

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JAN 2024**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	0	0%	Tiada buku diterbitkan pada bulan Januari
2	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	30	100%	
3	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	3	100%	
4	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.	20 daripada 25 artikel jurnal = 80%	100%	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN FEB 2024**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	2	100%	
2	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	33	100%	
3	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	1	100%	
4	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.	12 daripada 20 artikel jurnal = 60%	80%	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MAC 2024**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
2	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	45	100%	
3	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	3	100%	
4	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.	32 daripada 40 artikel jurnal = 80%	100%	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL 2024**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	2	100%	
2	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	51	100%	
3	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	6	100%	
4	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.	24 daripada 25 artikel jurnal = 80%	100%	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MEI 2024**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
2	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	41	100%	
3	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	5	100%	
4	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.	7 daripada 16 artikel jurnal = 44%	88%	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN 2024**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
2	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	58	100%	
3	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	3	100%	
4	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.	18 daripada 20 artikel jurnal = 90%	100%	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JULAI 2024**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
2	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	28	100%	
3	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	11	100%	
4	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.	13 daripada 25 artikel jurnal = 52%	100%	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OGOS 2024**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	2	100%	
2	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	96	100%	
3	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	6	100%	
4	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.	31 daripada 53 artikel jurnal = 58.49%	100%	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN SEPTEMBER 2024**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	0	0%	
2	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	66	100%	
3	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	19	100%	
4	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.	20 daripada 20 artikel jurnal = 52%	100%	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OKTOBER 2024**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	0	0%	Tiada maklum balas daripada pengarang (responden)
2	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	331	100%	
3	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	13	100%	
4	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.	20 daripada 25 artikel jurnal = 80%	100%	

**RUMUSAN**

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

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2024**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	1	100%	
2	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	99	100%	
3	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	8	100%	
4	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.	15 daripada 25 artikel jurnal = 60%	100%	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN DISEMBER 2024**  
**PTJ: PUSAT PENERBIT**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan	2	100%	
2	Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan.	47	100%	
3	Cadangan awal reka kulit buku ilmiah siap dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas terima tugas.	3	100%	
4	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.	17 daripada 17 artikel jurnal = 100%	100%	