

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JANI**  
**PTJ: PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN	
		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.	2	100%
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	79	100%
4	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
4	4	

JUSTIFIKASI

MASIH BELUM BOLEH DIUKUR

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN FEBR  
PTJ: PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN	
		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.	5	100%
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	75	100%
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	5	100%

**RUMUSAN**

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI
4	4	

JUSTIFIKASI

MASIH BELUM BOLEH DIUKUR

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MAC 2020**  
**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.	1	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	49	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	0	100%	

**RUMUSAN**

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR
4	4		

**NOTA:** TIADA LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL 2020, AKAN DILAMPIRKAN PADA BULAN MEI 2020

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL 2020

### 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.	0	0%	Tiada pengukuran yang boleh dibuat berkenaan pertanyaan tentang penerbitan kerana faktor tempoh Perintah Kawalan Pergerakan ekoran pandemik COVID-19.
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	0	0%	Tiada pengukuran yang boleh dibuat berkenaan maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis kerana Penerbit telah melaksanakan <i>Publishing Proposal</i> bermula pada pertengahan Mac 2020.
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	0	0%	Tiada jualan buku di kaunter Kedai Buku Penerbit UPM sepanjang bulan April 2020 kerana seluruh negara menjalani tempoh Perintah Kawalan Pergerakan ekoran pandemik COVID-19 .
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	4	100%	

### RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TIDAK BOLEH DIUKUR
4	1	0	3

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MEI 2020**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT UPM**

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.	0	0%	Tiada pengukuran yang boleh dibuat berkenaan pertanyaan tentang penerbitan kerana faktor tempoh Perintah Kawalan Pergerakan ekoran pandemik COVID-19.
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	0	0%	Tiada pengukuran yang boleh dibuat berkenaan maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis kerana Penerbit telah melaksanakan <i>Publishing Proposal</i> bermula pada pertengahan Mac 2020.
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	91	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	4	100%	

**RUMUSAN**

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TIDAK BOLEH DIUKUR
4	2	0	2

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN 2020**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT UPM**

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.	0	0%	Tiada pengukuran yang boleh dibuat berkenaan maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis kerana Penerbit telah melaksanakan <i>Publishing Proposal</i> bermula pada pertengahan Mac 2020.
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	87	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	2	100%	

**RUMUSAN**

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TIDAK BOLEH DIUKUR
4	3	0	1



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JULAI 2020**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT UPM**

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.	0	0%	Tiada pengukuran yang boleh dibuat berkenaan maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis kerana Penerbit telah melaksanakan <i>Publishing Proposal</i> bermula pada pertengahan Mac 2020.
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	97	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	5	100%	

**RUMUSAN**

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TIDAK BOLEH DIUKUR
4	3	0	1

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OGOS 2020

### 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.	8	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	0	0%	Tiada pengukuran yang boleh dibuat berkenaan maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis kerana Penerbit telah melaksanakan <i>Publishing Proposal</i> bermula pada pertengahan Mac 2020.
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	83	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	1	100%	
5	Memastikan sesuatu artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	7 daripada 12	58%	

### RUMUSAN

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TIDAK BOLEH DIUKUR
5	4	0	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN SEPTEMBER 2020**  
**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.	3	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	0	0%	Tiada pengukuran yang boleh dibuat berkenaan maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis kerana Penerbit telah melaksanakan <i>Publishing Proposal</i> bermula pada pertengahan Mac 2020.
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	267	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	2	100%	
5	Memastikan sesuatu artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	14 daripada 50	28%	

**RUMUSAN**

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TIDAK BOLEH DIUKUR
5	4	0	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN SEPTEMBER 2020**  
**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.	0	0%	Tiada pengukuran yang boleh dibuat berkenaan maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis kerana Penerbit telah melaksanakan <i>Publishing Proposal</i> bermula pada pertengahan Mac 2020.
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	74	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	3	100%	
5	Memastikan sesuatu artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	13 daripada 22	59%	

**RUMUSAN**

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TIDAK BOLEH DIUKUR
5	4	0	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2020**  
**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.	3	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	0	0%	Tiada pengukuran yang boleh dibuat berkenaan maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis kerana Penerbit telah melaksanakan <i>Publishing Proposal</i> bermula pada pertengahan Mac 2020.
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	0	0%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	3	100%	
5	Memastikan sesuatu artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	13 daripada 17	76%	

**RUMUSAN**

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TIDAK BOLEH DIUKUR
5	4	0	1

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN DISEMBER 2020**  
**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.	2	100%	
2	Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	0	0%	Tiada pengukuran yang boleh dibuat berkenaan maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis kerana Penerbit telah melaksanakan <i>Publishing Proposal</i> bermula pada pertengahan Mac 2020.
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	0	0%	Tiada pengukuran yang boleh dilakukan kerana tiada jualan buku di kaunter sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB)
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	2	100%	
5	Memastikan sesuatu artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	11 daripada 49	22%	

**RUMUSAN**

BIL PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	TIDAK BOLEH DIUKUR
5	3	0	2