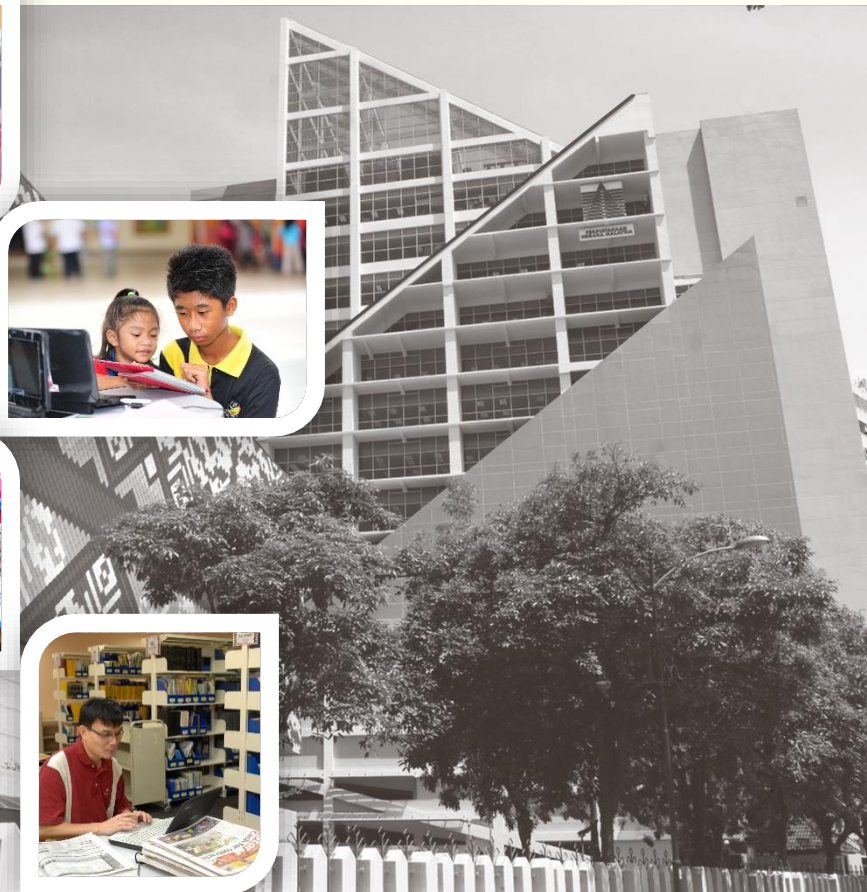


JANUARI  
-  
OGOS  
2020

# PENCAPAIAN INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN



# PERATUSAN PIAGAM PELANGGAN BAGI JAN – OGOS 2020

Bil.	Piagam Pelanggan	Peratusan (%)
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.	68.7
2	Memastikan ketersediaan koleksi khazanah warisan intelektual negara sentiasa berada dalam keadaan selamat dan sempurna untuk rujukan generasi masa kini dan akan datang.	82.2
3	Memastikan bahan perpustakaan terbitan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan dalam tempoh 2 minggu.	100
4	Memastikan 80% cadangan dan permohonan bahan perpustakaan oleh pelanggan dipenuhi dalam tempoh 7 hari bekerja.	50.7
5	Memastikan aduan pelanggan diberi jawapan akuan penerimaan dalam tempoh 3 hari bekerja.	100
6	Memastikan perkhidmatan kepada penerbit/penulis bagi mendapatkan ISBN/ISSN/Kod Jalur dipenuhi dalam tempoh 1 hari bekerja.	100
7	Memastikan permohonan Katalog Dalam Penerbitan (CIP) disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja.	100
8	Memastikan pertanyaan rujukan penyelidikan diberi maklum balas dalam tempoh 2 hari bekerja.	100

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	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
(a) Perolehan melalui Akta 331	111,588/ 111,588 (Naskhah)	100	-	-
(b) Perolehan melalui pembelian	198,187.26/ 750,000.00 (RM)	26.4	551,812.74/ 750,000.00 (RM)	73.6
(c) Pendokumentasian	14,110/17,697 (Judul)	79.7	3,587/17,697 (Judul)	20.3

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

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
(a) Buku Nadir	3,838/4,568	84	730/4,568	16
(b) Manuskrip Melayu	902/960	94	58/960	6
(c) Jilidan	688/1,000	68.8	312/1,000	31.2

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

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
(a) Pusat Rujukan Malaysiana	34,298/34,298 (Naskhah)	100	-	-
(b) Bahagian Pinjaman	8,992/8,992 (Naskhah)	100	-	-
(c) Unit Rujukan Luar Negara	435/435 (Naskhah)	100	-	-
(d) Bahagian Sumber Elektronik	1,758/1,758 (Naskhah)	100	-	-

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

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
(a) Pusat Rujukan Malaysiana	3,889/3,970	98	81/3,970	2
(b) Unit Rujukan Luar Negara	PROJEK PEMUSATAN PERKHIDMATAN PNM			
(c) Bahagian Sumber Elektronik	331/10,000	3.3	9,669/10,000	96.7

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

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
(a) Aduan	2/2	100	-	-
(b) Cadangan	2/2	100	-	-
(c) Penghargaan	0/0	100	-	-



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

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
(a) International Standard Book Number (ISBN)	11,507/11,507	100	-	-
(b) International Standard Serial Number (ISSN)	316/316	100	-	-



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

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
Memastikan permohonan Katalog Dalam Penerbitan (CIP) disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja	2,830/2,830	100	-	-

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

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
Memastikan pertanyaan rujukan penyelidikan diberi maklum balas dalam tempoh 2 hari bekerja	299/299	100	-	-

# Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai

## 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.

Piagam Pelanggan	Justifikasi
(b) Perolehan melalui pembelian	Proses perolehan bahan melalui pembelian sedang dilakukan.

# Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai

## Piagam Pelanggan 2

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

Piagam Pelanggan	Justifikasi
(a) Buku Nadir	Pencapaian Bahagian Pemuliharaan terganggu sejak 18 Mac 2020 sehingga 5 Mei 2020 disebabkan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang memaksa semua aktiviti Pemuliharaan bahan seperti Manuskrip Melayu, Bahan Nadir dan Koleksi Peribadi dan penjilidan/tinta bahan tidak beroperasi seperti biasa disebabkan arahan bekerja dari rumah (BDR). Ini adalah kerana semua aktiviti dan proses pembaikan perlu dibuat di ruang kerja pemuliharaan bahan dapat dilaksanakan dari rumah.
(c) Jilidan	

# Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai

## Piagam Pelanggan 4

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

Piagam Pelanggan	Justifikasi
(c) Bahagian Sumber Elektronik	Tidak tercapai kerana pemusatan perkhidmatan PNM.