

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016  
JABATAN KETUA MENTERI MELAKA  
JULAI 2016**

**BAHAGIAN TABUNG AMANAH PENDIDIKAN NEGERI MELAKA**

| Bil | Janji   | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan  |                       | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan |                             | Jumlah Perkhidmatan |
|-----|---|---|-----------------------|--|-----------------------------|---------------------|
|     |   | Jumlah Menepati Standard*   | % Menepati Standard** | Jumlah Tidak Menepati Standard*                      | % Tidak Menepati Standard** |                     |
| 1   | Memastikan surat tawaran pembiayaan Pinjaman Wang Pengajian Tinggi (PWPT) dikeluarkan kepada peminjam yang berjaya dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas tarikh kelulusan Mesyuarat Lembaga. | Sesi Mei 2016<br>Proses pinjaman masih dalam proses kelulusan.<br>2 permohonan khas telah dikeluarkan surat tawaran | 100%                  | -  | -                           | 2                   |
| 2   | Memproses borang perjanjian Pinjaman Wang Pengajian Tinggi (PWPT) dalam tempoh dua puluh satu (21) hari selepas tarikh tutup penghantaran borang perjanjian.                                      | 2   | 100%                  | -  | -                           | 2                   |
| 3   | Membuat bayaran kepada peminjam Pinjaman Wang Pengajian Tinggi (PWPT) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tarikh proses perjanjian pinjaman dimuktamadkan.                         | -   | -                     | -  | -                           | -                   |

| Bil | Janji   | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan |                       | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan |                       | Jumlah Perkhidmatan |
|-----|---|--|-----------------------|--|-----------------------|---------------------|
|     |   | Jumlah Menepati Standard*                      | % Menepati Standard** | Jumlah Menepati Standard*                            | % Menepati Standard** |                     |
| 4   | Membuat bayaran susulan kepada peminjam-peminjam aktif pada setiap bulan Februari, Mei, September dan November setiap tahun.                                | -  | -                     | -  | -                     | -                   |
| 5   | Membuat bayaran Biasiswa Sekolah Menengah dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tarikh kelulusan Mesyuarat Lembaga.                            | -  | -                     | -  | -                     | -                   |
| 6   | Menyelaraskan agihan Bantuan Persekolahan sekolah rendah kepada pelajar yang layak di 28 buah DUN dan 6 kawasan Parlimen sebelum sesi persekolahan bermula. | Permohon diterima : 789                        | -                     | -  | -                     | 789                 |
| 7   | Membuat bayaran susulan Biasiswa Sekolah Menengah kepada pelajar-pelajar aktif pada bulan Oktober setiap tahun.   | RM 96,300.00<br>160 pelajar                    | -                     | -  | -                     | 160                 |

|    |  |                             |      |   |   |     |
|----|--|-----------------------------|------|---|---|-----|
| 8  | Memproses borang permohonan Bantuan Kewangan ke Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.           | 546 permohonan              | 100% | - | - | 546 |
| 9  | Membuat bayaran kepada pemohon Bantuan Kewangan ke Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah borang permohonan diproses. | RM 77,600.00<br>221 pelajar | 100% | - | - | 221 |
| 10 | Menyediakan jadual bayaran balik Pinjaman Wang Pengajian Tinggi (PWPT) dalam tempoh enam (6) bulan selepas tamat pengajian.  | 16                          | 100% | - | - | 16  |