

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN MAC 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 : 677  NPCO : 267  CITES : 261	Sijil Kesihatan : 0  NPCO : 0  CITES : 0	1205	100%	Tiada

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.	-	-	-	100%	Tiada
3	<b>Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan</b>	<b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	-	-	-	100%	Tiada

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	<b>Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan</b>	<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.	480	283	763	63%	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 Mac 2025	-	-	100%	<b><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></b>  <u>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) tidak menerima sebarang permohonan lesen pada bulan Mac 2025.</u>  *Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.  * Sepanjang tahun 2024 PPWPKLP telah meluluskan 4

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
							permohonan pembaharuan lesen.  * Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10 permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).
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	22	0	22	100%	Tiada

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
		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 aduan melalui FISHCOM	9	0	9	100%	Tiada
8	<b>Pejabat Undang Undang</b>	<b>Skop Perundangan:</b> Mengeluarkan arahan	78	0	78	100%	Tiada

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
		lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.					
9	Unit Komunikasi Korporat	<b>Skop Aduan Awam:</b> Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	23	0	<b>SISPAA :</b> Aduan (7) Pertanyaan (1) Cadangan (-) <b>Jumlah : 8</b>  <b>E-mel PRO:</b> Aduan (-) Pertanyaan (15) Cadangan (-) <b>Jumlah : 15</b>	100%	Tiada

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
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.	40	0	40	100%	Tiada
	Bahagian Akuakultur		22	0	22	100%	Tiada
	Bahagian Pengembangan Perikanan		20	0	20	100%	Tiada
	Institut Penyelidikan Perikanan		11	0	11	100%	Tiada
	Jumlah Keseluruhan		93	0	93	100%	Tiada

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 63 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 96\%$$