

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN JANUARI TAHUN 2023**

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan         | MELEBIHI<br>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 : 708<br><br>NPCO : 39<br><br>CITES : 104 | Sijil Kesihatan : 0<br><br>NPCO : 0<br><br>CITES : 0 | 851                             | 100                    | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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. | 0   | 0   | 0                               | 100                    | Tiada                             |
| 3    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)   | 0   | 0   | 0                               | 100                    | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab          | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan. | 1,465   | 1,550   | 3,015                           | 48.59                  | Pemohon telah membuat permohonan pembaharuan lesen dalam tempoh 2 bulan sebelum tamat tempoh sah lesen. |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan                        | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|--|--|---|---------------------------------|------------------------|---|
| 5    | Bahagian Akuakultur        | Skop Permit dan Lesen<br>Akuakultur:<br>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). | 0<br><br>Tiada perkhidmatan pelesenan pada bulan Januari - Februari 2023 | 7   | 7                               | 0                      | <p><b><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></b></p> <p>1) Proses pelesenan telah tertangguhkan sementara pada tahun 2019 – 2022 akibat kesan pandemik Covid 19.</p> <p>2) Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur/Putrajaya (PPWPKLP) berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|------------------|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
|      |                            |                  |   |   |                                 |                        | <p>3) PPWPKLP telah membuat semakan rekod 2022 dan mendapati terdapat 7 (tujuh) premis yang telah dilesenkan sebelum ini oleh Bahagian Akuakultur Ibu Pejabat telah tamat lesen pada tahun 2020 – 2021.</p> <p>4) Adalah dijangka 6 (enam) premis akan diperbaharui lesen dalam tempoh April - Jun 2023. Tindakan yang telah diambil dan akan dilaksanakan oleh PPWPKLP adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Disember 2022 hingga Mac 2023 - Lawatan ke premis bagi memaklumkan</li> </ul> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa  |
|------|----------------------------|------------------|---|---|---------------------------------|------------------------|--|
|      |                            |                  |   |   |                                 |                        | <p>hasrat Jabatan Perikanan Malaysia dan memberi khidmat nasihat kepada pengusaha.</p> <p>ii. 20 Januari 2023 – Mengeluarkan surat pemakluman kepada semua pengusaha berkenaan peringatan tamat tempoh lesen dan keperluan untuk memperbaharui lesen.</p> <p>iii. April – Jun 2023 – Memproses</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab       | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa  |
|------|----------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|--|
|      |                                  |   |   |   |                                 |                        | pembaharuan lesen ke atas 6 premis yang menepati syarat-syarat yang ditetapkan oleh DOF. |
| 6    | Bahagian Pembangunan Modal Insan | Skop Kursus dan Latihan Berjadual:<br>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas | 88 orang  | 0   | 88 orang                        | 100                    | Tiada  |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM | 0   | 0   | 0                               | 100                    | Tiada                             |
| 8    | Pejabat Undang Undang                          | <b>Skop Perundangan:</b><br>Mengeluarkan arahan   | 139   | 0   | 139                             | 100                    | Tiada                             |



| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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.   | 4   | 0   | 4                               | 100                    | Tiada                             |
| 10   | Bahagian Kejuruteraan      | <b>Skop Khidmat Kepakaran dan</b>   | 11  | 0   | 11                              | 100                    | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab          | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|-------------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|      | Bahagian Akuakultur                 | Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap. | 36  | 0   | 36                              | 100                    | Tiada                             |
|      | Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan |   | 0   | 0   | 0                               | 100                    | Tiada                             |
|      | Bahagian Pengembangan Perikanan     |   | 2   | 0   | 2                               | 100                    | Tiada                             |
|      | Institut Penyelidikan Perikanan     |   | 0   | 0   | 0                               | 100                    | Tiada                             |
|      | Jumlah Keseluruhan                  |   | 49  | 0   | 49                              | 100                    | Tiada                             |

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 48.6 + 0 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 84.9\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN FEBRUARI TAHUN 2023**

