



KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA
PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

PENCAPAIAN INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

OKTOBER 2025

**BAHAGIAN PERANCANGAN STRATEGIK
DAN ANTARABANGSA**



PENCAPAIAN INDEKS PIAGAM PELANGGAN

OKTOBER 2025

1

80.12%

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

97.48%

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

97.66%

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

93.64%

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

7

79.53%

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

102.76%

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.

a) Perolehan melalui Akta 331 (Naskhah)

Piagam Pelanggan				Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PPTN						
Perolehan (Naskhah)	melalui	Akta	331	10,276/10,000	102.76%	Piagam Pelanggan melebihi pencapaian kerana:- Peningkatan jumlah bahan yang diterima daripada penerbit, sekali gus menyumbang kepada pertambahan koleksi.

PIAGAM PELANGGAN 1

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

70.24%

b) Perolehan melalui pembelian (RM)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
BPK			
Perolehan melalui pembelian (RM)	828,775.80/1,180,000.00	70.24	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- Baki peruntukan belum dibelanjakan sepenuhnya kerana melibatkan perolehan Koleksi Khas dan Manuskrip Melayu yang sedang dalam proses rundingan harga.

PIAGAM PELANGGAN 1

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

65.36%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
BPK			
Terbitan dalam dan luar negara (Judul)	371/618	60.03	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- - Peratus pencapaian terbitan dalam dan luar negara kurang daripada 80% disebabkan sebanyak 247 bahan luar negara berbahasa Tamil perlu di <i>outsource</i> bagi tujuan kataloging kerana tiada kepakaran bahasa tersebut di PNM. - Tiada penerimaan bahan sumber elektronik bagi bulan Ogos 2025. BPK memproses bahan monograf, koleksi khas dan terbitan bersiri yang diterima pada bulan Ogos 2025.
Sumber Elektronik (Judul)	0/0	0%	
Terbitan bersiri (Judul)	2/2	100%	
Koleksi Khas (Judul)	93/93	100%	
Jumlah	466/713	65.36	

PIAGAM PELANGGAN 1

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

69.52%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PBN			
Monograf (Judul)	346/549	63.02	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- Jumlah penerimaan bagi bulan Mei 2025 adalah sebanyak 549 judul. Dalam tempoh berbaki 1 bulan dari objektif kualiti, PBN hanya mampu memproses sebanyak 178/549 judul. Hal ini kerana pada masa yang sama PBN juga memproses bahan backlog (2022-2024) sebanyak 793 judul dan bahan semasa yang lain sebanyak 834 judul.
Sumber Elektronik (Judul)	85/85	100%	
Terbitan bersiri (Judul)	32/32	100%	
Bahan Cetak Bukan Buku (Judul)	0/0	0%	
Jumlah	463/666	69.52	

PIAGAM PELANGGAN 1

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.

c) Pendokumentasian (Jumlah)

PENCAPAIAN

69.52%

Justifikasi
(Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)

PBN

Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:-

- Perincian bahan yang diproses pada bulan Oktober adalah seperti berikut :

Jumlah bahan semasa (Januari – Oktober 2025) = 1,012 judul

Jumlah bahan backlog (2022-2024) = 793 judul

Jumlah bahan diproses pada bulan Oktober 2025 adalah sebanyak 1,805 judul
- Sehingga Oktober 2025, baki bahan penerimaan Januari – Mei 2025 yang belum diproses adalah sebanyak 1,524 judul. Manakala baki bahan backlog 2022-2024 sebanyak 7,178 judul yang masih belum diproses.
- Selain itu, pegawai PBN juga perlu membuat rekod Indeks Persidangan Malaysia (IPM) / Indeks Majalah Malaysia (IMM) seperti yang telah ditetapkan iaitu 8,000 entri setahun.

