



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

1 SEPTEMBER 2023 HINGGA 30 SEPTEMBER 2023



Bahagian Biasiswa



Surat tawaran biasiswa kepada pegawai dalam perkhidmatan dan mahasiswa dalam tempoh 7 hari bekerja selepas kelulusan pihak berkuasa melulus.

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Surat tawaran Biasiswa kepada pegawai dalam perkhidmatan dan mahasiswa dalam tempoh 7 hari bekerja selepas kelulusan pihak berkuasa melulus.					

Bahagian Kemasukan Pelajar IPTA, JPT



Membuka permohonan UPUOnline kepada lepasan SPM dan STPM/Setaraf dalam tempoh 30 hari bekerja.

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Membuka permohonan UPUOnline kepada lepasan SPM dan STPM/Setaraf dalam tempoh 30 hari bekerja.					<p>Permohonan UPUOnline dibuka pada 7 Februari 2023 jam (12.00 tengahari) dan ditutup pada 28 Mac 2023 jam (5.00 Petang) bagi Fasa 1. Tempoh dibuka adalah selama 35 hari waktu bekerja.</p> <p>Permohonan UPUOnline bagi Fasa 2 dibuka pada 15 Mei 2023 (12.00 tengah hari) dan ditutup pada 13 Jun 2023 (5.00 Petang). Tempoh dibuka adalah selama 22 hari waktu bekerja.</p> <p>Tempoh keseluruhan : 57 hari bekerja</p>
80% maklum balas yang diterima melalui Sistem Maklum Balas UPU diselesaikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.”					<p>Tiada peratus pelaporan bagi tempoh setahun. Pelaporan berdasarkan secara bulanan. Bagi bulan Julai 2023 adalah seperti berikut:</p> <p>September 2023: $\frac{2,048}{2,050} \times 100\% = 99.90\%$</p>

Bahagian Standard Swasta, JPT



Mengeluarkan kelulusan kepada Institusi Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS) seperti berikut:

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Surat Kebenaran Penubuhan IPTS dalam tempoh 44 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.	0	100			
Sijil Perakuan Pendaftaran IPTS dalam tempoh 30 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima (termasuk kelulusan daripada 3 agensi).	5	100			
Surat Kelulusan Mengendalikan Kursus Pengajian Baharu/ Tambahan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah mendapat syor MQA.	101	100			
Sijil Permit Mengajar dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.	369	100			
Surat Sokongan Permohonan Pas Penggajian Tenaga Pengajar Warga Asing dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.	25	100			

Bahagian Kecemerlangan Penyelidikan IPT, JPT



Pemakluman keputusan bagi permohonan Skim Geran Penyelidikan Fundamental (FRGS) dikeluarkan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Dana Penyelidikan, Kementerian Pendidikan Tinggi.

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Pemakluman keputusan bagi permohonan Skim Geran Penyelidikan Fundamental (FRGS) dikeluarkan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Dana Penyelidikan, Kementerian Pendidikan Tinggi.	1,311 buah projek lulus FRGS Tahun 2023	100%			Keputusan permohonan Skim Geran Penyelidikan Fundamental (FRGS) Tahun 2023 telah dikeluarkan kepada Naib Canselor / Ketua Eksekutif institusi yang memohon pada 29 Ogos 2023.

Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN)



Pengeluaran pinjaman Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) baharu dibuat tidak melebihi 20 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pinjaman yang sempurna diterima mengikut kelompok yang ditetapkan.

Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Pengeluaran pinjaman Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) baharu dibuat tidak melebihi 20 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pinjaman yang sempurna diterima mengikut kelompok yang ditetapkan.	15,643	99.17%	131	0.83%	Masalah teknikal yang berlaku diluar kawalan PTPTN

Agensi Kelayakan Malaysia (MQA)

Permohonan Akreditasi Penuh yang telah diproses dan diselesaikan dalam tempoh 9 minggu bermula dari pengesahan dokumen lengkap sehingga siaran keputusan di Portal MQA.



Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Permohonan Akreditasi Penuh yang telah diproses dan diselesaikan dalam tempoh 9 minggu bermula dari pengesahan dokumen lengkap sehingga siaran keputusan di Portal MQA.	37	-	-	-	-

Permohonan Selesai	Deemed Accreditation	Proses Lama	Piagam Pelanggan 9 Minggu	Red Code	JUMLAH
Akreditasi Sementara	0	0	38	3	41
Akreditasi Penuh	2	0	37	1	40
JUMLAH	2	0	75	4	81

Nota:

- MQA telah selesai memproses sejumlah 93 program permohonan Akreditasi Sementara dan Akreditasi Penuh bagi bulan Februari 2023. Hanya 23 program di peringkat Akreditasi Penuh yang tertakluk kepada piagam 9 minggu untuk pelaporan ke KPT.
- Program di bawah Proses Lama, program Deemed Accreditation dan program di bawah Red Code tidak tertakluk di bawah piagam 9 minggu.
- Program Red Code berupa program di bawah seliaan badan profesional, program secara berkelompok, program bidang baharu / kritikal dan program yang memerlukan perhatian khusus oleh MQA