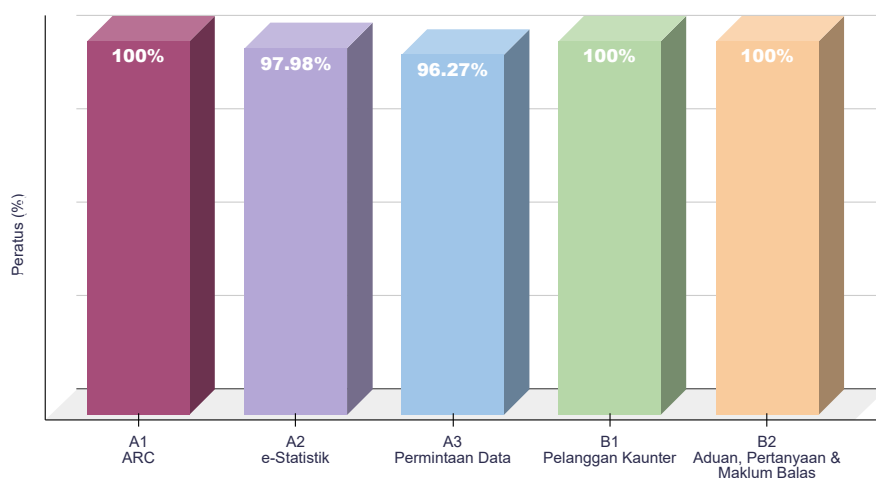


**KPI PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PERANGKAAN MALAYSIA  
JULAI 2026**

| 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 Awal (Advance Release Calendar – ARC) yang ditetapkan)                                                                                                                                   |                                                |                                  |                                                |                                  |               |
| i.                                                                                                 | Bulanan                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 18                                             | 100.00%                          | 0                                              | 0.00%                            | 18            |
| ii.                                                                                                | Suku Tahunan                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2                                              | 100.00%                          | 0                                              | 0.00%                            | 2             |
| iii.                                                                                               | Tahunan                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 16                                             | 100.00%                          | 0                                              | 0.00%                            | 16            |
| A2                                                                                                 | Memastikan prasarana e-Services dapat diakses 24 jam sehari. (Pengiraan mengikut minit)                                                                                                                                                                                                        | 43,740                                         | 97.98%                           | 900                                            | 2.02%                            | 44,640        |
| A3                                                                                                 | Jabatan Perangkaan Malaysia (DOSM) komited dalam menyediakan perkhidmatan statistik yang bertepatan masa, boleh dipercayai dan berintegriti, seperti berikut:<br><br>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;                                                                                                                                                                                                  | 88                                             | 96.70%                           | 3                                              | 3.30%                            | 91            |
| ii.                                                                                                | Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja;                                                                                                                                                                          | 103                                            | 95.37%                           | 5                                              | 4.63%                            | 108           |
| iii.                                                                                               | Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau                                                                                                                                                                        | 219                                            | 96.05%                           | 9                                              | 3.95%                            | 228           |
| iv.                                                                                                | Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja.                                                                                                                                                                                                                          | 29                                             | 100.00%                          | 0                                              | 0.00%                            | 29            |
| 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                                                                                                                                                                                                         | 55                                             | 100.00%                          | 0                                              | 0.00%                            | 55            |
| ii. (B2)                                                                                           | Setiap pertanyaan, maklum balas dan aduan yang diterima dikendalikan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.                                                                                                                                                                                      | 47                                             | 100.00%                          | 0                                              | 0.00%                            | 47            |

\* B(ii) adalah termasuk data di bawah Pengurusan Aduan Awam

**Indeks Pematuhan Keseluruhan Piagam Pelanggan (IPKPP) DOSM Julai 2026**



**98.85%  
Cemerlang**

Secara keseluruhannya, prestasi pemuatan Piagam Pelanggan DOSM bagi Januari 2026 adalah Cemerlang dengan Indeks Pemuatan Keseluruhan Piagam Pelanggan (IPKPP) 98.85%. Walaupun majoriti indikator menunjukkan pencapaian yang sangat baik, penambahbaikan masih perlu diberi perhatian khusus kepada A2 dan A3 bagi memastikan tahap pemuatan dapat terus diperkukuh secara konsisten.