



KEMENTERIAN
PENGAJIAN
TINGGI

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI

1 MAC 2020
HINGGA
31 MAC 2020

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 58.3k 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 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, JPT



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. | 0 | 0 | - | - | - |
| Sijil Perakuan Pendaftaran IPTS dalam tempoh 30 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima (termasuk kelulusan daripada 3 agensi) | 2 | 100% | - | - | - |
| Surat Kelulusan Mengendalikan Kursus Pengajian Baharu/Tambahan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah mendapat syor MQA. | 54 | 83.08% | 11 | 16.92% | Operasi diberhentikan ketika awal PKP kerana sektor pendidikan tidak dikategorikan sebagai perkhidmatan kritikal menyebabkan proses tidak dapat dilaksanakan mengikut piagam pelanggan yang ditetapkan kerana melibatkan pengesahan dokumentasi secara manual. Operasi diteruskan mengikut piagam pelanggan setelah PKP berakhir dan PKPB bermula. |

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 | |
| Sijil Permit Mengajar dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima. | 151 | 98.7% | 2 | 1.3% | Operasi diberhentikan ketika awal PKP kerana sektor pendidikan tidak dikategorikan sebagai perkhidmatan kritikal menyebabkan proses tidak dapat dilaksanakan mengikut piagam pelanggan yang ditetapkan kerana melibatkan pengesahan dokumentasi secara manual. Operasi pemprosesan diteruskan mengikut piagam pelanggan setelah PKP berakhir dan PKPB bermula. |
| Surat Sokongan Permohonan Pas Penggajian Tenaga Pengajar Warga Asing dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima. | 37 | 100% | - | - | - |

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 Pengajian Tinggi. | - | - | - | - | Proses penilaian FRGS sedang dilaksanakan secara atas talian melalui MyGRANTS. |

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. | 10463 | 100% | - | - | - |

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. | 0 | 0% | - | - | - |