



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

**SOARING
UPWARDS**
MALAYSIAN HIGHER EDUCATION



PRESTASI PIAGAM PELANGGAN

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

**1 Disember 2016
hingga
31 Disember 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 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 2 bulan (hari bekerja sahaja) selepas tarikh tutup permohonan bagi permohonan kemasukan pelajar Lepasan SPM/Setaraf bagi Program Pengajian Asasi, Diploma dan Sijil Institusi 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 : 18 Januari 2016
130,654 keputusan permohonan kemasukan ke TVET/ILKA bagi Program Sijil/Diploma telah diumumkan pada 26 Mei 2015	100%		Tarikh Tutup Permohonan : 5 April 2016

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 Institusi 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 : 18 Januari 2016 Tarikh Tutup Permohonan : 5 April 2016

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
-	-		Tiada Surat Tawaran Dikeluarkan Bagi Bulan Disember 2016



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
1	100 %	-	Jumlah perkhidmatan yang diterima adalah sebanyak 1 permohonan dan 1 permohonan lengkap diproses

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
12	83 %	17 %	Jumlah perkhidmatan yang diterima adalah sebanyak 12 permohonan dan 10 permohonan lengkap diproses

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	MENEPA TI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
61	52 %	48 %	Jumlah perkhidmatan yang diterima adalah sebanyak 61 permohonan dan 32 permohonan lengkap diproses

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

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPA TI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
638	84%	16%	Jumlah perkhidmatan yang diterima adalah sebanyak 638 permohonan dan 538 permohonan lengkap diproses

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
59	47 %	53 %	Jumlah perkhidmatan yang diterima adalah sebanyak 59 permohonan dan 28 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
9,633	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”

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
82	91 % (75)	9 % (7)	Kelewatan Badan Profesional dan PPT dikira sebagai dalam tempoh

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% (1183)	74% (3303)	KEPUTUSAN PERMOHONAN DIKELUARKAN PADA 4 JULAI 2016 IAITU DALAM TEMPOH 45 HARI BEKERJA. JUMLAH PERMOHONAN FRGS ADALAH SEBANYAK 4486 DAN SEBANYAK 3303 PERMOHONAN TIDAK DILULUSKAN KERANA TIDAK MEMENUHI KRITERIA