

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN OKTOBER TAHUN 2025**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
1.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	Skop Sijil Ikan dan Hasilan Ikan: Mengeluarkan Sijil Kesihatan bagi ikan hidup (ikan hiasan dan ikan makan), Sijil Tempasal Bukan Keutamaan (NPCO) bagi ikan dan hasilan ikan dan permit CITES dalam tempoh tiga (3) hari bekerja bagi permohonan lengkap.	Sijil Kesihatan : 836 NPCO : 56 CITES : 110	Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0	1002	100%	Tidak berkaitan

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	Tiada permohonan pengecualian cukai diterima.	-	-	100%	Tidak berkaitan
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	Tiada permohonan pengecualian caj pemuliharaan diterima.	-	-	100%	Tidak berkaitan

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	Skop Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan: Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan.	441	887	1328	33.2%	Maklumat ini bermula dari tarikh permohonan sehingga keputusan iaitu merangkumi tempoh memproses.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
5	Bahagian Akuakultur	<p>Skop Permit dan Lesen</p> <p>Akuakultur: Mengeluarkan permit/lesen akuakultur dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap (terpakai di WP Labuan dan WP Kuala Lumpur sahaja).</p>	<p>0</p> <p>Tiada perkhidmatan pelesenan (permohonan lesen / permit) pada bulan Oktober 2025</p>	<p>0</p>	<p>0</p> <p>Jan - Okt: 2 permohonan telah diluluskan</p>	<p>100%</p>	<p><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></p> <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) tidak menerima sebarang permohonan lesen / permit bagi bulan Okt 2025.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
							<p>* Sepanjang tahun 2025, PPWPKLP telah meluluskan 1 permohonan baru (permit) dan 1 permohonan pembaharuan (lesen)</p> <p>*Sepanjang tahun 2024 PPWPKLP telah meluluskan 4 permohonan pembaharuan lesen.</p> <p>* Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10 permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	Skop Kursus dan Latihan Berjadual: Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas permohonan diterima.	727	0	727	100%	Tidak berkaitan
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan	50	0	50	100%	Tidak berkaitan

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
		perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM					
8	Pejabat Undang Undang	<p>Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.</p>	114	1	115	99.13	Pegawai terlibat dengan perbicaraan di Mahkamah.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	38	-	SISPAA : Aduan (14) Pertanyaan (1) Cadangan (-) Jumlah : 15 E-mel PRO: Aduan (6) Pertanyaan (17) Cadangan (-) Jumlah : 23	100%	Tidak berkaitan
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal: Memberi	20	0	20	100%	Tidak berkaitan
	Bahagian Akuakultur	khidmat kepakaran/teknikal	18	0	18	100%	Tidak berkaitan
	Bahagian Pengembangan Perikanan	dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari	-	-	-	100%	Tidak berkaitan

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
	Institut Penyelidikan Perikanan	tarikh terima permohonan yang lengkap.	50	0	50	100%	Tidak berkaitan
	Jumlah Keseluruhan		88	0	88	100%	Tidak berkaitan

PURATA KESELURUHAN = $\frac{100 + 100 + 100 + 33.2 + 100 + 100 + 100 + 99.13 + 100 + 100}{1000} \times 100$
 = 93.23%