



KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA
PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

PENCAPAIAN INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

JUN 2025

**BAHAGIAN PERANCANGAN STRATEGIK
DAN ANTARABANGSA**



PENCAPAIAN INDEKS PIAGAM PELANGGAN

JUN 2025

1

52.90%

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

100.73%

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

97.09%

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

98.26%

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

82.74%

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 melalui Akta 331 (Naskhah)	8,274/10,000	82.74	i. Sasaran asal tahunan adalah 120,000/12 bulan = 10,000 ii. Sehingga Jan - Jun 2025 jumlah menepati standard adalah 53,231

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

33.01%

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)	389,563.13/1,180,000.00	33.01	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- Tiada penerimaan bahan. Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian perolehan bekalan/ penghantaran buku cetakan/ terbitan dalam & luar negara PK7.11 Bil 1/2025 telah diadakan dengan ketetapan berikut: Perolehan bagi bahan Dalam Negara sebanyak RM 185,111.69 Perolehan bagi bahan Luar Negara sebanyak RM 185,166.66

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



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)	0/0	0%	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:-
Sumber Elektronik (Judul)	0/0	0%	i. Tiada penerimaan bahan perolehan bagi tahun 2025
Terbitan bersiri (Judul)	0/0	0%	ii. BPK memproses bahan kemaskini daripada RLN dan BSE seperti berikut:
Koleksi Khas (Judul)	0/0	0%	a) Memproses bahan kemaskini dari RLN dan BSE (10 kotak)
Jumlah	0/0	0%	b) Membantu mengkatalog bahan PBN (826 Judul)

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

42.94%

c) Pendokumentasian (Jumlah)

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)		Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
PBN			
Monograf (Judul)	397/1,373	28.91	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- i. Baki bahan <i>backlog</i> 2022-2024 sebanyak 12,830 judul yang belum diproses.
Sumber Elektronik (Judul)	340/362	93.92	
Terbitan bersiri (Judul)	8/8	100%	
Bahan Cetak Bukan Buku (Judul)	6/6	100%	
Jumlah	751/1,749	42.94	

PIAGAM PELANGGAN 2

PENCAPAIAN

100.73%

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	99.70	Piagam Pelanggan melebihi sasaran kerana:- Keperluan terhadap pemuliharaan dan komitmen kakitangan untuk mencapai sasaran.
b) Manuskrip Melayu	100	
c) Jilidan	102.50	

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	0	Tiada penerimaan bahan perolehan oleh BPK bagi tahun 2025. Bagi Jun 2025, BPK memproses bahan kemaskini daripada RLN dan BSE

PIAGAM PELANGGAN 4

PENCAPAIAN

97.09%

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	94.19	-
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

98.26%

Piagam Pelanggan	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
Permohonan Pengkatalogan-dalam-Penerbitan (PdP)	98.26	

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

