

KPI PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERANGKAAN MALAYSIA
JANUARI - DISEMBER 2025

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Urusan
		Jumlah MENEPATI Standard	Peratus Jumlah MENEPATI Standard	Jumlah MELEBIHI Standard	Peratus Jumlah MELEBIHI Standard	
DOSM komited memberi perkhidmatan statistik yang bertepatan masa, reliable dan berintegriti iaitu:						
A1	Memastikan statistik disebar dan dapat diakses serentak secara atas talian mengikut Kalendar Keluaran Awalan (Advance Release Calendar – ARC) yang ditetapkan)					
i.	Bulanan	216	100.00%	0	0.00%	216
ii.	Suku Tahunan	88	100.00%	0	0.00%	88
iii.	Tahunan	1,277	100.00%	0	0.00%	1,277
A2	Memastikan prasarana e-Services dapat diakses 24 jam sehari. (Pengiraan mengikut minit)	522230	99.50%	2,650	0.50%	524,880
A3	Jabatan Perangkaan Malaysia (DOSM) komited dalam menyediakan perkhidmatan statistik yang bertepatan masa, boleh dipercayai dan berintegriti, seperti berikut: Memastikan permohonan data disediakan dalam tempoh yang ditetapkan mengikut ketersediaan data dan kompleksiti permintaan;					
i.	Data diterbitkan dalam penerbitan dan portal disediakan dalam tempoh 1 hingga 2 hari bekerja;	194	97.98%	4	2.02%	198
ii.	Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja;	197	93.81%	13	6.19%	210
iii.	Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau	406	99.27%	3	0.73%	409
iv.	Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja.	13	92.86%	1	7.14%	14
B	DOSM juga sentiasa memberi perhatian terhadap jalinan hubungan dengan pelanggan dalam penyampaian perkhidmatan statistik dan memastikan bahawa:					
i. (B1)	Pelanggan yang hadir di kaunter dilayan dalam tempoh 10 minit dari waktu ketibaan; dan	128	100.00%	0	0.00%	128
ii. (B2)	Setiap pertanyaan, maklum balas dan aduan yang diterima dikendalikan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	55	100.00%	0	0.00%	55