



**KEMENTERIAN  
PENDIDIKAN  
MALAYSIA**

# **PRESTASI PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

**1 DISEMBER 2019  
HINGGA  
31 DISEMBER 2019**

**CONTOH**

(NAMA BAHAGIAN / UNIT)



1. Keputusan tawaran kemasukan murid ke institusi pendidikan bagi lepasan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) ke Kolej Matrikulasi dimaklumkan dalam tempoh 30 hari bekerja

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Sebanyak <b>58.3k</b> calon SPM Setaraf telah memohon kemasukan ke IPTA (UA/ Politeknik/ Kolej Komuniti/ ILKA) dan boleh membuat semakan keputusan permohonan melalui:-	58,300	100%	-	-	

**\*angka ini adalah sebagai contoh**

# BAHAGIAN PENGURUSAN SEKOLAH BERASRAMA PENUH



Keputusan tawaran kemasukan murid ke institusi pendidikan selepas keputusan peperiksaan awam diumumkan seperti keterangan berikut :

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Lepasan Ujian Pencapaian Sekolah Rendah (UPSR) ke Sekolah Berasrama Penuh dimaklumkan dalam tempoh 30 hari bekerja.	-	-	-	-	Disember-Januari
Lepasan PT3 ke Sekolah Berasrama Penuh dimaklumkan dalam tempoh 30 hari bekerja.	-	-	-	-	Januari

Keputusan permohonan belajar semula atau pertukaran murid dimaklumkan seperti keterangan berikut :

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Keputusan permohonan pertukaran murid Sekolah Berasrama Penuh dimaklumkan dalam tempoh 15 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	-	-	-	-	Sepanjang tahun

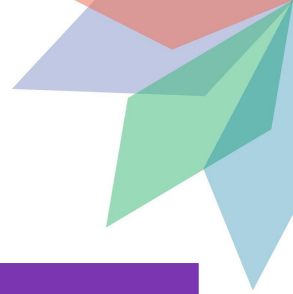
# BAHAGIAN PENGURUSAN SEKOLAH BERASRAMA PENUH



Keputusan penempatan guru baharu dan pertukaran guru seperti keterangan berikut :

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Keputusan penempatan guru Berasrama Penuh dimaklumkan selewat-lewatnya 15 hari bekerja selepas menerima agihan penempatan ke bahagian.	-	-	-	-	Sepanjang tahun
Keputusan pertukaran guru Berasrama Penuh dimaklumkan selewat-lewatnya 15 hari bekerja selepas keputusan dalam talian diumumkan.	-	-	-	-	Jun dan November

## BAHAGIAN PENDIDIKAN ISLAM



Keputusan penempatan guru baharu dan pertukaran guru seperti keterangan berikut:

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Keputusan penempatan guru Sekolah Menengah Kebangsaan Agama / Sekolah Agama Bantuan Kerajaan dimaklumkan selewat-lewatnya 15 hari bekerja selepas menerima agihan penempatan ke bahagian.	-	-	-	-	Sepanjang tahun
Keputusan pertukaran Sekolah Menengah Kebangsaan Agama / Sekolah Agama Bantuan Kerajaan dimaklumkan selewat-lewatnya 15 hari bekerja selepas keputusan dalam talian diumumkan.	-	-	-	-	Jun dan November

## BAHAGIAN SUKAN, KOKURIKULUM DAN KESENIAN



Keputusan tawaran kemasukan murid ke institusi pendidikan selepas keputusan peperiksaan awam diumumkan seperti keterangan berikut :

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Lepasan Ujian Pencapaian Sekolah Rendah (UPSR) ke Sekolah Sukan dan Seni Malaysia dimaklumkan dalam tempoh 27 hari bekerja.	330	100%	-	-	Sepanjang tahun

Keputusan permohonan belajar semula atau pertukaran murid dimaklumkan seperti keterangan berikut :

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Keputusan permohonan belajar semula atau pertukaran murid Sekolah Sukan dan Seni Malaysia dimaklumkan dalam tempoh 6 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	42	100%	-	-	Sepanjang tahun

## BAHAGIAN SUKAN, KOKURIKULUM DAN KESENIAN

Keputusan penempatan guru baharu dan pertukaran guru seperti keterangan berikut :

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Keputusan penempatan guru dan jurulatih Sekolah Sukan dan Seni Malaysia dimaklumkan selewat-lewatnya 15 hari bekerja selepas menerima agihan penempatan ke bahagian.	-	-	-	-	Sepanjang tahun
Keputusan pertukaran guru dan jurulatih Sekolah Sukan dan Seni Malaysia dimaklumkan selewat-lewatnya 15 hari bekerja selepas keputusan dalam talian diumumkan.	-	-	-	-	Sepanjang tahun

# BAHAGIAN PENDIDIKAN DAN LATIHAN TEKNIKAL VOKASIONAL



Keputusan tawaran kemasukan murid ke institusi pendidikan selepas keputusan peperiksaan awam diumumkan seperti keterangan berikut :

