

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN NOVEMBER 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 : 488 NPCO : 45 CITES : 63 | Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0 | 596 | 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. | 416 | 326 | 742 | 56.06% | Maklumat ini adalah bermula dari tarikh permohonan sehingga keputusan. 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 November 2025</p> | 0 | <p>Nov: 0</p> <p>Jan-Nov: 2 permohonan telah diluluskan</p> | 0 | <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 November 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. | 664 | 0 | 664 | 100% | Tidak berkaitan |
| 7 | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan | 51 | 0 | 51 | 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 | Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan. | 64 | 0 | 0 | 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 |
|------|---------------------------------|---|---|---|--|------------------------|--|
| 9 | Unit Komunikasi Korporat | Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari. | 15 | 1 | SISPAA : Aduan (4) Pertanyaan (2) Cadangan (-) Jumlah : 6 E-mel PRO : Aduan (1) Pertanyaan (9) Cadangan (-) Jumlah : 10 | 93.75% | Terdapat satu (1) aduan yang melebihi tempoh 14 hari bekerja kerana aduan tersebut telah diklasifikasikan sebagai aduan kompleks, yang memerlukan siasatan lanjut serta pengesahan maklumat daripada pihak berkaitan sebelum maklum balas muktamad dapat dikemukakan. |
| 10 | Bahagian Kejuruteraan | Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal: Memberi | 126 | 0 | 126 | 100% | Tidak berkaitan |
| | Bahagian Akuakultur | khidmat kepakaran/teknikal | 5 | 0 | 5 | 100% | Tidak berkaitan |
| | Bahagian Pengembangan Perikanan | dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari | 51 | 0 | 51 | 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. | 33 | 0 | 33 | 100% | Tidak berkaitan |
| | Jumlah Keseluruhan | | 215 | 0 | 215 | 100% | Tidak berkaitan |

PURATA KESELURUHAN = $\frac{100 + 100 + 100 + 56.06 + 100 + 100 + 100 + 93.75 + 100 + 100}{1000} \times 100$
 = 94.98%