

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN JULAI 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 : 487 NPCO : 10 CITES : 63	Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0	560	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.	Sebanyak satu (1) laporan penilaian projek pengecualian cukai bagi syarikat YHL Aquatic Sdn. Bhd.	0	Sebanyak satu (1) laporan penilaian projek pengecualian cukai bagi syarikat YHL Aquatic Sdn. Bhd.	100%	Tidak berkaitan
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	-	-	-	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	308	724	57%	Ini adalah maklumat dengan 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>	- Tiada perkhidmatan pelesenan (permohonan lesen / permit) pada bulan Julai 2025	-	-	100%	<p><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>* Sepanjang tahun 2025, PPWPKLP telah meluluskan 1 permohonan baru (permit) dan 1 permohonan 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
							<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>
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	Skop Kursus dan Latihan Berjadual: Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh	2855	0	2855	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
		Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas permohonan diterima.					
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	-	-	-	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
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.	69	2	71	97%	Pegawai menghadiri perbicaraan di Mahkamah dan berkursus di luar negara.
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	28	0	SISPAA : Aduan (6) Pertanyaan (2) Cadangan (-) Jumlah : 8 E-mel PRO: Aduan (3) Pertanyaan (17)	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
					Cadangan (-) Jumlah : 20		
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	32	0	32	100%	Tidak berkaitan
	Bahagian Akuakultur		26	0	26	100%	Tidak berkaitan
	Bahagian Pengembangan Perikanan		-	-	-	100%	Tidak berkaitan
	Institut Penyelidikan Perikanan		47	-	47	100%	Tidak berkaitan
	Jumlah Keseluruhan		105	0	105	100%	Tidak berkaitan

$$\begin{aligned} \text{PURATA KESELURUHAN} &= \frac{100 + 100 + 100 + 57 + 100 + 100 + 100 + 97 + 100 + 100}{1000} \times 100 \\ &= 95\% \end{aligned}$$