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan            | MELEBIHI<br>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 :<br>811<br><br>NPCO : 73<br><br>CITES : 130 | Sijil Kesihatan :<br>0<br><br>NPCO : 0<br><br>CITES : 0 | 1014                            | 100                    | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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. | 0   | 0   | 0                               | 100                    | Tiada                             |
| 3    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)   | 1   | 0   | 1                               | 100                    | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab          | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan. | 1,090   | 1,248   | 2,338                           | 46.62                  | Pemohon telah membuat permohonan pembaharuan lesen dalam tempoh 2 bulan sebelum tamat tempoh sah lesen. |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan                        | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|---|--|---|---------------------------------|------------------------|---|
| 5    | Bahagian Akuakultur        | Skop Permit dan Lesen<br><b>Akuakultur:</b><br>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). | 0<br><br>Tiada perkhidmatan pelesenan pada bulan Januari - Februari 2023 | 7   | 7                               | 0                      | <p><b><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></b></p> <p>1) Proses pelesenan telah tertangguhkan sementara pada tahun 2019 – 2022 akibat kesan pandemik Covid 19.</p> <p>2) Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur/Putrajaya (PPWPKLP) berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>3) PPWPKLP telah membuat semakan rekod 2022 dan mendapati terdapat 7</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|------------------|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
|      |                            |                  |   |   |                                 |                        | <p>(tujuh) premis yang telah dilesenkan sebelum ini oleh Bahagian Akuakultur Ibu Pejabat telah tamat lesen pada tahun 2020 – 2021.</p> <p>4) Adalah dijangka 6 (enam) premis akan diperbaharui lesen dalam tempoh April - Jun 2023. Tindakan yang telah diambil dan akan dilaksanakan oleh PPWPKLP adalah seperti berikut:</p> <p>i. Disember 2022 hingga Mac 2023 - Lawatan ke premis bagi memaklumkan hasrat Jabatan Perikanan Malaysia dan memberi khidmat nasihat kepada pengusaha.</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa  |
|------|----------------------------|------------------|---|---|---------------------------------|------------------------|--|
|      |                            |                  |   |   |                                 |                        | <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1733 427 2047 863">ii. 20 Januari 2023 – Mengeluarkan surat pemakluman kepada semua pengusaha berkenaan peringatan tamat tempoh lesen dan keperluan untuk memperbaharui lesen.</li> <li data-bbox="1733 901 2047 1203">iii. April – Jun 2023 – Memproses pembaharuan lesen ke atas 6 premis yang menepati syarat-syarat yang ditetapkan oleh DOF.</li> </ul> |



| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas permohonan diterima. | 241   | 0   | 241                             | 100                    | Tiada                             |
| 7    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Penguatkuasaan:</b><br>Memberi perkhidmatan   | 5   | 0   | 5                               | 100                    | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan. | 97  | 0   | 97                              | 100                    | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab          | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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. | 5   | 0   | 5                               | 100                    | Tiada                             |
| 10   | Bahagian Kejuruteraan               | <b>Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal:</b> Memberi   | 21  | 0   | 21                              | 100                    | Tiada                             |
|      | Bahagian Akuakultur                 | khidmat kepakaran/teknikal  | 14  | 0   | 14                              | 100                    | Tiada                             |
|      | Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan | dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima   | 0   | 0   | 0                               | 100                    | Tiada                             |
|      | Bahagian Pengembangan Perikanan     | permohonan yang lengkap.  | 3   | 0   | 3                               | 100                    | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab      | Piagam Pelanggan | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|---------------------------------|------------------|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|      | Institut Penyelidikan Perikanan |                  | 91  | 0   | 91                              | 100                    | Tiada                             |
|      | Jumlah Keseluruhan              |                  | 129   | 0   | 129                             | 100                    | Tiada                             |

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 46.6 + 0 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 84.7\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN MAC TAHUN 2023**

| <b>BIL.</b> | <b>Bahagian Bertanggung Jawab</b>     | <b>Piagam Pelanggan</b>  | <b>MENEPATI<br/>Tempoh<br/>Masa/Standard<br/>Piagam<br/>Pelanggan</b> | <b>MELEBIHI<br/>Tempoh<br/>Masa/Standard<br/>Piagam<br/>Pelanggan</b> | <b>Jumlah<br/>Keseluruhan<br/>Perkhidmatan</b> | <b>%<br/>Menepati<br/>Tempoh<br/>Masa</b> | <b>Ulasan Tidak Mencapai<br/>Tempoh Masa</b> |
|-------------|---------------------------------------|--|---|---|--|---|--|
| 1.          | <b>Bahagian Biosekuriti Perikanan</b> | <b>Skop Sijil Ikan dan Hasilan Ikan:</b><br>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 :<br>559<br><br>NPCO : 61<br><br>CITES : 79           | Sijil Kesihatan :<br>0<br><br>NPCO : 0<br><br>CITES : 0               | 699  | 100%                                      |  |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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. | 0   | 0   | 0                               | 100%                   |                                   |
| 3    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)   | 2   | 0   | 2                               | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab          | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan. | 858   | 911   | 1,769                           | 48%                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan masih dalam peringkat melengkapkan dokumen</li> <li>2. Permohonan masih dalam peringkat belum selesai</li> </ol> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan                   | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
| 5    | Bahagian Akuakultur        | Skop Permit dan Lesen<br><b>Akuakultur:</b><br>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). | 0<br><br>Tiada perkhidmatan pelesenan pada bulan Januari - Mac 2023 | 7   | 7                               | 0%                     | <b><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></b><br><br>1) Proses pelesenan telah ditangguhkan sementara pada tahun 2019 – 2022 kerana pandemik Covid 19.<br><br>2) Tugas pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur/Putrajaya (PPWPKLP) berkuatkuasa pada 15 November 2022. |



| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|------------------|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
|      |                            |                  |   |   |                                 |                        | <p>3) PPWPKLP telah membuat semakan rekod 2022 dan mendapati terdapat 7 (tujuh) premis yang telah dilesenkan sebelum ini oleh Bahagian Akuakultur Ibu Pejabat telah tamat lesen pada tahun 2020 – 2021.</p> <p>4) Adalah dijangka 6 (enam) premis akan diperbaharui lesen dalam tempoh April - Jun 2023. Tindakan yang telah diambil dan akan dilaksanakan oleh PPWPKLP adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Disember 2022 hingga Mac 2023 - Lawatan ke premis bagi memaklumkan</li> </ul> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa  |
|------|----------------------------|------------------|---|---|---------------------------------|------------------------|--|
|      |                            |                  |   |   |                                 |                        | <p>hasrat Jabatan Perikanan Malaysia dan memberi khidmat nasihat kepada pengusaha.</p> <p>ii. 20 Januari 2023 – Mengeluarkan surat pemakluman kepada semua pengusaha berkenaan peringatan tamat tempoh lesen dan keperluan untuk memperbaharui lesen.</p> <p>iii. April – Jun 2023 – Memproses</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab       | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa  |
|------|----------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|--|
|      |                                  |   |   |   |                                 |                        | pembaharuan lesen ke atas 6 premis yang menepati syarat-syarat yang ditetapkan oleh DOF. |
| 6    | Bahagian Pembangunan Modal Insan | Skop Kursus dan Latihan Berjadual:<br>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas | 644   | 0   | 644                             | 100%                   |  |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM | 35  | 0   | 35                              | 100%                   |                                   |
| 8    | Pejabat Undang Undang                          | <b>Skop Perundangan:</b><br>Mengeluarkan arahan   | 37  | 31  | 68                              | 54.41%                 |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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.   | 1   | 3   | 4                               | 25%                    | Memerlukan siasatan dan tindakan pihak lain |
| 10   | Bahagian Kejuruteraan      | <b>Skop Khidmat Kepakaran dan</b>   | 18  | 0   | 18                              | 100%                   |   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab      | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|---------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|      | Bahagian Akuakultur             | Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap. | 22  | 0   | 22                              | 100%                   |                                   |
|      | Bahagian Pengembangan Perikanan |   | 0   | 0   | 0                               | 100%                   |                                   |
|      | Institut Penyelidikan Perikanan |   | 129   | 0   | 129                             | 100%                   |                                   |
|      | Jumlah Keseluruhan              |   | 169   | 0   | 169                             | 100%                   |                                   |

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 48 + 0 + 100 + 100 + 54.41 + 25 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 72.7\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN APRIL TAHUN 2023**

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan        | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan    | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|--------------------------------|--|--|--|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 1.   | Bahagian Biosekuriti Perikanan | Skop Sijil Ikan dan Hasil 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 : 838<br><br>NPCO : 72<br><br>CITES : 99 | Sijil Kesihatan : 0<br><br>NPCO : 0<br><br>CITES : 0 | 1,009                           | 100                    | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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. | 0   | 0   | 0                               | 100%                   | Tiada                             |
| 3    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas  | 2   | 0   | 2                               | 100%                   | Tiada                             |



| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab          | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan           | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|-------------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
|      |                                     | permohonan lengkap diterima.  |   |   |                                 |                        |   |
| 4    | Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan | <b>Skop Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan:</b><br>Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan. | 109   | 44  | 153                             | 71.24%                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan masih dalam peringkat melengkapkan dokumen</li> <li>2. Permohonan masih dalam peringkat belum selesai</li> </ol> |
| 5    | Bahagian Akuakultur                 | <b>Skop Permit dan Lesen Akuakultur:</b><br>Mengeluarkan permit/lesen akuakultur dalam tempoh empat   | 0<br><br>Tiada perkhidmatan pelesenan pada bulan April 2023 | 8   | 8                               | 0                      | <b><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT</u></b>  |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
|      |                            | <p>belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap (terpakai di WP Labuan dan WP Kuala Lumpur sahaja).</p> |   |   |                                 |                        | <p><b><u>DAN LESEN AKUAKULTUR</u></b></p> <p>1) Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur/Putrajaya (PPWPKLP) berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>2) PPWPKLP telah selesai memproses 8 permohonan (2 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen). Berada</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|------------------|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
|      |                            |                  |   |   |                                 |                        | <p>dalam tindakan terakhir iaitu menunggu permit / lesen untuk ditandatangani oleh Pengarah PPWPKLP.</p> <p>3) Pengarah PPWPKLP masih menunggu surat kelulusan penurunan kuasa bagi menandatangani Permit / Lesen daripada Ketua Pengarah Perikanan. Kelulusan tersebut masih dalam tindakan Pejabat Undang-undang (PUU).</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas permohonan diterima. | 123 orang   | 0 orang   | 123 orang                       | 100%                   |                                   |
| 7    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Penguatkuasaan:</b><br>Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang   | 35  | 0   | 35                              | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|----------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|      |                            | menyalurkan aduan melalui FISHCOM   |   |   |                                 |                        |                                   |
| 8    | Pejabat Undang Undang      | <b>Skop Perundangan:</b><br>Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan. | 40  | 7   | 47                              | 85.11                  |                                   |
| 9    | Unit Komunikasi Korporat   | <b>Skop Aduan Awam:</b><br>Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.  | 0   | 0   | 0                               | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab      | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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. | 18  | Tiada   | 18                              | 100                    | Tiada                             |
|      | Bahagian Akuakultur             |  | 35  | 0   | 35                              | 100                    | Tiada                             |
|      | Bahagian Pengembangan Perikanan |  | 1   | 0   | 1                               | 100                    | Tiada                             |
|      | Institut Penyelidikan Perikanan |  | 141   | 0   | 141                             | 100                    | Tiada                             |
|      | Jumlah Keseluruhan              |  | 195   | 0   | 195                             | 100                    | Tiada                             |

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 71.24 + 0 + 100 + 100 + 85.11 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 85.6\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN MEI TAHUN 2023**

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan          | MELEBIHI<br>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 : 1101<br><br>NPCO : 92<br><br>CITES : 146 | Sijil Kesihatan : 0<br><br>NPCO : 0<br><br>CITES : 0 | 1,339                           | 100                    | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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. | 0   | 0   | 0                               | 100%                   | Tiada                             |
| 3    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)   | 4   | 0   | 4                               | 100%                   | Tiada                             |



| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab          | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan. | 900   | 371   | 1,271                           | 70.81%                 | Pemohon diberi kelonggaran untuk membuat permohonan sebulan sebelum tamat tempoh sah lesen. |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan         | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
| 5    | Bahagian Akuakultur        | Skop Permit dan Lesen<br><b>Akuakultur:</b><br>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). | 0<br><br>Tiada perkhidmatan pelesenan pada bulan Mei 2023 | 8   | 8                               | 0                      | <p><b><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></b></p> <p>1) Tugas pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur/Putrajaya (PPWPKLP) berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>2) PPWPKLP telah selesai memproses 8 permohonan (2 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen). Berada dalam</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa  |
|------|----------------------------|------------------|---|---|---------------------------------|------------------------|--|
|      |                            |                  |   |   |                                 |                        | <p>tindakan terakhir iaitu menunggu permit / lesen untuk ditandatangani oleh Pengarah PPWPKLP.</p> <p>3) Pengarah PPWPKLP masih menunggu surat kelulusan penurunan kuasa bagi menandatangani Permit / Lesen daripada Ketua Pengarah Perikanan.</p> <p>Kelulusan tersebut masih dalam tindakan Pejabat Undang-undang (PUU). PUU meminta justifikasi daripada Bahagian Akuakultur. Memo justifikasi bertarikh 15 Jun 2023 telah dihantar kepada PUU. (Justifikasi seperti di <b>Lampiran 1</b>.)</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas permohonan diterima. | 393   | 0   | 393                             | 100%                   | Tiada                             |
| 7    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Penguatkuasaan:</b><br>Memberi perkhidmatan   | 100   | 0   | 100                             | 100%                   | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan. | 19  | 11  | 30                              | 63.3                   | Pegawai menghadiri tugas luar pejabat seperti mesyuarat, kursus dan perbicaraan di mahkamah. |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab      | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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. | 4   | 0   | 4                               | 100                    | Tiada                             |
| 10   | Bahagian Kejuruteraan           | <b>Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal:</b> Memberi   | 14  | 0   | 14                              | 100                    | Tiada                             |
|      | Bahagian Akuakultur             | khidmat kepakaran/teknikal  | 26  | 0   | 26                              | 100                    | Tiada                             |
|      | Bahagian Pengembangan Perikanan | dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima   | 0   | 0   | 0                               | 100                    | Tiada                             |
|      | Institut Penyelidikan Perikanan | permohonan yang lengkap.  | 24  | 0   | 24                              | 100                    | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|----------------------------|------------------|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|      | Jumlah Keseluruhan         |                  | 64  | 0   | 64                              | 100                    | Tiada                             |

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 70.8 + 0 + 100 + 100 + 63.3 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 83.4\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN JUN TAHUN 2023**

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan          | MELEBIHI<br>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 : 1017<br><br>NPCO : 87<br><br>CITES : 133 | Sijil Kesihatan : 0<br><br>NPCO : 0<br><br>CITES : 0 | 1,237                           | 100%                   |                                   |



| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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%                   |                                   |
| 3    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)   | 7   | 0   | 7                               | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab          | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan. | 209   | 64  | 273                             | 76.6%                  |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan         | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|--|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
| 5    | Bahagian Akuakultur        | Skop Permit dan Lesen<br>Akuakultur:<br>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). | 0<br><br>Tiada perkhidmatan pelesenan pada bulan Jun 2023 | 8   | 8                               | 0%                     | <p><b><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></b></p> <p>1) Tugas pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur/Putrajaya (PPWPKLP) berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>2) PPWPKLP telah selesai memproses 8 permohonan (2 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen). Kesemua permit dan</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|------------------|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
|      |                            |                  |   |   |                                 |                        | <p>lesen akan ditandatangani Pengarah PPWPKLP dan mula berkuatkuasa pada 20 Julai 2023. Penyerahan permit / lesen kepada pengusaha premis akuakultur akan dibuat sempena Hari Bertemu Pelanggan PPWPKLP pada 20 Julai 2023</p> <p>3) Pengarah PPWPKLP telah mendapat perwakilan kuasa daripada Ketua Pengarah Perikanan di bawah Subseksyen 3 (4) Akta Perikanan 1985 (Akta 317) – Kaedah-Kaedah Perikanan (Akuakultur Perikanan Darat (Wilayah Persekutuan</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab       | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
|      |                                  |   |   |   |                                 |                        | Kuala Lumpur dan Wilayah Persekutuan Labuan) 2017 bagi kebenaran menandatangani Permit / Lesen melalui memo daripada Pejabat Undang-undang bertarikh 14 Julai 2023. |
| 6    | Bahagian Pembangunan Modal Insan | Skop Kursus dan Latihan Berjadual:<br>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat | 269   | 0   | 269                             | 100%                   |   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                            | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM | 123   | 0   | 123                             | 100%                   |  |
| 8    | <b>Pejabat Undang Undang</b>                          | <b>Skop Perundangan:</b><br>Mengeluarkan arahan   | 39  | 11  | 50                              | 78%                    | Pegawai menghadiri tugas luar pejabat seperti mesyuarat, kursus dan perbicaraan di mahkamah. |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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.   | 3   | 2   | 5                               | 60%                    | Terdapat 2 aduan yang memerlukan siasatan di lapangan dan mengambil masa yang lebih lama dari ketetapan piagam. |
| 10   | Bahagian Kejuruteraan      | <b>Skop Khidmat Kepakaran dan</b>   | 21  | 0   | 21                              | 100%                   |   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab      | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|---------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|      | Bahagian Akuakultur             | Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap. | 31  | 0   | 31                              | 100%                   |                                   |
|      | Bahagian Pengembangan Perikanan |   | 1   | 0   | 1                               | 100%                   |                                   |
|      | Institut Penyelidikan Perikanan |   | 39  | 0   | 39                              | 100%                   |                                   |
|      | Jumlah Keseluruhan              |   | 92  | 0   | 92                              | 100%                   |                                   |

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 76.6 + 0 + 100 + 100 + 78 + 60 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 81.5\%$$



**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN JULAI TAHUN 2023**

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan                    | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan               | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|--------------------------------|--|--|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 1.   | Bahagian Biosekuriti Perikanan | <p><b>Skop Sijil Ikan dan Hasilan Ikan:</b><br/>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.</p> | <p>Sijil Kesihatan :<br/>941</p> <p>NPCO : 70</p> <p>CITES : 103</p> | <p>Sijil Kesihatan :<br/>0</p> <p>NPCO : 0</p> <p>CITES : 0</p> | 1,114                           | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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%                   |                                   |
| 3    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)   | 5   | 0   | 5                               | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab          | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan. | 194   | 31  | 225                             | 86.2%                  |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan                     | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa  |
|------|----------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|--|
| 5    | Bahagian Akuakultur        | Skop Permit dan Lesen<br><b>Akuakultur:</b><br>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<br>perkhidmatan pelesenan (pembaharuan lesen) pada bulan Julai 2023 | 0   | 1                               | 100%                   | <b><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></b><br><br>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur/Putrajaya (PPWPKLP) telah menerima permohonan pembaharuan lesen pada 21 Julai 2023. Permohonan telah diproses pada 2 Ogos 2023 (tempoh 9 hari bekerja). Permohonan telah ditolak kerana dokumen yang dikemukakan tidak lengkap (tiada pelan susun atur premis). Pemohon telah dimaklumkan untuk |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab       | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa  |
|------|----------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|--|
|      |                                  |   |   |   |                                 |                        | <p>mengemukakan semula permohonan.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>*Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 8 permohonan (2 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).</p> |
| 6    | Bahagian Pembangunan Modal Insan | Skop Kursus dan Latihan Berjadual:<br>Memberi jawapan kepada setiap | 715   | 0   | 715                             | 100%                   |  |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                            | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|---|--|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|      |   | permohonan untuk 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><br>Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasar yang menyalurkan              | 31  | 0   | 31                              | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan. | 43  | 9   | 52                              | 82.7%                  |   |
| 9    | Unit Komunikasi Korporat   | <b>Skop Aduan Awam:</b> Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan  | 4   | 1   | 5                               | 80%                    | 1 aduan masih dalam siasatan kerana memerlukan semakan rekod di PPN |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab      | Piagam Pelanggan                                | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|---------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|      |                                 | awam dalam tempoh empat belas (14) hari.        |   |   |                                 |                        |                                   |
| 10   | Bahagian Kejuruteraan           | Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal: Memberi    | 22  | 0   | 22                              | 100%                   |                                   |
|      | Bahagian Akuakultur             | khidmat kepakaran/teknikal                      | 25  | 0   | 25                              | 100%                   |                                   |
|      | Bahagian Pengembangan Perikanan | dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari | 31  | 0   | 31                              | 100%                   |                                   |
|      | Institut Penyelidikan Perikanan | tarikh terima permohonan yang lengkap.          | 41  | 0   | 41                              | 100%                   |                                   |
|      | Jumlah Keseluruhan              |   | 119   | 0   | 119                             | 100%                   |                                   |

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 86.2 + 100 + 100 + 100 + 82.7 + 80 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 94.9\%$$



**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN OGOS TAHUN 2023**

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab     | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan           | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan       | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|--------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 1.   | Bahagian Biosekuriti Perikanan | Skop Sijil Ikan dan Hasil Ikan:<br>Mengeluarkan Sijil Kesihatan bagi ikan hidup (ikan hiasan dan ikan makan), Sijil Tempasal Bukan Keutamaan (NPCO) bagi ikan dan hasil ikan dan permit CITES dalam tempoh tiga (3) hari bekerja bagi permohonan lengkap. | Sijil Kesihatan :<br>677<br><br>NPCO : 47<br><br>CITES : 51 | Sijil Kesihatan :<br>0<br><br>NPCO : 0<br><br>CITES : 0 | 775                             | 100%                   | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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)   | 3   | 0   | 3                               | 100%                   | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab          | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan. | 97  | 147   | 244                             | 40%                    |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan                                     | MELEBIHI<br>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><br/>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>-</p> <p>Tiada perkhidmatan pelesenan (pembaharuan lesen) pada bulan Ogos 2023</p> | -   | -                               | 100%                   | <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur/Putrajaya (PPWPKLP) tidak menerima permohonan pembaharuan lesen daripada satu syarikat yang telah ditolak dan syarikat diminta untuk mengemukakan semula permohonan pada bulan Ogos 2023</p> <p>*Sebelum ini PPWPKLP telah menerima permohonan pembaharuan lesen pada 21 Julai 2023. Permohonan telah diproses pada 2 Ogos 2023 (tempoh 9 hari bekerja). Permohonan</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab       | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa  |
|------|----------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|--|
|      |                                  |   |   |   |                                 |                        | telah ditolak kerana dokumen yang dikemukakan tidak lengkap (tiada pelan susun atur premis). Pemohon telah dimaklumkan untuk mengemukakan semula permohonan. |
| 6    | Bahagian Pembangunan Modal Insan | Skop Kursus dan Latihan Berjadual:<br>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari | 1,243   | 0   | 1,243                           | 100%                   |  |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|--|---|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|      |  | selepas permohonan diterima.  |   |   |                                 |                        |                                   |
| 7    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Penguatkuasaan:</b><br>Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM | 20  | 0   | 20                              | 100%                   | Tiada                             |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa                      |
|------|----------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|--|
| 8    | Pejabat Undang Undang      | <b>Skop Perundangan:</b><br>Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan. | 75  | 6   | 81                              | 93%                    | Pegawai terlibat dengan kerja – kerja di luar pejabat. |
| 9    | Unit Komunikasi Korporat   | <b>Skop Aduan Awam:</b> Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.   | 3   | 0   | 3                               | 100%                   | Tiada  |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab      | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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. | 20  | 0   | 20                              | 100%                   | Tiada                             |
|      | Bahagian Akuakultur             |  | 31  | 0   | 31                              | 100%                   | Tiada                             |
|      | Bahagian Pengembangan Perikanan |  | 0   | 0   | 0                               | 100%                   | Tiada                             |
|      | Institut Penyelidikan Perikanan |  | 17  | 0   | 17                              | 100%                   | Tiada                             |
|      | Jumlah Keseluruhan              |  | 68  | 0   | 68                              | 100%                   | Tiada                             |

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 40 + 100 + 100 + 100 + 93 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 93\%$$



**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2023**

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan           | MELEBIHI<br>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 :<br>913<br><br>NPCO : 64<br><br>CITES : 87 | Sijil Kesihatan :<br>0<br><br>NPCO : 0<br><br>CITES : 0 | 1,064                           | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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%                   |                                   |
| 3    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)   | 3   | 0   | 3                               | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab          | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan. | 1196  | 622   | 1818                            | 66%                    |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><b>Akuakultur:</b></p> <p>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> | -   | -   | -                               | 100%                   | <p><b>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</b></p> <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) telah menerima dua (2) permohonan baru (permit) sepanjang bulan September 2023.</p> <p>Kedua-dua permohonan tersebut telah ditolak kerana dokumen yang dikemukakan tidak lengkap dan tidak menepati syarat/spesifikasi yang ditetapkan.</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|------------------|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
|      |                            |                  |   |   |                                 |                        | <p>Pemohon telah dimaklumkan untuk mengemukakan semula permohonan berserta dokumen yang diperlukan.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>*Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 8 permohonan (2 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas permohonan diterima. | 757   | 0   | 757                             | 100%                   |                                   |
| 7    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Penguatkuasaan:</b><br>Memberi perkhidmatan   | 20  | 0   | 20                              | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan. | 60  | 5   | 65                              | 92%                    |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab      | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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. | 1   | 0   | 1                               | 100%                   |                                   |
| 10   | Bahagian Kejuruteraan           | <b>Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal:</b> Memberi   | 16  | 0   | 16                              | 100%                   |                                   |
|      | Bahagian Akuakultur             | khidmat kepakaran/teknikal  | 33  | 0   | 33                              | 100%                   |                                   |
|      | Bahagian Pengembangan Perikanan | dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima   | 0   | 0   | 0                               | 100%                   |                                   |
|      | Institut Penyelidikan Perikanan | permohonan yang lengkap.  | 68  | 0   | 68                              | 100%                   |                                   |



| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|----------------------------|------------------|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|      | Jumlah Keseluruhan         |                  | 117   | 0   | 117                             | 100%                   |                                   |

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 66 + 100 + 100 + 100 + 92 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 96\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN OKTOBER TAHUN 2023**

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan            | MELEBIHI<br>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 :<br>712<br><br>NPCO : 98<br><br>CITES : 145 | Sijil Kesihatan :<br>0<br><br>NPCO : 0<br><br>CITES : 0 | 955                             | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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%                   |                                   |
| 3    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)   | 5   | 0   | 5                               | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab          | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan. | 1,293   | 525   | 1818                            | 71.1%                  |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan  | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa  |
|------|----------------------------|---|--|---|---------------------------------|------------------------|--|
| 5    | Bahagian Akuakultur        | Skop Permit dan Lesen<br><b>Akuakultur:</b><br>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 permit / pembaharuan lesen) pada bulan Oktober 2023 | -   | -                               | 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) telah menerima satu (1) permohonan baharu (permit) sepanjang bulan Oktober 2023.</p> <p>Permohonan telah diproses dan siasatan tapak bagi permohonan tersebut telah dijalankan pada 26 Oktober 2023. Hasil siasatan tapak tersebut satu teguran penambahbaikan telah dikeluarkan kepada pemohon melibatkan penambahbaikan sistem rawatan air buangan. Kelulusan permohonan bergantung kepada tindakan penambahbaikan yang akan</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab       | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
|      |                                  |   |   |   |                                 |                        | <p>diambil oleh pemohon. Dijangkakan tindakan penambahbaikan akan diambil oleh pemohon pada awal November 2023 dan kelulusan akan diberikan menjelang penghujung bulan November 2023.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>*Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 8 permohonan (2 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).</p> |
| 6    | Bahagian Pembangunan Modal Insan | Skop Kursus dan Latihan Berjadual:<br>Memberi jawapan kepada setiap | 1,415   | 1   | 1,416                           | 99.9%                  | Di dalam peringkat penyelarasan kursus yang akan diadakan pada 2024 di Iran.  |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                            | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|---|--|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|      |   | permohonan untuk 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><br>Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasar yang menyalurkan              | 23  | 0   | 23                              | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan. | 81  | 7   | 88                              | 92%                    | Pegawai berkursus diluar negara dan pertukaran pegawai. |
| 9    | Unit Komunikasi Korporat   | <b>Skop Aduan Awam:</b> Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan  | 5   | 0   | 5                               | 100%                   |   |



| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab      | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|---------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|      |                                 | awam dalam tempoh empat belas (14) hari.                      |   |   |                                 |                        |                                   |
| 10   | Bahagian Kejuruteraan           | Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal: Memberi                  | 18  | 0   | 18                              | 100%                   |                                   |
|      | Bahagian Akuakultur             | khidmat kepakaran/teknikal                                    | 38  | 0   | 38                              | 100%                   |                                   |
|      | Bahagian Pengembangan Perikanan | dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima | 43  | 0   | 43                              | 100%                   |                                   |
|      | Institut Penyelidikan Perikanan | permohonan yang lengkap.                                      | 39  | 0   | 39                              | 100%                   |                                   |
|      | Jumlah Keseluruhan              |   | 138   | 0   | 138                             | 100%                   |                                   |

$$\begin{aligned} \text{PURATA KESELURUHAN} &= \frac{100 + 100 + 100 + 71.1 + 100 + 99.9 + 100 + 92 + 100 + 100}{1000} \times 100 \\ &= 96\% \end{aligned}$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN NOVEMBER TAHUN 2023**

