

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN SEPTEMBER 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.	<b>Bahagian Biosekuriti Perikanan</b>	<b>Skop Sijil Ikan dan Hasilan Ikan:</b> 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 : 790  NPCO : 91  CITES : 75	Sijil Kesihatan : 0  NPCO : 0  CITES : 0	956	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	<b>Bahagian Dasar &amp; Perancangan Strategik</b>	<b>Skop Pengecualian Cukai:</b> Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	Arahan mengadakan Lawatan Penilaian Projek dari BDI KPKM bagi Syarikat Loongchen Group (M) Sdn. Bhd. telah diterima pada 18 Ogos 2025 dan lawatan dilaksanakan pada 3 September 2025.	-	Dalam tempoh 30 hari bekerja siasatan dijalankan.	100%	Tidak berkenaan
3	<b>Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan</b>	<b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan	-	-	-	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
		(remittance fee) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	<b>Skop Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan:</b> Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan.	424	528	952	44.5%	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><b>Skop Permit dan Lesen</b></p> <p><b>Akuakultur:</b> 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><b>Sep: -</b></p> <p><b>Jan-Sep:</b> 2 permohonan telah diluluskan</p>	100%	<p><b><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></b></p> <p><u>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) tidak menerima sebarang permohonan lesen / permit bagi bulan Sep 2025.</u></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	<b>Skop Kursus dan Latihan Berjadual:</b> Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas permohonan diterima.	619	0	619	100%	Tidak berkenaan
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	<b>Skop Penguatkuasaan:</b> Memberi perkhidmatan	48	-	48	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	<b>Skop Perundangan:</b> Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.	80	0	80	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	<b>Skop Aduan Awam:</b> Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	45	-	<b>SISPAA :</b> Aduan (23) Pertanyaan (-) Cadangan (-) <b>Jumlah : 23</b>  <b>E-mel PRO:</b> Aduan (8) Pertanyaan (14) Cadangan (-) <b>Jumlah : 22</b>	100%	Tidak berkaitan
10	Bahagian Kejuruteraan	<b>Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal:</b> Memberi	130	0	130	100%	Tidak berkaitan
	Bahagian Akuakultur	khidmat kepakaran/teknikal	7	0	7	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.	-	-	-	100%	Tidak berkaitan
	Jumlah Keseluruhan		137	0	137	100%	Tidak berkaitan

**PURATA KESELURUHAN** =  $\frac{100 + 100 + 100 + 44 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100}{1000} \times 100$   
 = 94%