



PENERBIT

JANUARI 2018

PTJ	TARIKH KELULUSAN MESUARAT PENGURUSAN PTJ & RUJUKAN MIINIT	KAEDAH HEBAHAN PP (LAMAN SESAWANG, PEJABAT PTJ DAN ATAU LAIN-LAIN)	KENYATAAN PP	JAN
Penerbit	20/9/2017 (Minit Mesyuarat)	Laman web Penerbit	Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses berkaitan melalui facsimile dan emel dilayan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Tiada
			Memberi maklumbalas terhadap pertanyaan bertulis tentang khidmat penerbitan dan proses yang berkaitan melalui surat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dan tarikh manuskrip diterima.	Maklum balas diterima : 5 , Dijawab secara bertulis dalam tempoh 7 hari bekerja : 5, Peratus dijawab dalam tempoh 7 hari bekerja : 100%
			Memaklumkan penerimaan manuskrip kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh manuskrip diterima	Makluman kepada penulis : 3, Dijawab dalam tempoh 7 hari bekerja : 3, Peratus dijawab dalam tempoh 7 hari bekerja: 100%
			Memberi maklumbalas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	Makluman keputusan penerbitan: 3, Maklum dalam tempoh 7 hari bekerja : 3, Peratus makluman dalam tempoh tujuh hari bekerja: 100%
			Mengurus pesanan buku yang diterima daripada pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas pesanan dipersetujui.	Mengurus pesanan buku: 61, Mengurus pesanan dalam tempoh tiga hari bekerja : 61, Peratus mengurus pesanan buku: 100%
			Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	Bilangan bayaran jualan buku di kaunter: 103, Bilangan bayaran yang sama dengan resit: 103, Peratus bayaran yang sama dengan resit: 100%
			Memastikan tempoh penyerahan artikel jurnal sehingga proses penerimaan untuk penerbitan kurang dari enam (6 bulan).	Kajian dibuat dua kali dalam setahun (setiap enam bulan)



PENERBIT

Februrari 2018

PTJ	TARIKH KELULUSAN MESUARAT PENGURUSAN PTJ & RUJUKAN MINIT	KAEDAH HEBAHAN PP (LAMAN SESAWANG, PEJABAT PTJ DAN ATAU LAIN-LAIN)	KENYATAAN PP	FEB
Penerbit	20/9/2017 (Minit Mesuarat)	Laman web Penerbit	Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses berkaitan melalui facsimile dan emel dilayan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Tiada
			Memberi maklumbalas terhadap pertanyaan bertulis tentang khidmat penerbitan dan proses yang berkaitan melalui surat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dan tarikh manuskrip diterima.	Maklum balas diterima :4 , Dijawab secara bertulis dalam tempoh 7 hari bekerja : 4, Peratus dijawab dalam tempoh 7 hari bekerja : 100%
			Memaklumkan penerimaan manuskrip kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh manuskrip diterima	Makluman kepada penulis : 3, Dijawab dalam tempoh 7 hari bekerja : 3, Peratus dijawab dalam tempoh 7 hari bekerja: 100%
			Memberi maklumbalas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	Makluman keputusan penerbitan: 3, Maklum dalam tempoh 7 hari bekerja : 3, Peratus makluman dalam tempoh tujuh hari bekerja: 100%
			Mengurus pesanan buku yang diterima daripada pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas pesanan dipersetujui.	Mengurus pesanan buku: 60, Mengurus pesanan dalam tempoh tiga hari bekerja : 60, Peratus mengurus pesanan buku:
			Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	Bilangan bayaran jualan buku di kaunter: 310, Bilangan bayaran yang sama dengan resit: 310, Peratus bayaran yang sama
			Memastikan tempoh penyerahan artikel jurnal sehingga proses penerimaan untuk penerbitan kurang dari enam (6 bulan).	Kajian dibuat dua kali dalam setahun (setiap enam bulan)

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MAC 2018
PTJ: PENERBIT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN JUN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses yang berkaitan melalui faks dan e-mel dilayan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	3	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	3	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	185	100%	
4	Memastikan tempoh penerbitan setiap artikel jurnal tidak melebihi tiga (3) bulan selepas proses penilaian.	35	100%	
5	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	6	100%	

RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK	MASIH BELUM BOLEH
5	5		

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL 2018
PTJ: PENERBIT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN JUN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses yang berkaitan melalui faks dan e-mel dilayan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	3	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	3	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	96	100%	
4	Memastikan tempoh penerbitan setiap artikel jurnal tidak melebihi tiga (3) bulan selepas proses penilaian.	30	100%	
5	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	3	100%	

RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK	MASIH BELUM BOLEH
5	5		

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MEI 2018
PTJ: PENERBIT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses yang berkaitan melalui faks dan e-mel dilayan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	1	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	6	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	81	100%	
4	Memastikan tempoh penerbitan setiap artikel jurnal tidak melebihi tiga (3) bulan selepas proses penilaian.	32	100%	
5	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	3	100%	

RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR
5	5		

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN 2018

PTJ: PENERBIT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN JUN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses yang berkaitan melalui faks dan e-mel dilayan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	2	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	4	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	57	100%	
4	Memastikan tempoh penerbitan setiap artikel jurnal tidak melebihi tiga (3) bulan selepas proses penilaian.	40	100%	
5	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	3	100%	

RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK	MASIH BELUM BOLEH
5	5		

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JULAI 2018
PTJ: PENERBIT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN JUN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses yang berkaitan melalui faks dan e-mel dilayan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	14	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	2	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	69	100%	
4	Memastikan tempoh penerbitan setiap artikel jurnal tidak melebihi tiga (3) bulan selepas proses penilaian.	45	100%	
5	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	9	100%	

RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR
5	5		

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OGOS 2018
PTJ: PENERBIT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN OGOS		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses yang berkaitan melalui faks dan e-mel dilayan dalam tempoh tujuh (7) hari	24	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	28	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk	68	100%	
4	Memastikan tempoh penerbitan setiap artikel jurnal tidak melebihi tiga (3) bulan selepas proses penilaian.	45	100%	
5	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	6	100%	

RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK	MASIH BELUM BOLEH
5	5		

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN SEPTEMBER 2018

PTJ: PENERBIT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN SEPT		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses yang berkaitan melalui faks dan e-mel dilayan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	8	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	9	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	576	100%	
4	Memastikan tempoh penerbitan setiap artikel jurnal tidak melebihi tiga (3) bulan selepas proses penilaian.	54	100%	

5	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	11	100%	
---	---	----	------	--

RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH
5	5		

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OKTOBER 2018
PTJ: PENERBIT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN SEPT		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses yang berkaitan melalui faks dan e-mel dilayan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	4	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	5	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	188	100%	
4	Memastikan tempoh penerbitan setiap artikel jurnal tidak melebihi tiga (3) bulan selepas proses penilaian.	30	100%	

5	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	8	100%	
---	---	---	------	--

RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH
5	5		

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2018
PTJ: PENERBIT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses yang berkaitan melalui faks dan e-mel dilayan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	4	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	1	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	134	100%	
4	Memastikan tempoh penerbitan setiap artikel jurnal tidak melebihi tiga (3) bulan selepas proses penilaian.	26	100%	
5	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	12	100%	

RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR
5	5		

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN DISEMBER 2018
PTJ: PENERBIT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses yang berkaitan melalui faks dan e-mel dilayan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	4	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	1	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	134	100%	
4	Memastikan tempoh penerbitan setiap artikel jurnal tidak melebihi tiga (3) bulan selepas proses penilaian.	26	100%	

5	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	12	100%	
---	---	----	------	--

RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR
5	5		