

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN JUN 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 : 731  NPCO : 36  CITES : 106	Sijil Kesihatan : 0  NPCO : 0  CITES : 0	873	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	<b>Skop Pengecualian Cukai:</b> Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	Tidak berkaitan
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	<b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> 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	<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.	244	337	581	42%	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	Skop Permit dan Lesen <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).	-  Tiada perkhidmatan pelesenan (permohonan lesen / permit) pada bulan Jun 2025	-	-	100%	<p><b><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></b></p> <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) tidak menerima sebarang permohonan lesen / permit bagi bulan Jun 2025.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>* Sepanjang tahun 2025 PPWPKLP telah</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>meluluskan 1 permohonan baru (permit).</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>
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	Skop Kursus dan Latihan Berjadual: Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk	1,145	0	1,145	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
		mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas permohonan diterima.					
7	<b>Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan</b>	<b>Skop Penguatkuasaan:</b> Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan	41 maklumbalas Aduan perhubungan dalam tempoh 24 jam (sehingga bulan Ogos 2025)	0	41 maklumbalas Aduan perhubungan dalam tempoh 24 jam (sehingga bulan Ogos 2025)	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
		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.	48	0	48	100%	Tidak berkaitan
9	Unit Komunikasi Korporat	<b>Skop Aduan Awam:</b> Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan	35	-	<b>SISPAA :</b> Aduan (16) Pertanyaan (1) Cadangan (-) <b>Jumlah : 17</b>	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
		awam dalam tempoh empat belas (14) hari.			<b>E-mel PRO:</b> Aduan (4) Pertanyaan (14) Cadangan (-) <b>Jumlah : 18</b>		
10	<b>Bahagian Kejuruteraan</b>	<b>Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal:</b> Memberi	-	-	-	100%	Tidak berkaitan
	<b>Bahagian Akuakultur</b>	khidmat kepakaran/teknikal	28	0	28	100%	Tidak berkaitan
	<b>Bahagian Pengembangan Perikanan</b>	dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima	-	-	-	100%	Tidak berkaitan
	<b>Institut Penyelidikan Perikanan</b>	permohonan yang lengkap.	11	0	11	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
	Jumlah Keseluruhan		39	0	39	100%	Tidak berkaitan

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 42 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 94\%$$