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Lepasan PT3 ke kolej vokasional dimaklumkan dalam tempoh 30 hari bekerja.	-	-	-	-	Januari

Keputusan permohonan belajar semula atau pertukaran murid dimaklumkan seperti keterangan berikut :

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Keputusan permohonan belajar pertukaran murid kolej vokasional dimaklumkan dalam tempoh 10 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	142	100%	-	-	Sepanjang tahun
Keputusan permohonan belajar semula kolej vokasional dimaklumkan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	7	100%	-	-	Sepanjang tahun



# BAHAGIAN PENDIDIKAN DAN LATIHAN TEKNIKAL VOKASIONAL



Keputusan penempatan guru baharu dan pertukaran guru seperti keterangan berikut :

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Keputusan penempatan guru kolej vokasional dimaklumkan selewat-lewatnya 10 hari bekerja selepas menerima agihan penempatan ke bahagian.	-	-	-	-	Jun dan November
Keputusan pertukaran guru kolej vokasional dimaklumkan selewat-lewatnya 13 hari bekerja selepas keputusan dalam talian diumumkan.	-	-	-	-	Jun dan November

## BAHAGIAN PENGURUSAN SEKOLAH HARIAN



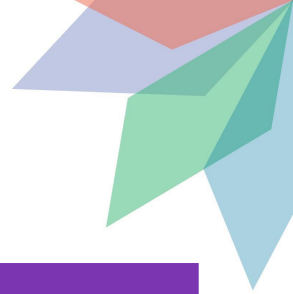
Keputusan tawaran kemasukan murid ke institusi pendidikan selepas keputusan peperiksaan awam diumumkan seperti keterangan berikut :

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Lepasan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) ke Tingkatan Enam (6) dimaklumkan dalam tempoh 19 hari bekerja.	-	-	-	-	Mac hingga Mei

Keputusan permohonan belajar semula atau pertukaran murid dimaklumkan seperti keterangan berikut :

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Keputusan permohonan belajar semula atau pertukaran murid sekolah harian dimaklumkan dalam tempoh 15 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	41	100%	-	-	Sepanjang tahun

## BAHAGIAN PENGURUSAN SEKOLAH HARIAN



Keputusan penempatan guru baharu dan pertukaran guru seperti keterangan berikut:

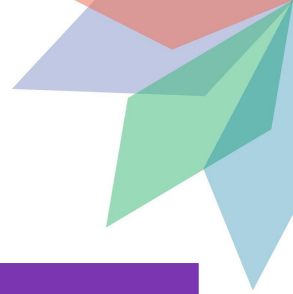
Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Keputusan penempatan guru sekolah harian dimaklumkan selewat-lewatnya 21 hari bekerja selepas menerima agihan penempatan ke bahagian.	-	-	-	-	Jun dan November
Keputusan pertukaran guru sekolah harian dimaklumkan selewat-lewatnya 15 hari bekerja selepas keputusan dalam talian diumumkan.	-	-	-	-	Jun dan November

## BAHAGIAN MATRIKULASI

Keputusan penempatan guru baharu dan pertukaran guru seperti keterangan berikut:

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Lepasan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) ke Kolej Matrikulasi dimaklumkan dalam tempoh 21 hari bekerja.	-	-	-	-	Mei

## BAHAGIAN PENDIDIKAN KHAS



Keputusan penempatan guru baharu dan pertukaran guru seperti keterangan berikut:

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Keputusan penempatan guru pendidikan khas dimaklumkan selewat-lewatnya 9 hari bekerja selepas menerima agihan penempatan ke bahagian.	-	-	-	-	Jun dan November
Keputusan pertukaran guru pendidikan khas dimaklumkan selewat-lewatnya 4 hari bekerja selepas keputusan dalam talian diumumkan.	1	-	-	-	Jun dan November

## BAHAGIAN SUMBER DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN

Keputusan penempatan guru baharu dan pertukaran guru seperti keterangan berikut:

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Murid mendapat buku teks di bawah Skim Pinjaman Buku Teks (SPBT) pada hari pertama sesi persekolahan bermula.	-	-	-	-	Januari

# BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA



Perakuan pemangkuan dan kenaikan pangkat bagi Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP) seperti keterangan berikut :

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Perakuan pemangkuan dan kenaikan pangkat bagi Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP) Siswazah untuk laluan kenaikan pangkat secara cemerlang diproses untuk dikemukakan ke Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Pelajaran dalam tempoh 19 hari bekerja dari tarikh perakuan lengkap diterima.	<u>KENAIKAN PANGKAT</u> 2 urusan: 160 orang  <u>PEMANGKUAN</u> 6 urusan: 239 orang	100%	-	-	-Sepanjang tahun selepas Lembaga Pemangkuan bersidang
Perakuan pemangkuan dan kenaikan pangkat bagi Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP) Siswazah untuk laluan kenaikan pangkat secara hakiki diproses untuk dikemukakan ke Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Pelajaran dalam tempoh 50 hari bekerja dari tarikh perakuan lengkap diterima.	<u>KENAIKAN PANGKAT</u> 0 urusan: 0 orang  <u>PEMANGKUAN</u> 1 urusan: 17 orang	100%	-	-	-Sepanjang tahun selepas Lembaga Pemangkuan bersidang

# BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA



Perakuan pemangkuan dan kenaikan pangkat bagi Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP) seperti keterangan berikut :

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Perakuan pemangkuan dan kenaikan pangkat bagi Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP) Bukan Siswazah untuk laluan kenaikan pangkat secara hakiki diproses untuk dikemukakan ke Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Pelajaran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh perakuan lengkap diterima.	<u>KENAIKAN PANGKAT</u> 4 urusan: 6 orang	100%	-	-	Sepanjang tahun selepas Lembaga Pemangkuan bersidang
	<u>PEMANGKUAN</u> 1 urusan: 593 orang				



## BAHAGIAN PENDIDIKAN SWASTA

Status permohonan penubuhan sekolah swasta dan sekolah antarabangsa yang memenuhi terma dan syarat dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja selepas ditandatangani oleh Ketua Pendaftar.

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Status permohonan penubuhan sekolah swasta dan sekolah antarabangsa yang memenuhi terma dan syarat dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja selepas ditandatangani oleh Ketua Pendaftar.	5	100%	-	-	Sepanjang tahun

## BAHAGIAN BIASISWA DAN PEMBIAYAAN

Status permohonan penubuhan sekolah swasta dan sekolah antarabangsa yang memenuhi terma dan syarat dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja selepas ditandatangani oleh Ketua Pendaftar.

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Surat tawaran Biasiswa kepada pegawai dalam perkhidmatan dan mahasiswa dalam tempoh 7 hari bekerja selepas kelulusan pihak berkuasa melulus.	-	-	-	-	Jun, Julai dan Oktober



## BAHAGIAN KEMASUKAN PELAJAR IPTA

Mengumumkan keputusan kemasukan pelajar dalam tempoh 30 hari bekerja sebelum pendaftaran pelajar baharu ke Universiti Awam, Politeknik, Kolej Komuniti dan ILKA.

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Mengumumkan keputusan kemasukan pelajar dalam tempoh 30 hari bekerja sebelum pendaftaran pelajar baharu ke Universiti Awam, Politeknik, Kolej Komuniti dan Institut Latihan Kemahiran Awam.	-	-	-	-	Jun, Julai dan September

## BAHAGIAN STANDARD SWASTA, JPT

Mengeluarkan kelulusan kepada Institusi Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS) seperti berikut:

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Surat Kebenaran Penubuhan IPTS dalam tempoh 44 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.	-	-	-	-	Sepanjang tahun
Sijil Perakuan Pendaftaran IPTS dalam tempoh 30 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima (termasuk kelulusan daripada 3 agensi)	-	-	-	-	Sepanjang tahun
Surat Kelulusan Mengendalikan Kursus Pengajian Baharu/Tambahan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah mendapat syor MQA.	80	100%	-	-	Sepanjang tahun
Sijil Permit Mengajar dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.	722	100%	-	-	Sepanjang tahun
Surat Sokongan Permohonan Pas Penggajian Tenaga Pengajar Warga Asing dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.	46	100%	-	-	Sepanjang tahun

## BAHAGIAN KECEMERLANGAN PENYELIDIKAN IPT, JPT



Pemakluman keputusan bagi permohonan Skim Geran Penyelidikan Fundamental (FRGS) dikeluarkan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Dana Penyelidikan Kementerian Pendidikan Malaysia.

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Pemakluman keputusan bagi permohonan Skim Geran Penyelidikan Fundamental (FRGS) dikeluarkan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Dana Penyelidikan, Kementerian Pendidikan Malaysia.	-	-	-	-	Setahun sekali tertakluk kepada tarikh permohonan dibuka

## PERBADANAN TABUNG PENDIDIKAN TINGGI NASIONAL

Pengeluaran pinjaman Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) baharu dibuat tidak melebihi 20 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pinjaman yang sempurna diterima mengikut kelompok yang ditetapkan.

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Pengeluaran pinjaman Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) baharu dibuat tidak melebihi 20 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pinjaman yang sempurna diterima mengikut kelompok yang ditetapkan.	4591	100%	-	-	Sepanjang tahun

## AGENSI KELAYAKAN MALAYSIA

Mengeluarkan keputusan permohonan FRGS dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh tutup kelulusan Jawatankuasa Pemandu Dana Penyelidikan KPM

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Permohonan Akreditasi Penuh diselesaikan dalam tempoh 9 minggu bermula dari penilaian akreditasi sehingga siaran keputusan di Portal Agensi Kelayakan Malaysia.	Tiada	-	-	-	Sepanjang tahun