



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

**SOARING  
UPWARDS**  
MALAYSIAN HIGHER EDUCATION



# **PRESTASI PIAGAM PELANGGAN**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

**1 November 2016  
hingga  
31 November 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 Universiti Awam (UA) / Politeknik / Kolej Komuniti / Institut Latihan Kemahiran Awam (ILKA) mengikut keterangan yang berikut:

i) Hebahan keputusan kemasukan ke Institusi Pendidikan Tinggi bagi tempoh 4 bulan (hari bekerja sahaja) selepas tarikh tutup permohonan bagi permohonan kemasukan pelajar Lepas STPM, Matrikulasi, Asasi, STAM & Diploma / Setaraf bagi Program Pengajian Ijazah Pertama Institut Pendidikan Tinggi.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
181,317 keputusan permohonan kemasukan ke IPTA bagi Program Asasi/Diploma telah diumumkan pada 16 Mei 2016	100%		Tarikh Permohonan Dibuka : <b>18 Januari 2016</b>
130,654 keputusan permohonan kemasukan ke TVET/ILKA bagi Program Sijil/Diploma telah diumumkan pada 26 Mei 2015	100%		Tarikh Tutup Permohonan : <b>5 April 2016</b>

## CHAMPION : BAHAGIAN PENGAMBILAN KEMASUKAN PELAJAR (BPKP)

1. Mengumumkan keputusan rasmi permohonan kemasukan pelajar ke Institusi Universiti Awam (UA) / Politeknik / Kolej Komuniti / Institut Latihan Kemahiran Awam (ILKA) mengikut keterangan yang berikut:

ii) Hebahan keputusan kemasukan 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 Institut Pendidikan Tinggi.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
94,016 rekod keputusan permohonan kemasukan ke Universiti Awam (UA) bagi melanjutkan pengajian ke peringkat Ijazah Sarjana Muda (STPM/Setaraf) telah diumumkan pada 8 Ogos 2016	100%		Tarikh Permohonan Dibuka : <b>18 Januari 2016</b>  Tarikh Tutup Permohonan : <b>5 April 2016</b>

## CHAMPION : BAHAGIAN BIASISWA

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

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
2,647	100 %		



## 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.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
0	-	-	TIADA PERMOHONAN DITERIMA

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

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
1	100 %	-	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DITERIMA ADALAH 1 PERMOHONAN

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

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

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
56	55 %	45 %	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DITERIMA ADALAH 56 PERMOHONAN DAN 31 PERMOHONAN LENGKAP DIPROSES

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

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
828	100 %		JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DITERIMA ADALAH 828 PERMOHONAN

## CHAMPION : IPTS

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

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

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
36	58 %	42 %	JUMLAH PERKHIDMATAN YANG DITERIMA ADALAH 36 PERMOHONAN DAN 21 PERMOHONAN LENGKAP DIPROSES





## CHAMPION : PERBADANAN TABUNG PENDIDIKAN TINGGI NASIONAL (PTPTN)

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

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
8,797	100 %		

## CHAMPION : AGENSI KELAYAKAN MALAYSIA (MQA)

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

<b>JUMLAH PERKHIDMATAN</b>	<b>MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>JUSTIFIKASI</b>
			<b>TIADA LAPORAN BAGI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2016 KERANA MQA TIDAK MENGENDALIKAN MESYUARAT PADA BULAN NOVEMBER</b>



## CHAMPION : BAHAGIAN PERANCANGAN & KECERMELANGAN IPT (JPT)

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

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
4486	26%	74%	JUMLAH PERMOHONAN FRGS ADALAH SEBANYAK 4486 DAN SEBANYAK 3303 PERMOHONAN TIDAK DILULUSKAN KERANA TIDAK MEMENUHI KRITERIA

