

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JANUARI 2022
PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	2	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	100	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	2	100%	
5	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	22 daripada 46	48%	

RUMUSAN

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

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN FEBRUARI 2022
PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	0	0%	Tiada penerbitan buku ilmiah pada bulan Februari 2022
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	77	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	0	0%	Tiada penerbitan buku ilmiah pada bulan Februari 2022
5	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	20 daripada 20	100%	

RUMUSAN

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

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MAC 2022
PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	179	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	2	100%	
5	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	2 daripada 19	11%	

RUMUSAN

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

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL 2022
PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	90	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	0	0%	
5	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	23 daripada 27	49%	

RUMUSAN

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

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MEI 2022
PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	59	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	1	100%	
5	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	11 daripada 12	91%	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN 2022
PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	64	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	3	100%	
5	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	3 daripada 25	12%	1. Kesukaran untuk melantik penilai yang sesuai disebabkan skop yang agak terperinci (sehingga 20 penilai/manuskrip). Segelintir penilai gagal menepati tempoh penilaian yang diperuntukkan (2 minggu)

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JULAI 2022
PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	2	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	42	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	2	100%	
5	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	17 daripada 30	57%	

RUMUSAN

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OGOS 2022
PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	2	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	109	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	3	100%	
5	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	16 daripada 18	57%	

RUMUSAN

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

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN SEPTEMBER 2022
PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	27	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	1	100%	
5	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	2 daripada 26	8%	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OKTOBER 2022
PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	455	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	5	100%	
5	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	7 daripada 35	20%	1. Kebanyakan manuskrip dari penghantaran tahun lepas bermula Julai 2021. Ketiadaan EiC sejak Jun 2021 melambat proses keputusan dilakukan. 2. Proses kitaran review yang melebihi tiga (3) kali berdasarkan

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2022
PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	2	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	99	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	5	100%	
5	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	17 daripada 18	95%	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN DISEMBER 2022
PTJ: PUSAT 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	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
3	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	59	100%	
4	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	3	100%	
5	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	0 daripada 29	0%	<p>1. Kebanyakan manuskrip dari penghantaran tahun lepas bermula Julai 2021 yang telah lama dalam proses review.</p> <p>2. Proses kitaran review yang melebihi tiga (3) kali berdasarkan keputusan EIC.</p>