

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan**  
**Jabatan Perangkaan Malaysia**  
**Bagi Bulan Januari 2025**

| Janji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan |                     | Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan |                     | Jumlah Urusan |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------|---------------------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Jumlah Menepati Standard                       | % Menepati Standard | Jumlah Melebihi Standard                       | % Melebihi Standard |               |
| <p><b>DOSM komited memberi perkhidamatan statistik yang bertepatan masa, <i>reliable</i> dan berintegriti iaitu:</b></p> <p><b>1. Memastikan statistik disebar dan dapat diakses serentak secara atas talian mengikut Kalendar Keluaran Awalan (<i>Advance Release Calendar – ARC</i>) yang ditetapkan).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bulanan</li> <li>▪ Suku Tahunan</li> <li>▪ Tahunan</li> </ul> <p><b>2. Memastikan prasarana e-Statistik boleh diakses 24 jam sehari.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Masa <i>Downtime</i> e-Services</li> </ul> |                                                |                     |                                                |                     |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 37                                             | 100                 | 0                                              | 0                   | 37            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2                                              | 100                 | 0                                              | 0                   | 2             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 0                                              | 0                   | 0                                              | 0                   | 0             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                |                     |                                                |                     |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 0                                              | 0                   | 0                                              | 0                   | 0             |

| Janji                                                                                                                               | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan |                     | Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan |                     | Jumlah Urusan |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------|---------------------|---------------|
|                                                                                                                                     | Jumlah Menepati Standard                       | % Menepati Standard | Jumlah Melebihi Standard                       | % Melebihi Standard |               |
| <b>3. Memastikan permohonan data disediakan dalam tempoh yang ditetapkan mengikut ketersediaan data dan kompleksiti permintaan;</b> |                                                |                     |                                                |                     |               |
| i. Data diterbitkan dalam penerbitan dan portal disediakan dalam tempoh 1 hingga 2 hari bekerja;                                    | 390                                            | 97.5                | 10                                             | 2.5                 | 400           |
| ii. Data tidak diterbitkan dan perlu diekstrak dari penjadualan komputer disediakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja;           | 120                                            | 97.56               | 3                                              | 2.44                | 123           |
| iii. Data yang memerlukan pengiraan, penyusunan dan prosesan tambahan disediakan dalam tempoh 2 hingga 10 hari bekerja; atau        | 56                                             | 94.92               | 3                                              | 5.08                | 59            |
| iv. Data kompleks disediakan dalam tempoh tidak melebihi 30 hari bekerja.                                                           | 4                                              | 100                 | 0                                              | 0                   | 4             |

|                                                                                                                                              |    |     |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|---|---|---|
| <b>DOSM sentiasa memberi perhatian kepada jalinan hubungan dengan pelanggannya dalam menyampaikan perkhidmatan statistik dan memastikan:</b> |    |     |   |   |   |
| 1. Pelanggan di kaunter dilayan dalam tempoh 10 minit daripada masa ketibaan; dan                                                            | 8  | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Pertanyaan, maklum balas dan aduan yang diterima dikendalikan dalam tempoh 7 hari bekerja                                                 |    |     |   |   |   |
| Pertanyaan/maklum balas                                                                                                                      | 44 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| Aduan                                                                                                                                        | 0  | 0   | 0 | 0 | 3 |