PIAGAM PELANGGAN 2

PENCAPAIAN

97.48%

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Buku Nadir	94.74	Piagam Pelanggan melebihi sasaran kerana:- Keperluan terhadap pemuliharaan dan komitmen kakitangan untuk mencapai sasaran.
b) Manuskrip Melayu	100	
c) Jilidan	97.70	

PIAGAM PELANGGAN 3

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

PENCAPAIAN

100%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Pusat Rujukan Malaysiana	100	-
b) Unit Rujukan Luar Negara	100	-
c) Bahagian Sumber Elektronik	100	-
d) Bahagian Pinjaman	100	-

PIAGAM PELANGGAN 4

PENCAPAIAN

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

100%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Pusat Rujukan Malaysiana	100	-
b) Unit Rujukan Luar Negara	100	-
c) Bahagian Sumber Elektronik	100	-

PIAGAM PELANGGAN 5

PENCAPAIAN

100%

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

1

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Aduan	100	-
b) Cadangan	0	-
c) Penghargaan	100	-

PIAGAM PELANGGAN 6

PENCAPAIAN

93.64%

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) International Standard Book Number (ISBN)	87.28	-
b) International Standard Serial Number (ISSN)	100	-

PIAGAM PELANGGAN 7

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

PENCAPAIAN

79.53%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 80% atau Lebih Daripada 100%)
Permohonan Pengkatalogan-dalam-Penerbitan (PdP)	79.53	-

PIAGAM PELANGGAN 8

PENCAPAIAN

100%

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
Pertanyaan Rujukan Penyelidikan	100	-

TERIMA KASIH





KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA
PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

PENCAPAIAN INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

SEPTEMBER 2025

**BAHAGIAN PERANCANGAN STRATEGIK
DAN ANTARABANGSA**



PENCAPAIAN INDEKS PIAGAM PELANGGAN

SEPTEMBER 2025

1

79.09%

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

98.04%

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

100%

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

100%

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

87.28%

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.

a) Perolehan melalui Akta 331 (Naskhah)

Piagam Pelanggan				Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PPTN						
Perolehan (Naskhah)	melalui	Akta	331	8,728/10,000	87.28%	Serahan bahan penerbitan di bawah Akta 331 bagi bulan September yang diterima adalah sebanyak 8,728 dan telah diproses oleh PPTN.

PIAGAM PELANGGAN 1

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

69.90%

b) Perolehan melalui pembelian (RM)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
BPK			
Perolehan melalui pembelian (RM)	824,790.80/1,180,000.00	69.90	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- i. Perolehan Fasa 1 telah selesai dilakukan dan dijangka Fasa 2 akan mula dilaksanakan pada Ogos 2025 bagi bahan buku. ii. Kelulusan perolehan bagi manuskrip dan koleksi khas (nadir) masih diperingkat kementerian.

PIAGAM PELANGGAN 1

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

84.47%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
BPK			
Terbitan dalam dan luar negara (Judul)	1,073/1,282	83.70	-
Sumber Elektronik (Judul)	1/1	100%	
Terbitan bersiri (Judul)	63/63	100%	
Koleksi Khas (Judul)	0/0	0%	
Jumlah	1,137/1,346	84.47	

PIAGAM PELANGGAN 1

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

75.13%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PBN			
Monograf (Judul)	673/970	69.38	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- i. Jumlah penerimaan bagi bulan April 2025 adalah sebanyak 970 judul. Dalam tempoh berbaki 1 bulan dari objektif kualiti, PBN hanya mampu memproses sebanyak 359/970 judul. Hal ini kerana pada masa yang sama PBN juga memproses bahan backlog (2022-2024) sebanyak 1,102 judul dan bahan semasa yang lain sebanyak 654 judul.
Sumber Elektronik (Judul)	203/203	100%	
Terbitan bersiri (Judul)	11/11	0%	
Bahan Cetak Bukan Buku (Judul)	10/10	100%	
Jumlah	897/1,194	75.13	

PIAGAM PELANGGAN 1

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

75.13%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PBN			
Monograf (Judul)	673/970	69.38	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- Perincian bahan yang diproses pada bulan September adalah seperti berikut : Jumlah bahan semasa (Januari - September 2025) = 1,013 judul Jumlah bahan backlog (2022-2024) = 1,102 judul Jumlah bahan diproses pada bulan September 2025 adalah sebanyak 2,115 judul
Sumber Elektronik (Judul)	203/203	100%	
Terbitan bersiri (Judul)	11/11	0%	
Bahan Cetak Bukan Buku (Judul)	10/10	100%	
Jumlah	897/1,194	75.13	

