



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

**SOARING
UPWARDS**
MALAYSIAN HIGHER EDUCATION



PRESTASI PIAGAM PELANGGAN

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

**1 April 2016
hingga
30 April 2016**

PIAGAM PELANGGAN

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

BIL	PERKARA PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN /AGENSI
1	<p>Mengumumkan keputusan rasmi permohonan kemasukan pelajar ke Institusi Pendidikan Tinggi seperti berikut;</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Hebahan Keputusan kemasukan pelajar ke Institusi Pendidikan Tinggi bagi tempoh 2 bulan (hari bekerja sahaja) selepas tarikh tutup permohonan bagi permohonan kemasukan pelajar Lulusan SPM/Setaraf bagi Program Pengajian Asasi, Diploma dan Sijil Institusi Pendidikan Tinggi. ii. Hebahan Keputusan kemasukan pelajar ke Institusi Pendidikan Tinggi bagi tempoh 4 bulan (hari bekerja sahaja) selepas tarikh tutup permohonan bagi permohonan kemasukan pelajar Lulusan STPM, Matrikulasi, Asasi, STAM & Diploma/Setaraf bagi Program Pengajian Ijazah Pertama Insituti Pendidikan Tinggi. 	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"> i. Surat Kebenaran Penubuhan IPTS dalam tempoh 45 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima. ii. Sijil Perakuan Pendaftaran IPTS dalam tempoh 30 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima (termasuk kelulusan daripada 3 agensi). iii. Surat Kelulusan Mengendalikan Kursus Pengajian Baharu/Tambahan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah mendapat syor MQA. iv. Sijil Permit Mengajar dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima. v. Surat Sokongan Permohonan Pas Penggajian Tenaga Pengajar Warga Asing dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima. 	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. Mengumumkan keputusan rasmi permohonan kemasukan pelajar ke Institusi Pendidikan Tinggi seperti berikut;

- i. Hebahan Keputusan kemasukan pelajar ke Institusi Pendidikan Tinggi bagi tempoh 2 bulan (hari bekerja sahaja) selepas tarikh tutup permohonan bagi permohonan kemasukan pelajar Lulusan SPM/Setaraf bagi Program Pengajian Asasi, Diploma dan Sijil Institusi Pendidikan Tinggi.

MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	JUSTIFIKASI
JUMLAH	%	JUMLAH	%		

BPKP telahpun membuat hebahan Keputusan Kemasukan pelajar ke UA/Politeknik Premier bagi Lulusan SPM/Setaraf dalam tempoh 2 bulan selepas tarikh tutup permohonan online iaitu pada 16 Mei 2016 yang lalu dan ia menepati piagam pelanggan kami.

- ii. Hebahan Keputusan kemasukan pelajar ke Institusi Pendidikan Tinggi bagi tempoh 4 bulan (hari bekerja sahaja) selepas tarikh tutup permohonan bagi permohonan kemasukan pelajar Lulusan STPM, Matrikulasi, Asasi, STAM & Diploma/Setaraf bagi Program Pengajian Ijazah Pertama Insitusi Pendidikan Tinggi.

BPKP telahpun membuat hebahan Keputusan Kemasukan pelajar ke UA/Politeknik Premier bagi Lulusan SPM/Setaraf dalam tempoh 2 bulan selepas tarikh tutup permohonan online iaitu pada 16 Mei 2016 yang lalu dan ia menepati piagam pelanggan kami.

CHAMPION : BAHAGIAN BIASISWA

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

MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	JUSTIFIKASI
JUMLAH	%	JUMLAH	%		
30	100			30	

CHAMPION : IPTS

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

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

MENEPAI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	JUSTIFIKASI
JUMLAH	%	JUMLAH	%		

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

5	100			5	
---	-----	--	--	---	--

CHAMPION : IPTS

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

3.3 Surat Kelulusan Mengendalikan Kursus Pengajian Baharu / Tambahan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah mendapat syor MQA.

MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	JUSTIFIKASI
JUMLAH	%	JUMLAH	%		
38	54	33	46	71	

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

JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUSTIFIKASI
375	70	157	30	532	

CHAMPION : IPTS

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

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

MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	JUSTIFIKASI
JUMLAH	%	JUMLAH	%		
49	65	26	35	75	

CHAMPION : PERBADANAN TABUNG PENDIDIKAN TINGGI NASIONAL (PTPTN)

4. Memastikan pengeluaran pembiayaan baru dibuat tidak melebihi 21 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pembiayaan yang sempurna diterima.

MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	JUSTIFIKASI
JUMLAH	%	JUMLAH	%		
12,637	100			12,637	

CHAMPION : AGENSI KELAYAKAN MALAYSIA (MQA)

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

MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	JUSTIFIKASI
JUMLAH	%	JUMLAH	%		
67	96	3	4	70	<i>Kelewatan badan Profesional dan PT dikira sebagai dalam tempoh</i>

CHAMPION : BAHAGIAN PERANCANGAN & KECERMELANGAN IPT (JPT)

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

MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	JUSTIFIKASI
JUMLAH	%	JUMLAH	%		
4486	100				