



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

1 JANUARI 2024 HINGGA 31 JANUARI 2024



Bahagian Biasiswa



Surat tawaran biasiswa kepada pegawai dalam perkhidmatan dan mahasiswa dalam tempoh 7 hari bekerja selepas kelulusan pihak berkuasa melulus.

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.					

Bahagian Kemasukan Pelajar IPTA, JPT



Membuka permohonan UPUOnline kepada lepasan SPM dan STPM/Setaraf dalam tempoh 30 hari bekerja.

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Membuka permohonan UPUOnline kepada lepasan SPM dan STPM/Setaraf dalam tempoh 30 hari bekerja.					Tiada peratusan pelaporan bagi tempoh ini. Permohonan kemasukan ke IPTA dan ILKA melalui UPUOnline bagi Sesi Akademik 2024/2025 bagi calon lepasan SPM dan lepasan STPM/ Setaraf dijangka dibuka seperti berikut: Fasa 1: 19 Februari - 29 Mac 2024 Fasa 2: 29 April – 09 Jun 2024
80% maklum balas yang diterima melalui Sistem Maklum Balas UPU diselesaikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.”					Tiada peratus pelaporan bagi tempoh setahun. Pelaporan berdasarkan secara bulanan. Bagi bulan Januari 2024 adalah seperti berikut: Januari: $157 \times 100 = 100\%$ 157
Memastikan sekurang-kurangnya 80% tahap kepuasan pelanggan terhadap aktiviti promosi dan pameran yang dilaksanakan berkaitan UPUOnline	Penyampaian 2598/2633 Isi Kandungan 2607/2633 Tempoh Masa 2577/2633	98.7% 99% 97.9%			3 item diambil kira iaitu Penyampaian, Isi Kandungan dan Tempoh Masa dalam setiap maklumat/program yang disampaikan kepada kumpulan sasar.

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.	-	-			
Sijil Perakuan Pendaftaran IPTS dalam tempoh 30 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima (termasuk kelulusan daripada 3 agensi).	10	100%			
Surat Kelulusan Mengendalikan Kursus Pengajian Baharu/ Tambahan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah mendapat syor MQA.	160	100%			
Sijil Permit Mengajar dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.	280	100%			
Surat Sokongan Permohonan Pas Penggajian Tenaga Pengajar Warga Asing dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.	67	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 Tinggi.

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 Tinggi.					

Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN)



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.	1,168	100%			

Agensi Kelayakan Malaysia (MQA)

Permohonan Akreditasi Penuh yang telah diproses dan diselesaikan dalam tempoh 9 minggu bermula dari pengesahan dokumen lengkap sehingga siaran keputusan di Portal MQA.



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Permohonan Akreditasi Penuh yang telah diproses dan diselesaikan dalam tempoh 9 minggu bermula dari pengesahan dokumen lengkap sehingga siaran keputusan di Portal MQA.	35	-	-	-	-

Permohonan Selesai	Deemed Accreditation	Proses Lama	Piagam Pelanggan 9 Minggu	Red Code	JUMLAH
Akreditasi Sementara	0	0	32	12	44
Akreditasi Penuh	0	0	35	79	114
JUMLAH	0	0	67	91	158

Nota:

- MQA telah selesai memproses sejumlah 93 program permohonan Akreditasi Sementara dan Akreditasi Penuh bagi bulan Februari 2023. Hanya 23 program di peringkat Akreditasi Penuh yang tertakluk kepada piagam 9 minggu untuk pelaporan ke KPT.
- Program di bawah Proses Lama, program Deemed Accreditation dan program di bawah Red Code tidak tertakluk di bawah piagam 9 minggu.
- Program Red Code berupa program di bawah seliaan badan profesional, program secara berkelompok, program bidang baharu / kritikal dan program yang memerlukan perhatian khusus oleh MQA