi, bahan nadir dan manuskrip Melayu.
 Manuskrip Melayu	93.18	6.82	
 Jilidan	115.45	-	

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
	(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran
 Rujukan Malaysiana	100.00	-
 Perkhidmatan Pinjaman	100.00	-
 Rujukan Luar Negara	100.00	-
 Perkhidmatan Sumber Elektronik	100.00	-

4

PIAGAM PELANGGAN

PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

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

PERATUSAN
PENCAPAIAN

98.98%

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran	
 Rujukan Malaysiana	97.95	2.05	
 Rujukan Luar Negara	PROJEK PEMUSATAN PERKHIDMATAN PNM		
 Perkhidmatan Sumber Elektronik	100.00	-	

5

PIAGAM PELANGGAN

PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

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

PERATUSAN PENCAPAIAN

100%

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan
	(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran
 Aduan	100.00	-
 Cadangan	100.00	-
 Penghargaan	100.00	-



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



PERATUSAN PENCAPAIAN

100%

Piagam Pelanggan		Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan
		(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran
 International Standard Book Number (ISBN)		100.00	-
 International Standard Serial Number (ISSN)		100.00	-

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

**PERATUSAN
PENCAPAIAN**

0%

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)
	(%) Menepati Standard/ Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran	
 Permohonan PdP	0.00	100.00	Sistem Depositori Kebangsaan (SDK) mengalami gangguan capaian dan tidak dapat diakses sejak 1 Disember 2022 sehingga kini menyebabkan berlaku lambakan permohonan PdP. Proses kerja dilaksanakan secara manual mulai 16 Januari 2023. Permohonan PdP menggunakan <i>Google Form</i> dan data PdP diubah menggunakan Kod QR PdP. Permohonan melalui <i>Google Form</i> yang tidak menghadkan permohonan oleh penerbit telah menyebabkan permohonan yang tinggi diterima berbanding penggunaan Sistem Depositori sebelum ini yang menghadkan hanya lima (5) permohonan untuk satu hari bagi setiap penerbit.

8

PIAGAM PELANGGAN

PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

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

**PERATUSAN PENCAPAIAN****100%****Piagam Pelanggan**

Pertanyaan rujukan penyelidikan

**Menepati Tempoh
Masa/Standard
Piagam Pelanggan****Melebihi Tempoh
Masa/Standard
Piagam Pelanggan****(%) Menepati
Standard/ Sasaran****(%) Tidak Menepati
Standard/ Sasaran****100.00**

-

TERIMA KASIH

Bangsa Membaca Bangsa Berjaya



PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA