

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN MEI 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 : 810  NPCO : 35  CITES : 126	Sijil Kesihatan : 0  NPCO : 0  CITES : 0	971	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	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%	Tiada
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	<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.	333	439	772	43%	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).	1  perkhidmatan pelesenan (permohonan lesen / permit) pada bulan Mei 2025	0	1	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) telah menerima dan meluluskan satu (1) permohonan baru (permit) lesen pada bulan Mei 2025.</u></p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>* Sepanjang tahun 2025 PPWPKLP telah meluluskan 1 permohonan baru (permit).</p> <p>*Sepanjang tahun 2024 PPWPKLP telah meluluskan</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
							4 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 belas (14) hari selepas	1,063	0	1,063	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
		permohonan diterima.					
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	<b>Skop Penguatkuasaan:</b> Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	4	0	4	100%	Tiada
8	Pejabat Undang Undang	<b>Skop Perundangan:</b> Mengeluarkan arahan	99	0	99	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.					
10	Bahagian Kejuruteraan	<b>Skop Khidmat Kepakaran dan</b>	25	0	25	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
	<b>Bahagian Akuakultur</b>	<b>Teknikal:</b> Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	23	0	23	100%	Tiada
	<b>Bahagian Pengembangan Perikanan</b>		17	0	17	100%	Tiada
	<b>Institut Penyelidikan Perikanan</b>		40	0	40	100%	Tiada
	<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>105</b>	<b>0</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>Tiada</b>

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 43 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 94\%$$