



# KPI INSTITUT LATIHAN KEMAHIRAN BELIA DAN SUKAN (ILKBS) 2019

LAPORAN : MS ISO 9001:2015

**IKTBN : PAGOH**

Kemaskini pada : 31 DISEMBER 2019



## BAHAGIAN PIAGAM PELANGGAN

STANDARD MS ISO 9001:2015	INDIKATOR SASARAN	SASARAN KPI	KPI SEMASA	PERATUS PENCAPAIAN (%)	CATATAN
<b>PIAGAM PELANGGAN MS ISO 9001:2015</b>	i) Memastikan sekurang-kurangnya 80% pelajar lulus peperiksaan setiap semester bagi melahirkan pelajar berkemahiran	80%	95% - SKM 86% - DKM	118%	
	ii) Memaklumkan pengeluaran Sijil Kemahiran Malaysia (SKM) / Diploma Kemahiran Malaysia (DKM) kepada pelajar dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh penerimaan sijil daripada Jabatan Pembangunan Kemahiran	14 HARI	14 hari	100%	
	iii) Mengeluarkan transkrip akademik dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh pengesahan keputusan peperiksaan akhir oleh Jawatankuasa Peperiksaan peringkat Kementerian Belia dan Sukan	1 BULAN	1 bulan	100%	

## BAHAGIAN PIAGAM PELANGGAN

STANDARD MS ISO 9001:2015	INDIKATOR SASARAN	SASARAN KPI	KPI SEMASA	PERATUS PENCAPAIAN (%)	CATATAN
PIAGAM PELANGGAN MS ISO 9001:2015	iv) Memastikan pembayaran elaun bulanan pelajar dibuat selewat-lewatnya pada 10 haribulan pada setiap bulan	10 Haribulan	13 Haribulan	70%	- Perlu dikaji semula dan dikemaskini
	v) Memastikan bayaran bil dan tuntutan diselesaikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap	14 HARI	7 Hari	150%	
	vi) Memastikan semua pertanyaan dan aduan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja daripada tarikh pertanyaan dan aduan diterima	3 HARI	3 Hari	100%	

*Sekian  
Terima Kasih*

*Landasan ke arah masa depan  
yang gemilang*