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab            | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan           | MELEBIHI<br>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><br>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 :<br>746<br><br>NPCO : 68<br><br>CITES : 88 | Sijil Kesihatan :<br>0<br><br>NPCO : 0<br><br>CITES : 0 | 902                             | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                            | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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. | 0   | 0   | 0                               | 100%                   |                                   |
| 3    | <b>Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan</b> | <b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)   | 2   | 0   | 2                               | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                 | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan. | 911   | 1,237   | 2,148                           | 42.4%                  |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan                        | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|--|--|---|---------------------------------|------------------------|---|
| 5    | Bahagian Akuakultur        | Skop Permit dan Lesen<br>Akuakultur:<br>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<br>perkhidmatan pelesenan (pembaharuan lesen) pada bulan November 2023 | 0   | 1                               | 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) telah mengeluarkan 1 lesen (pembaharuan lesen) dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan sepanjang bulan November 2023.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab       | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|---|
|      |                                  |   |   |   |                                 |                        | *Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 8 permohonan (2 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen). |
| 6    | Bahagian Pembangunan Modal Insan | Skop Kursus dan Latihan Berjadual:<br>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas | 122   | 0   | 122                             | 100%                   |   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM | 18  | 0   | 18                              | 100%                   |                                   |
| 8    | Pejabat Undang Undang                          | <b>Skop Perundangan:</b><br>Mengeluarkan arahan   | 49  | 0   | 49                              | 100%                   |                                   |



| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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.   | 3   | 0   | 3                               | 100%                   |                                   |
| 10   | Bahagian Kejuruteraan      | <b>Skop Khidmat Kepakaran dan</b>   | 19  | 0   | 19                              | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab             | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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. | 31  | 0   | 31                              | 100%                   |                                   |
|      | <b>Bahagian Pengembangan Perikanan</b> |  | 0   | 0   | 0                               | 100%                   |                                   |
|      | <b>Institut Penyelidikan Perikanan</b> |  | 42  | 0   | 42                              | 100%                   |                                   |
|      | <b>Jumlah Keseluruhan</b>              |  | <b>92</b>   | <b>0</b>  | <b>92</b>                       | <b>100%</b>            |                                   |

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 42.4 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 94\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI  
BULAN DISEMBER TAHUN 2023**

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan         | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan     | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|--------------------------------|--|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 1.   | Bahagian Biosekuriti Perikanan | <p><b>Skop Sijil Ikan dan Hasilan Ikan:</b><br/>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.</p> | <p>Sijil Kesihatan : 932<br/>NPCO : 64<br/>CITES : 61</p> | <p>Sijil Kesihatan : 0<br/>NPCO : 0<br/>CITES : 0</p> | 1057                            | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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%                   |                                   |
| 3    | Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan | <b>Skop Caj Pemuliharaan:</b> Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)   | -   | -   | -                               | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab          | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan. | 1203  | 898   | 2101                            | 57.26%                 |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan   | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan                        | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa   |
|------|----------------------------|--|--|---|---------------------------------|------------------------|---|
| 5    | Bahagian Akuakultur        | Skop Permit dan Lesen<br>Akuakultur:<br>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<br>perkhidmatan pelesenan (pembaharuan lesen) pada bulan Disember 2023 | 0   | 1                               | 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) telah mengeluarkan 1 lesen (pembaharuan lesen) dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan sepanjang bulan Disember 2023.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab       | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa  |
|------|----------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|--|
|      |                                  |   |   |   |                                 |                        | *Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10 permohonan (6 permohonan baru (permit) dan 4 pembaharuan lesen). |
| 6    | Bahagian Pembangunan Modal Insan | Skop Kursus dan Latihan Berjadual:<br>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas | 26  | 0   | 26                              | 100%                   |  |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab                     | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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><br>Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM | 12  | 0   | 12                              | 100%                   |                                   |
| 8    | Pejabat Undang Undang                          | <b>Skop Perundangan:</b><br>Mengeluarkan arahan   | 39  | 0   | 39                              | 100%                   |                                   |



| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>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.   | 1   | 0   | 1                               | 100%                   |                                   |
| 10   | Bahagian Kejuruteraan      | <b>Skop Khidmat Kepakaran dan</b>   | 12  | 0   | 12                              | 100%                   |                                   |

| BIL. | Bahagian Bertanggung Jawab      | Piagam Pelanggan  | MENEPATI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | MELEBIHI<br>Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan | % Menepati Tempoh Masa | Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa |
|------|---------------------------------|---|---|---|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|      | Bahagian Akuakultur             | Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap. | 37  | 0   | 37                              | 100%                   |                                   |
|      | Bahagian Pengembangan Perikanan |   | 45  | 0   | 45                              | 100%                   |                                   |
|      | Institut Penyelidikan Perikanan |   | 19  | 0   | 19                              | 100%                   |                                   |
|      | Jumlah Keseluruhan              |   | 113   | 0   | 113                             | 100%                   |                                   |

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 57.26 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 96\%$$