



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

**SOARING  
UPWARDS**  
MALAYSIAN HIGHER EDUCATION



# **PRESTASI PIAGAM PELANGGAN**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

**1 MEI 2017  
hingga  
31 MEI 2017**

# PIAGAM PELANGGAN

## KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

BIL	PERKARA PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN /AGENSI
1	Mengumumkan keputusan permohonan kemasukan pelajar dalam tempoh 30 hari bekerja sebelum pendaftaran pelajar baharu ke Universiti Awam, Politeknik, Kolej Komuniti dan ILKA.	BAHAGIAN PENGURUSAN KEMASUKAN PELAJAR
2	Mengeluarkan surat tawaran Biasiswa/ Pinjaman kepada pegawai dalam perkhidmatan dan mahasiswa dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas kelulusan pihak berkuasa melulus.	BAHAGIAN BIASISWA
3	<p>Mengeluarkan kelulusan kepada Institusi Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS) seperti yang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Surat Kebenaran Penubuhan IPTS dalam tempoh 45 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.</li> <li>ii. Sijil Perakuan Pendaftaran IPTS dalam tempoh 30 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima (termasuk kelulusan daripada 3 agensi).</li> <li>iii. Surat Kelulusan Mengendalikan Kursus Pengajian Baharu/Tambahan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah mendapat syor MQA.</li> <li>iv. Sijil Permit Mengajar dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.</li> <li>v. Surat Sokongan Permohonan Pas Penggajian Tenaga Pengajar Warga Asing dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.</li> </ul>	BAHAGIAN PENDAFTARAN DAN PIAWAIAN
4	Pengeluaran pembiayaan Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) baharu dibuat tidak melebihi dua puluh satu (21) hari bekerja selepas dokumen perjanjian pembiayaan yang sempurna diterima mengikut kelompok yang ditetapkan.	PTPTN
5	Surat keputusan bagi permohonan akreditasi program dikeluarkan daripada pembekal pendidikan tinggi dalam tempoh tujuh (7) bulan selepas semua permohonan lengkap diterima.	MQA
6	Mengeluarkan keputusan permohonan FRGS dalam tempoh 45 hari dari tarikh tutup permohonan.	BPKI

## CHAMPION : BAHAGIAN PENGAMBILAN KEMASUKAN PELAJAR (BPKP)

1. Keputusan permohonan kemasukan pelajar akan diumumkan dalam tempoh 30 hari bekerja sebelum pendaftaran pelajar baharu ke Universiti Awam, Politeknik, Kolej Komuniti dan Institusi Latihan Kemahiran Awam :

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
<p>Sebanyak <b>208,591</b> calon SPM Setaraf telah memohon kemasukan ke IPTA (UA/ Politeknik/ Kolej Komuniti/ ILKA) dan boleh membuat semakan keputusan permohonan melalui:-</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Laman Sesawang seperti berikut.<ol style="list-style-type: none"><li>a) <a href="http://upu.mohe.gov.my">http://upu.mohe.gov.my</a></li><li>b) <a href="https://jpt.utm.my">https://jpt.utm.my</a></li><li>a) <a href="http://jpt.uum.edu.my">http://jpt.uum.edu.my</a></li><li>d) <a href="https://jpt.unimas.my">https://jpt.unimas.my</a></li><li>b) <a href="http://jpt.ums.edu.my">http://jpt.ums.edu.my</a></li></ol></li><li>2. Sistem Pesanan Ringkas (SMS ke 15888)</li></ol> <p>Sebanyak <b>149,951</b> calon SPM Setaraf yang memohon telah ditawarkan tempat di IPTA</p>	<p><b>100%</b></p>	<p>-</p>	<p>Tarikh Keputusan Permohonan Kemasukan Ke IPTA Bagi Lulusan SPM Setaraf: <b>15 Mei 2017</b></p> <p>Tarikh Pendaftaran Pelajar Ke IPTA bermula <b>21 Mei 2017</b> Hingga <b>3 Julai 2017</b></p>

## CHAMPION : BAHAGIAN BIASISWA

2. Mengeluarkan surat tawaran biasiswa / pinjaman kepada mahasiswa & pegawai dalam perkhidmatan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas kelulusan pihak berkuasa melulus.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
39	39	-	-



## 3. Mengeluarkan kelulusan kepada Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) seperti yang berikut :

### 3.1 Surat Kelulusan Penubuhan IPTS dalam tempoh 45 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
-	-	-	Tiada permohonan diterima

### 3.2 Sijil Perakuan Pendaftaran IPTS dalam tempoh 30 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima (termasuk kelulusan daripada tiga (3) agensi)

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
4	-	100% (4)	kelulusan mengambil masa lama dan perlu mendapat sokongan 3 agensi luar terlebih dahulu.



3. Mengeluarkan kelulusan kepada Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) seperti yang berikut :

3.3 Surat Kelulusan Mengendalikan Kursus Pengajian Baharu / Tambahan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
12	58% (7)	42% (5)	Jumlah perkhidmatan yang diterima adalah sebanyak 12 permohonan dan 7 permohonan lengkap diproses

3.4 Sijil Permit Mengajar dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
559	39% (219)	61% (340)	Jumlah perkhidmatan yang diterima adalah sebanyak 559 permohonan dan 219 permohonan lengkap diproses

## CHAMPION : IPTS

4. Mengeluarkan kelulusan kepada Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) seperti yang berikut :

3.5 Surat Sokongan Permohonan Pas Pengajian Tenaga Pengajar Warga Asing dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
97	30% (29)	70% (68)	Jumlah perkhidmatan yang diterima adalah sebanyak 97 permohonan dan 29 permohonan lengkap diproses

## CHAMPION : PERBADANAN TABUNG PENDIDIKAN TINGGI NASIONAL (PTPTN)

5. Memastikan pengeluaran pembiayaan baru dibuat tidak melebihi 21 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pembiayaan yang sempurna diterima mengikut kelompok yang ditetapkan.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
5,612	100 % (5,612)	-	-



## CHAMPION : AGENSI KELAYAKAN MALAYSIA (MQA)

6. “Mengeluarkan surat keputusan bagi permohonan akreditasi program daripada pembekal pendidikan tinggi dalam tempoh tujuh (7) bulan selepas semua permohonan lengkap diterima”

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
60	98.3% (59)	1.7% (1)	Kelewatan Badan Profesional dan PPT dikira sebagai dalam tempoh



## CHAMPION : BAHAGIAN PERANCANGAN & KECERMELANGAN IPT (JPT)

7. Mengeluarkan keputusan permohonan FRGS dalam tempoh 45 hari dari tarikh tutup permohonan.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
6,287	-	-	Dalam proses kelulusan KSU