PIAGAM PELANGGAN 1

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

75.13%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PBN			
Monograf (Judul)	673/970	69.38	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- ii. Sehingga September 2025, baki bahan penerimaan Januari – April 2025 yang belum diproses adalah sebanyak 1,502 judul. Manakala baki bahan backlog 2022-2024 sebanyak 7,971 judul yang masih belum diproses.
Sumber Elektronik (Judul)	203/203	100%	
Terbitan bersiri (Judul)	11/11	0%	
Bahan Cetak Bukan Buku (Judul)	10/10	100%	
Jumlah	897/1,194	75.13	

PIAGAM PELANGGAN 1

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

75.13%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PBN			
Monograf (Judul)	673/970	69.38	<i>Nota:-</i> Kertas Cadangan Kaedah Bagi Mengurangkan Backlog Bahan Monograf di Pusat Bibliografi Negara Malaysia kini masih dalam proses pemurnian setelah dihantar kepada TKP pada 28 Ogos 2025.
Sumber Elektronik (Judul)	203/203	100%	
Terbitan bersiri (Judul)	11/11	0%	
Bahan Cetak Bukan Buku (Judul)	10/10	100%	
Jumlah	897/1,194	75.13	

PIAGAM PELANGGAN 2

PENCAPAIAN

98.04%

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Buku Nadir	95.57	Piagam Pelanggan melebihi sasaran kerana:- Keperluan terhadap pemuliharaan dan komitmen kakitangan untuk mencapai sasaran.
b) Manuskrip Melayu	100	
c) Jilidan	98.55	

PIAGAM PELANGGAN 3

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

PENCAPAIAN

100%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Pusat Rujukan Malaysiana	100	-
b) Unit Rujukan Luar Negara	100	-
c) Bahagian Sumber Elektronik	100	-
d) Bahagian Pinjaman	100	-

PIAGAM PELANGGAN 4

PENCAPAIAN

100%

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Pusat Rujukan Malaysiana	100	-
b) Unit Rujukan Luar Negara	100	-
c) Bahagian Sumber Elektronik	100	-

PIAGAM PELANGGAN 5

PENCAPAIAN

100%

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

1

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Aduan	100	-
b) Cadangan	100	-
c) Penghargaan	100	-

PIAGAM PELANGGAN 6

PENCAPAIAN

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

100%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) International Standard Book Number (ISBN)	100	-
b) International Standard Serial Number (ISSN)	100	-

PIAGAM PELANGGAN 7

PENCAPAIAN

100%

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 80% atau Lebih Daripada 100%)
Permohonan Pengkatalogan-dalam-Penerbitan (PdP)	100	-

PIAGAM PELANGGAN 8

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

PENCAPAIAN

100%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
Pertanyaan Rujukan Penyelidikan	100	-

TERIMA KASIH





KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA
PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

PENCAPAIAN INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

OGOS 2025

**BAHAGIAN PERANCANGAN STRATEGIK
DAN ANTARABANGSA**



PENCAPAIAN INDEKS PIAGAM PELANGGAN

OGOS 2025

1

92.81%

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

99.16%

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

96.03%

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

99.47%

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

129.24%

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.

a) Perolehan melalui Akta 331 (Naskhah)

Piagam Pelanggan				Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PPTN						
Perolehan (Naskhah)	melalui	Akta	331	12,924/10,000	129.24%	Serahan bahan penerbitan di bawah Akta 331 bagi bulan Ogos yang diterima adalah sebanyak 12,924 dan telah diproses oleh PPTN.

PIAGAM PELANGGAN 1

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

69.82%

b) Perolehan melalui pembelian (RM)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
BPK			
Perolehan melalui pembelian (RM)	823,919.65/1,180,000.00	69.82	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- i. Perolehan Fasa 1 telah selesai dilakukan dan dijangka Fasa 2 akan mula dilaksanakan pada Ogos 2025 bagi bahan buku. ii. Kelulusan perolehan bagi manuskrip dan koleksi khas (nadir) masih diperingkat kementerian.

