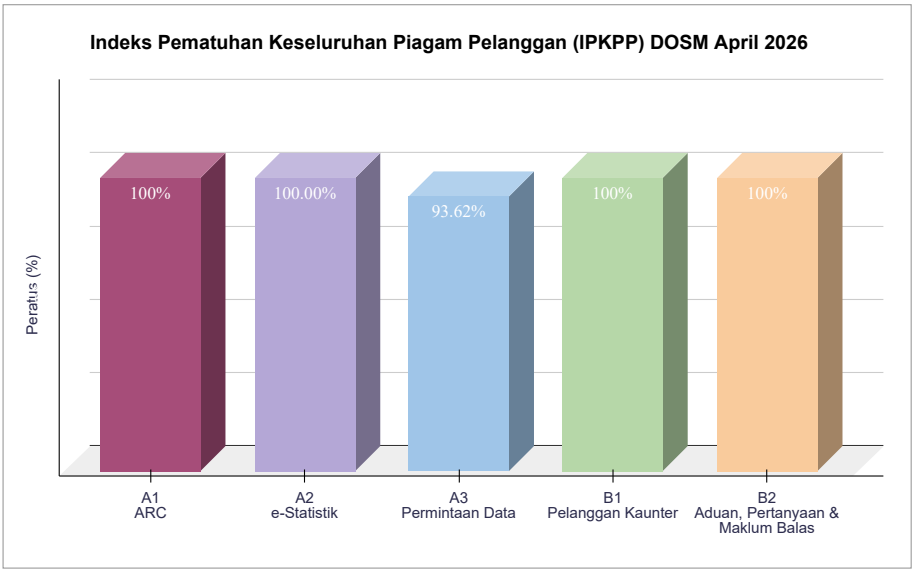
KPI PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERANGKAAN MALAYSIA
APRIL 2026

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 Awalan (Advance Release Calendar – ARC) yang ditetapkan)**					
i.	Bulanan	18	100.00%	0	0.00%	18
ii.	Suku Tahunan	3	100.00%	0	0.00%	3
iii.	Tahunan	19	100.00%	0	0.00%	19
A2	**Memastikan prasarana e-Services dapat diakses 24 jam sehari. (Pengiraan mengikut minit)**	43,200	100.00%	0	0.00%	43,200
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;	97	90.65%	10	9.35%	107
ii.	Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja;	152	96.20%	6	3.80%	158
iii.	Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau	176	94.62%	10	5.38%	186
iv.	Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja.	15	78.95%	4	21.05%	19
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	27	100.00%	0	0.00%	27
ii. **(B2)**	Setiap pertanyaan, maklum balas dan aduan yang diterima dikendalikan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	38	100.00%	0	0.00%	38

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



98.72%
Cemerlang

Secara keseluruhannya, prestasi pematuhan Piagam Pelanggan DOSM bagi April 2026 adalah Cemerlang dengan Indeks Pematuhan Keseluruhan Piagam Pelanggan (IPKPP) 98.72%. Walaupun majoriti indikator menunjukkan pencapaian yang sangat baik, penambahbaikan masih perlu diberi perhatian khusus kepada A3 bagi memastikan tahap pematuhan dapat terus diperkukuh secara konsisten.

Disediakan oleh: Unit Perhubungan Awam, Seksyen Perhubungan Awam Antarabangsa, Bahagian Perangkaan Komunikasi Strategik dan Antarabangsa (BKSA)