



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

**SOARING  
UPWARDS**  
MALAYSIAN HIGHER EDUCATION



# **PRESTASI PIAGAM PELANGGAN**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

**1 Jun 2016  
hingga  
30 Jun 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"> <li>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.</li> <li>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 &amp; Diploma/Setaraf bagi Program Pengajian Ijazah Pertama Insituti Pendidikan Tinggi.</li> </ul>	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. 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	%		
114	100			114	

## 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	%		
					Tiada Permohonan yang Diterima

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

5	62.5	3	37.5	8	
---	------	---	------	---	--

## 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	%		
15	20	59	80	74	

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

JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUSTIFIKASI
400	73	145	27	545	

## 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	%		
33	50	33	50	66	

## 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	%		
8253	100				



## 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”

MENEPAI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	JUSTIFIKASI
JUMLAH	%	JUMLAH	%		
93	96	4	4	97	<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				