

Birokrasi punya hal

■ Wanita selesai hutang PTPTN disekat keluar negara

Putrajaya

Terkesan dengan kempen potongan sebanyak 20 peratus kepada peminjam yang membuat bayaran penuh oleh Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN), Safura Foo nekad membayar baki pinjamannya sebanyak RM18,449.35 pada Mac tahun lalu.

Namun, kegembiraan dan rasa lega itu hanya bertahan sehingga Mei lalu, apabila beliau disekat untuk ke luar negara di Lapangan Terbang Antarabangsa KL (KLIA) oleh Jabatan Imigresen kerana namanya masih terse-narai dalam senarai hitam jabatan itu.

"Saya amat terkejut apabila disekat semasa hendak melancong ke Melbourne, Australia dan dimaklumkan ia kerana saya masih mempunyai tunggakan pinjaman PTPTN lebih RM3,000.

"Untuk membolehkan nama dikeluarkan dari se-

narai hitam, saya diminta membayar RM1,000 dan dalam keadaan mendesak untuk berlepas, saya menjelaskan bayaran itu secara dalam talian," katanya kepada Bernama.

Bagaimanapun, bekas pelajar bidang fotografi dari Segi College, Subang Jaya berusia 24 tahun itu tetap memendam rasa marah dan kecewa dengan PTPTN mengapa beliau masih dalam kategori berhutang dan kenapa rekod pembayarannya tidak dikemas kini sedangkan baki hutang tabung itu telah dilunaskan lebih setahun.

Kembali dari Melbourne, Safura segera ke Pejabat PTPTN di UTC Kuala Lumpur bagi mendapatkan penjelasan dan selepas disemak, dirinya dikatakan masih mempunyai bayaran tertunggak lebih RM3,000 kerana 'cek tidak ditunaikan' atau "cheque was not cleared", suatu jawapan yang amat mendukacitakan buat

gadis dari Subang Jaya, Selangor.

"Saya amat kecewa, kenapa selepas menjelaskan semua bayaran, rekod pembayaran tidak dikemas kini dan lebih setahun tiada sebarang surat atau notis pemberitahuan yang diterima.

"Walaupun telah membuat aduan, hampir sebulan berlalu, PTPTN masih belum memberi maklum balas mengenai status aduan," katanya dalam nada kecewa.

Katanya beliau turut dimaklumkan oleh pegawai imigresen di KLIA bahawa insiden yang menimpanya bukan kes pertama dan ramai yang telah terpaksa membuat bayaran RM1,000 bagi mengeluarkan nama dari senarai hitam dan boleh ke luar negara.

Selain Safura, peminjam PTPTN yang lain turut menghadapi masalah sama, khususnya mereka yang berhasrat untuk membuat bayaran secara ansuran melalui potongan gaji.

Seorang peminjam yang mahu dikenali sebagai Kho, 33, lulusan Universiti Malaysia Sabah (UMS) berkongsi pengalaman berhadapan kerenah birokrasi PTPTN apabila permohonannya untuk membuat bayaran melalui potongan gaji yang dipohon sejak Ogos tahun lepas masih tidak dapat dilaksanakan sehingga kini.

Katanya, walaupun telah berulang kali bertanyakan tentang status potongan gaji di kaunter PTPTN di Kementerian Pendidikan Tinggi, di sini, namun yang mendukacitakan tiada maklum balas positif diterima daripada perbadanan itu.

"Masalah di sini, bukan peminjam tidak mahu bayar, namun proses dan kerenah birokrasi menghalang pembayaran dibuat dan saya harap kerajaan dan PTPTN dapat melakukan sesuatu agar tunggakan bayaran mencecah berbilion ringgit itu dapat dikurangkan," katanya.

- BERNAMA



SIARAN MEDIA

PERBADANAN TABUNG PENDIDIKAN TINGGI NASIONAL (PTPTN)

“BIROKRASI PUNYA HAL”

1. Laporan media pada 27 Jun 2016 dirujuk dan siasatan lanjut sedang dilakukan bagi mengenalpasti punca kelewatan kemaskini rekod bayaran Cik Safura Foo.
2. Untuk makluman, PTPTN sentiasa berusaha mengurangkan kerenah birokrasi. Di samping membuka cawangan di seluruh negara, PTPTN menyediakan perkhidmatan *online* melalui portal rasmi PTPTN (www.ptptn.gov.my) bagi memudahkan pelanggan yang kesuntukan masa untuk hadir ke kaunter. Antaranya ialah **Perkhidmatan i-Rundingan**, **Perkhidmatan i-Bayaran** dan kemudahan lain seperti berikut :
 - i) Permohonan pinjaman;
 - ii) Semakan senarai IPT tajaan PTPTN;
 - iii) Semakan jadual pengeluaran pinjaman (bayaran);
 - iv) Semakan penyata pinjaman;
 - v) Membuat bayaran balik pinjaman;
 - vi) Permohonan potongan gaji;
 - vii) Permohonan lebihan bayaran; dan
 - viii) Semakan senarai hitam Jabatan Imigresen (status perjalanan).
3. Bagi memastikan bayaran yang dibuat sentiasa dikemaskini, pelanggan boleh menyemak penyata akaun mereka secara online. Sekiranya transaksi yang dibuat masih belum dikemaskini selepas 3 hari bekerja, aduan boleh dibuat secara online melalui ikon **Aduan**. Selain itu, **pelanggan juga boleh menggunakan saluran ini untuk membuat apa-apa aduan berkaitan perkhidmatan PTPTN**. Aduan yang dikemukakan akan dikendalikan oleh **pegawai-pegawai di Ibu Pejabat PTPTN**

yang akan berurusan terus dengan pengadu sehingga masalah/aduan berkenaan diselesaikan.

4. PTPTN menghargai dan sentiasa mengalu-alukan sebarang maklumbalas dan cadangan penambahbaikan daripada orang awam dalam usaha untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan secara berterusan. Sebarang kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan di dalam proses penambahbaikan amat dikesali.

**Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional
30 Jun 2016**

Maklumat Tambahan

1. **Tindakan senarai hitam** dengan kerjasama Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) merupakan antara **tindakan penguatkuasaan yang menghalang peminjam Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) daripada ke luar negara** selain **tidak dapat untuk memohon** atau **memperbaharui pasport**.
2. Peminjam PTPTN boleh **disenarai hitam sekiranya tidak membuat bayaran balik pinjaman mengikut jadual** dan **mempunyai tunggakan**.
3. **Peminjam PTPTN yang ingin ke luar negara adalah dinasihatkan untuk membuat semakan status perjalanan mereka tujuh (7) hari sebelum tarikh perjalanan** dan **sekiranya mereka disenarai hitam tindakan berikut perlu diambil bagi membolehkan pelepasan diberikan:**
 - i) Membuat **bayaran** keseluruhan hutang pinjaman atau keseluruhan tunggakan termasuk semua kos yang dikenakan atau membuat bayaran apa-apa jumlah yang dipersetujui oleh PTPTN; atau

- ii) Membuat **rundingan** dengan PTPTN sekiranya tidak mampu membuat bayaran mengikut jadual.

4. **Semakan senarai hitam boleh dilakukan** melalui :

- i) **Portal rasmi PTPTN** dan **JIM**;
- ii) Talian **careline** PTPTN (**03 - 2080 4455**);
- iii) Hadir ke **kaunter PTPTN** atau **JIM**.