



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

**SOARING  
UPWARDS**  
MALAYSIAN HIGHER EDUCATION



# PRESTASI PIAGAM PELANGGAN

## KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

1 MAC 2018  
hingga  
31 MAC 2018

# PIAGAM PELANGGAN

## KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI



BIL	PERKARA PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN / AGENSI
1	Mengumumkan keputusan permohonan kemasukan pelajar dalam tempoh 30 hari bekerja sebelum pendaftaran pelajar baharu ke Universiti Awam, Politeknik, Kolej Komuniti dan ILKA.	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	Mengeluarkan kelulusan kepada Institusi Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS) seperti yang berikut: <ol 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> </ol>	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 14 hari bekerja dari tarikh tutup kelulusan Jawatankuasa Perolehan dan Kewangan KPT.	BPKI

## CHAMPION : BAHAGIAN PENGAMBILAN KEMASUKAN PELAJAR (BPKP)

1. Keputusan permohonan kemasukan pelajar akan diumumkan dalam tempoh 30 hari bekerja sebelum pendaftaran pelajar baharu ke Universiti Awam, Politeknik, Kolej Komuniti dan Institusi Latihan Kemahiran Awam :

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
<p>Keputusan permohonan kemasukan ke Universiti Awam/ Politeknik Premier bagi lepasan SPM Setaraf telah diumumkan pada Mei 2018.</p> <p>Keputusan permohonan kemasukan ke Politeknik Konvensional/ Metro, Kolej Komuniti dan ILKA bagi lepasan SPM Setaraf telah diumumkan pada Mei 2018.</p>	-	-	<p>Tarikh Permohonan Dibuka: <b>5 Februari 2018</b></p> <p>Tarikh Tutup Permohonan: <b>10 April 2018</b></p> <p>Tarikh Keputusan Permohonan Bagi Lepasn SPM Setaraf: <b>Mei 2018</b></p>

## 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	MENEPAI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
313	313	-	-

## CHAMPION : IPTS

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

#### 3.1 Surat Kelulusan Penubuhan IPTS dalam tempoh 45 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
-	-	-	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	MENEPA TI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
12	10 (83.33%)	2 (16.67%)	Permohonan tidak dapat diproses kerana tidak lengkap.



### 3.3 Surat Kelulusan Mengendalikan Kursus Pengajian Baharu / Tambahan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
46	100% (46)	-	-

### 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
1,504	53.19% (800)	46.81% (704)	Masih dalam tindakan pegawai



**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
43	6.98% (3)	93.02% (40)	Masih dalam tindakan pegawai

## 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 mengikut kelompok yang ditetapkan.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
12,918	100% (12,918)	-	-



## CHAMPION : AGENSI KELAYAKAN MALAYSIA (MQA)



5. Mengeluarkan surat keputusan bagi permohonan akreditasi program daripada pemberi 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
38	33 (86.84%)	5 (13.16%)	Kelewatan Badan Profesional dan PPT dikira sebagai dalam tempoh

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

6. Mengeluarkan keputusan permohonan FRGS dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh tutup kelulusan Jawatankuasa Perolehan dan Kewangan KPT.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPAHI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPAHI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
Pencapaian masih belum dapat dilaporkan kerana permohonan FRGS sedang dibuka dari 15 Januari 2018 sehingga 16 April 2018	-	-	-