



KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA
PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

PENCAPAIAN INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

MAC 2025

**BAHAGIAN PERANCANGAN STRATEGIK
DAN ANTARABANGSA**



PENCAPAIAN INDEKS PIAGAM PELANGGAN MAC 2025

1

55.33%

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

102.97%

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

98.39%

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

98.49%

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

55.33%

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	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Perolehan melalui Akta 331	100	-
b) Perolehan melalui pembelian	31.42	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- Dalam proses perolehan bahan.

PIAGAM PELANGGAN 1

PENCAPAIAN

55.33%

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	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
b) Perolehan melalui pembelian. (Sambungan..)	31.42	Pelan Tindakan Pembetulan. i. Pelan Perolehan akan dibincangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian perolehan bekalan/ penghantaran buku cetakan/ terbitan dalam & luar negara PK7.11 Bil 1/2025 telah diadakan pada 6 mac 2025. ii. Kos yang akan terlibat untuk bahan Dalam negara sebanyak RM 185,111.69. iii. Kos untuk bahan Luar Negara RM 185,166.66 yang akan dibuat perolehan pada bulan Jun.

PIAGAM PELANGGAN 1

PENCAPAIAN

55.33%

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	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
c) Pendokumentasian (sambungan..)	34.57	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- i. Kerja-kerja pendokumentasian turut melibatkan bahan <i>backlog</i> berjumlah 7,266. ii. Kekurangan tenaga sumber manusia yang mahir dalam pengkatalogan bahan perpustakaan, pegawai baharu yang memerlukan latihan intensif dan pengisian kekosongan perjawatan yang belum diisi.

PIAGAM PELANGGAN 1

PENCAPAIAN

55.33%

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	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
c) Pendokumentasian (sambungan...)	34.57	Pelan Tindakan Pembetulan. PBN telah mengangkat Kertas Cadangan Kaedah Bagi Mengurangkan Backlog Bahan Monograf Di PBN pada 21/2/2025 dan telah disemak oleh KP pada 26/3/25. Namun kertas cadangan tersebut akan diangkat semula untuk kelulusan KP sebelum 25/4/25 setelah dipinda. Perincian cadangan yang diangkat adalah: i. Mengecualikan pegawai-pegawai PBN daripada terlibat dengan program-program Jabatan dari Februari sehingga Jun 2025.

PIAGAM PELANGGAN 1

PENCAPAIAN

55.33%

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	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
c) Pendokumentasian (sambungan...)	34.57	Pelan Tindakan Pembetulan. ii. Mengkaji pembahagian tugas dua (2) MyStep sedia ada di Unit PKP untuk turut melaksanakan kerja-kerja mengkatalog bahan backlog di Bahagian selepas Mei 2025 setelah SD PNM selesai dibangunkan. iii. Mengkaji semula keseluruhan proses kerja melibatkan bahan perpustakaan yang diterima dibawah Akta 331 setelah SD PNM selesai dibangunkan. iv. Mewujudkan program mentor mentee dalam kalangan pegawai yang dilantik.

PIAGAM PELANGGAN 1

PENCAPAIAN

55.33%

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	Pencapaian (%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
c) Pendokumentasian (sambungan...)	34.57	Pelan Tindakan Pembetulan. v. Projek Backlog Bahan Monograf 2022 dan 2023 dijangka akan selesai dilaksanakan pada 30 Jun 2025.

PIAGAM PELANGGAN 2

PENCAPAIAN

102.97%

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	110.83	Piagam Pelanggan melebihi sasaran kerana:- Keperluan terhadap pemuliharaan dan komitmen kakitangan untuk mencapai sasaran.
b) Manuskrip Melayu	96.21	
c) Jilidan	101.88	

PIAGAM PELANGGAN 3

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

PENCAPAIAN

100%

Piagam Pelanggan	(%)	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

98.39%

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

Piagam Pelanggan	(%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
a) Pusat Rujukan Malaysiana	96.77	-
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	(%)	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

100%

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

Piagam Pelanggan	(%)	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

98.49%

Piagam Pelanggan	(%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
Permohonan Pengkatalogan-dalam-Penerbitan (PdP)	98.49	

PIAGAM PELANGGAN 8

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

PENCAPAIAN

100%

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

TERIMA KASIH

