



KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA  
PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

# PENCAPAIAN INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN

PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

Februari 2024

Disediakan oleh:  
Bahagian Perancangan Strategik dan Antarabangsa



# PENCAPAIAN INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN

FEBRUARI 2024



**52.50%**

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.



**111.07%**

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



**100%**

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



**97.93%**

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



**100%**

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



**100%**

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



**2.50%**

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



**100%**

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

# **PIAGAM PELANGGAN 1**

**PENCAPAIAN**

**52.50%**

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.

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepat Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)</b>
	<b>(%) Menepati Standard/Sasaran</b>	<b>(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran</b>	
(a) Perolehan melalui Akta 331	100	-	
(b) Perolehan melalui pembelian	0.17	98.83	Dalam proses perolehan bahan.
(c) Pendokumentasian	57.32	42.68	Objektif kualiti tidak tercapai kerana beberapa perkara:

# **PIAGAM PELANGGAN 1**

**PENCAPAIAN**

**52.50%**

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.

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)</b>
	<b>(%) Menepati Standard/Sasaran</b>	<b>(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran</b>	
Samb.			<ul style="list-style-type: none"><li>i. Penerimaan bahan yang banyak mulai tahun 2022 sehingga kini berbanding tahun 2021 dan sebelumnya.</li><li>ii. Kekurangan tenaga sumber manusia yang mahir kerana terdapat pertukaran pegawai berkemahiran (SME) dan diisi oleh pegawai-pegawai lantikan baharu.</li></ul>

# PIAGAM PELANGGAN 2

PENCAPAIAN

**111.07%**

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

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)</b>
	<b>(%) Menepati Standard/Sasaran</b>	<b>(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran</b>	
(a) Buku Nadir	114.25	-	
(b) Manuskip Melayu	107.69	-	Sasaran pencapaian telah diselaraskan dengan perancangan kerja semasa berdasarkan keperluan Bahagian.
(c) Jilidan	111.25	-	

# PIAGAM PELANGGAN 3

PENCAPAIAN

100%

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

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

# PIAGAM PELANGGAN 4

PENCAPAIAN

**97.93%**

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

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)</b>
	<b>(%) Menepati Standard/ Sasaran</b>	<b>(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran</b>	
(a) Pusat Rujukan Malaysiana	95.86	4.14	
(b) Unit Rujukan Luar Negara	<b>PROJEK PEMUSATAN PERKHIDMATAN PNM</b>		
(c) Bahagian Sumber Elektronik	100	-	

# PIAGAM PELANGGAN 5

PENCAPAIAN

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

**100%**

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)</b>
	<b>(%) Menepati Standard/ Sasaran</b>	<b>(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran</b>	
(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.

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)</b>
	<b>(%) Menepati Standard/ Sasaran</b>	<b>(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran</b>	
(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.

**2.50%**

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>	<b>Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% Atau Lebih Daripada 100%)</b>
	<b>(%) Menepati Standard/ Sasaran</b>	<b>(%) Tidak Menepati Standard/ Sasaran</b>	
(a) Memastikan permohonan Pengkatalogan Dalam Penerbitan (CIP) disediakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	2.50	97.50	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

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

**100%**

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



# Terima Kasih



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



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