



KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA
PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

PENCAPAIAN INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN NEGARA MALAYSIA

MEI 2025

**BAHAGIAN PERANCANGAN STRATEGIK
DAN ANTARABANGSA**



PENCAPAIAN INDEKS PIAGAM PELANGGAN MEI 2025

1

58.85%

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

101.02%

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

97.15%

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

99.04%

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

7

97.94%

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

58.85%

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 (Naskhah)	100	-
b) Perolehan melalui pembelian (RM)	32.93	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- Dalam proses perolehan bahan.

PIAGAM PELANGGAN 1

PENCAPAIAN

58.85%

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 (RM) (Sambungan..)	32.93	Memastikan pelan perolehan yang dirancang dapat dilaksanakan: i. Perolehan bagi bahan Dalam Negara sebanyak RM 185,111.69 dibelanjakan mengikut tempoh masa yang ditetapkan. ii. Perolehan bagi bahan Luar Negara sebanyak RM 185,166.66 yang akan dibuat perolehan pada bulan Jun 2025.

PIAGAM PELANGGAN 1

PENCAPAIAN

58.85%

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 (Judul)			
(i) PPTN	Tidak Berkaitan		
(ii) BPK	26/26	100	-
(iii) PBN	580/1,363	42.55	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- i. Kerja-kerja pendokumentasian turut melibatkan bahan <i>backlog</i> .

PIAGAM PELANGGAN 1

PENCAPAIAN

58.85%

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) Seperti di atas...			
(iii) PBN	580/1,363	42.55	Piagam Pelanggan tidak tercapai kerana:- 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

58.85%

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) Seperti di atas...		
(iii) PBN	580/1,363	Pelan Tindakan Pembetulan. Kertas Cadangan Kaedah Bagi Mengurangkan Backlog Bahan Monograf Di PBN akan diangkat semula untuk kelulusan KP setelah Sistem Depositori selesai dinaiktaraf. PBN sedang melaksanakan kajian semula berhubung kertas cadangan tersebut. Perincian cadangan yang diangkat adalah:

PIAGAM PELANGGAN 1

PENCAPAIAN

58.85%

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) Seperti di atas...			
(iii) PBN	580/1,363	42.55	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

58.85%

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) Seperti di atas...			
(iii) PBN	580/1,363	42.55	Pelan Tindakan Pembetulan. ii. Pelaksanaan pembahagian tugas dua (2) orang Pegawai MyStep telah dimasukkan ke dalam pindaan kertas cadangan Kaedah Pengurangan Bahan Backlog Monograf setelah SD selesai dibangunkan. Bagi mengurangkan backlog, PBN telah mengarahkan semua editor melaksanakan kerja lebih masa.

PIAGAM PELANGGAN 1

PENCAPAIAN

58.85%

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) Seperti di atas...			
(iii) PBN	580/1,363	42.55	Pelan Tindakan Pembetulan. iii. Dijangkakan dengan selesainya SD PNM, dua (2) orang pegawai MyStep dari Unit PKP akan membantu mempercepatkan proses pengkatalogan bahan monograf. iv. Program mentor mentee masih dalam perbincangan untuk merangka kerja dan strategi agar backlog dapat dikurangkan ke tahap yang maksimum.

PIAGAM PELANGGAN 1

PENCAPAIAN

58.85%

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) Seperti di atas...			
(iii) PBN	580/1,363	42.55	Pelan Tindakan Pembetulan. v. Projek Backlog Bahan Monograf 2022 dan 2023 dijangka akan selesai dilaksanakan pada 31 Disember 2025 dan satu laporan berkaitan projek ini akan diangkat untuk kelulusan dalam masa terdekat. vi. Jumlah <i>backlog</i> 2020-2024 : 47,859 judul Jumlah selesai (Mei 2025) : 34,712 judul Baki <i>backlog</i> : 13,677 judul <i>Backlog</i> 2025 : 2,929 judul

PIAGAM PELANGGAN 2

PENCAPAIAN

101.02%

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	102.66	Piagam Pelanggan melebihi sasaran kerana:- Keperluan terhadap pemuliharaan dan komitmen kakitangan untuk mencapai sasaran.
b) Manuskrip Melayu	99.27	
c) Jilidan	101.13	

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

95.72%

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	94.29	-
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

99.04%

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)	98.08	-
b) International Standard Serial Number (ISSN)	100	-

PIAGAM PELANGGAN 7

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

PENCAPAIAN

97.94%

Piagam Pelanggan	(%)	Justifikasi (Sekiranya Peratus Menepati Standard Kurang Daripada 85% atau Lebih Daripada 100%)
Permohonan Pengkatalogan-dalam-Penerbitan (PdP)	97.94	

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