PIAGAM PELANGGAN 1

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

99.23%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
BPK			
Terbitan dalam dan luar negara (Judul)	522/527	99.05	-
Sumber Elektronik (Judul)	0/0	0%	
Terbitan bersiri (Judul)	5/5	100%	
Koleksi Khas (Judul)	119/119	100%	
Jumlah	646/651	99.23	

PIAGAM PELANGGAN 1

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

70.99%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PBN			
Monograf (Judul)	838/1,287	65.11	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- i. Jumlah penerimaan bagi bulan Mac 2025 adalah sebanyak 1,287 judul. Dalam tempoh berbaki 1 bulan dari objektif kualiti, PBN hanya mampu memproses sebanyak 838/1,287 judul. Hal ini kerana pada masa yang sama PBN juga memproses bahan backlog (2022-2024) sebanyak 2,106 judul dan bahan semasa yang lain sebanyak 718 judul.
Sumber Elektronik (Judul)	260/260	100%	
Terbitan bersiri (Judul)	0/0	0%	
Bahan Cetak Bukan Buku (Judul)	1/1	100%	
Jumlah	1,099/1,548	70.99	

PIAGAM PELANGGAN 1

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

70.99%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PBN			
Monograf (Judul)	838/1,287	65.11	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- Perincian bahan yang diproses pada bulan Ogos adalah seperti berikut:Jumlah bahan semasa (Januari - Julai 2025) = 1,324 judul Jumlah bahan backlog (2022-2024) = 2,106 judul Jumlah bahan diproses pada bulan Julai 2025 adalah sebanyak 3,430 judul
Sumber Elektronik (Judul)	260/260	100%	
Terbitan bersiri (Judul)	0/0	0%	
Bahan Cetak Bukan Buku (Judul)	1/1	100%	
Jumlah	1,099/1,548	70.99	

PIAGAM PELANGGAN 1

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

70.99%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PBN			
Monograf (Judul)	838/1,287	65.11	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- ii. Sehingga Ogos 2025, baki bahan penerimaan Januari – Mac 2025 yang belum diproses adalah sebanyak 1,492 judul. Manakala baki bahan backlog 2022-2024 sebanyak 9,073 judul yang masih belum diproses.
Sumber Elektronik (Judul)	260/260	100%	
Terbitan bersiri (Judul)	0/0	0%	
Bahan Cetak Bukan Buku (Judul)	1/1	100%	
Jumlah	1,099/1,548	70.99	

PIAGAM PELANGGAN 1

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

70.99%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PBN			
Monograf (Judul)	838/1,287	65.11	<i>Nota:-</i> Kertas Cadangan Kaedah Bagi Mengurangkan Backlog Bahan Monograf di Pusat Bibliografi Negara Malaysia kini masih dalam proses pemurnian setelah dihantar kepada TKP pada 28 Ogos 2025.
Sumber Elektronik (Judul)	260/260	100%	
Terbitan bersiri (Judul)	0/0	0%	
Bahan Cetak Bukan Buku (Judul)	1/1	100%	
Jumlah	1,099/1,548	70.99	

PIAGAM PELANGGAN 2

PENCAPAIAN

99.16%

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Buku Nadir	96.63	Piagam Pelanggan melebihi sasaran kerana:- Keperluan terhadap pemuliharaan dan komitmen kakitangan untuk mencapai sasaran.
b) Manuskrip Melayu	100	
c) Jilidan	100.86	

PIAGAM PELANGGAN 3

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

PENCAPAIAN

100%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Pusat Rujukan Malaysiana	100	-
b) Unit Rujukan Luar Negara	100	-
c) Bahagian Sumber Elektronik	100	-
d) Bahagian Pinjaman	100	-

PIAGAM PELANGGAN 4

PENCAPAIAN

96.03%

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Pusat Rujukan Malaysiana	92.05	-
b) Unit Rujukan Luar Negara	100	-
c) Bahagian Sumber Elektronik	100	-

PIAGAM PELANGGAN 5

PENCAPAIAN

100%

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

1

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Aduan	100	-
b) Cadangan	100	-
c) Penghargaan	100	-

PIAGAM PELANGGAN 6

PENCAPAIAN

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

100%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) International Standard Book Number (ISBN)	100	-
b) International Standard Serial Number (ISSN)	100	-

PIAGAM PELANGGAN 7

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

PENCAPAIAN

99.47%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 80% atau Lebih Daripada 100%)
Permohonan Pengkatalogan-dalam-Penerbitan (PdP)	99.47	-

PIAGAM PELANGGAN 8

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

PENCAPAIAN

100%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
Pertanyaan Rujukan Penyelidikan	100	-

TERIMA KASIH





KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA
PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

PENCAPAIAN INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

JULAI 2025

**BAHAGIAN PERANCANGAN STRATEGIK
DAN ANTARABANGSA**



PENCAPAIAN INDEKS PIAGAM PELANGGAN

JULAI 2025

1

60.09%

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

100.06%

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

96.67%

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

93.40%

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

7

80.31%

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

84.98%

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.

a) Perolehan melalui Akta 331 (Naskhah)

Piagam Pelanggan				Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PPTN						
Perolehan (Naskhah)	melalui	Akta	331	8,498/10,000	84.98%	Serahan bahan penerbitan di bawah Akta 331 bagi bulan Julai yang diterima adalah sebanyak 8,498 dan telah diproses oleh PPTN.

PIAGAM PELANGGAN 1

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

33.47%

b) Perolehan melalui pembelian (RM)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
BPK			
Perolehan melalui pembelian (RM)	394,953.18/1,180,000.00	33.47	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- i. Perolehan Fasa 1 telah selesai dilakukan dan dijangka Fasa 2 akan mula dilaksanakan pada Ogos 2025 bagi bahan buku. ii. Kelulusan perolehan bagi manuskrip dan koleksi khas (nadir) masih diperingkat kementerian.

PIAGAM PELANGGAN 1

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

100%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
BPK			
Terbitan dalam dan luar negara (Judul)	35/35	100%	-
Sumber Elektronik (Judul)	2/2	100%	
Terbitan bersiri (Judul)	0/0	0%	
Koleksi Khas (Judul)	0/0	0%	
Jumlah	37/37	100%	

PIAGAM PELANGGAN 1

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

60.97%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PBN			
Monograf (Judul)	758/1,411	53.72	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- i. Sehingga Julai 2025, baki bahan penerimaan Jan – Jun 2025 yang telah diproses adalah sebanyak 5,481 judul. ii. Sehingga Julai 2025, baki bahan <i>backlog</i> yang belum diproses bagi tahun 2022-2024 adalah sebanyak 11,347 judul.
Sumber Elektronik (Judul)	254/254	100%	
Terbitan bersiri (Judul)	8/8	100%	
Bahan Cetak Bukan Buku (Judul)	0/0	0%	
Jumlah	1,020/1,673	60.97	

PIAGAM PELANGGAN 1

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

60.97%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PBN			
Monograf (Judul)	758/1,411	53.72	<i>Nota:-</i> Kertas cadangan kaedah bagi mengurangkan Backlog Bahan Monograf di Pusat Bibliografi Negara Malaysia Fasa 2 (Julai-November 2025) kini dalam proses pemurnian setelah dihantar kepada TKP pada 29 Julai 2025.
Sumber Elektronik (Judul)	254/254	100%	
Terbitan bersiri (Judul)	8/8	100%	
Bahan Cetak Bukan Buku (Judul)	0/0	0%	
Jumlah	1,020/1,673	60.97	

PIAGAM PELANGGAN 2

PENCAPAIAN

100.06%

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Buku Nadir	98.04	Piagam Pelanggan melebihi sasaran kerana:- Keperluan terhadap pemuliharaan dan komitmen kakitangan untuk mencapai sasaran.
b) Manuskrip Melayu	100	
c) Jilidan	102.14	

PIAGAM PELANGGAN 3

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

PENCAPAIAN

100%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Pusat Rujukan Malaysiana	100	-
b) Unit Rujukan Luar Negara	100	-
c) Bahagian Sumber Elektronik	100	-
d) Bahagian Pinjaman	100	-

PIAGAM PELANGGAN 4

PENCAPAIAN

96.67%

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Pusat Rujukan Malaysiana	93.33	-
b) Unit Rujukan Luar Negara	100	-
c) Bahagian Sumber Elektronik	100	-

PIAGAM PELANGGAN 5

PENCAPAIAN

100%

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

1

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Aduan	100	-
b) Cadangan	100	-
c) Penghargaan	100	-

PIAGAM PELANGGAN 6

PENCAPAIAN

93.40%

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) International Standard Book Number (ISBN)	86.81	-
b) International Standard Serial Number (ISSN)	100	-

PIAGAM PELANGGAN 7

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

PENCAPAIAN

80.31%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 80% atau Lebih Daripada 100%)
Permohonan Pengkatalogan-dalam-Penerbitan (PdP)	80.31	-

PIAGAM PELANGGAN 8

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

PENCAPAIAN

100%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
Pertanyaan Rujukan Penyelidikan	100	-

TERIMA KASIH

