

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KPWK  
JANUARI-MAC 2025**

| PERKHIDMATAN UTAMA                                                  | PIAWAIAN KUALITI PERKHIDMATAN                                                                                                            | PEMILIK | BILANGAN KESELURUHAN                              | MENEPATI TEMPOH MASA STANDARD PIAGAM PELANGGAN |       | TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA STANDARD PIAGAM PELANGGAN |      |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------|------|
|                                                                     |                                                                                                                                          |         |                                                   | BIL                                            | %     | BIL                                                  | %    |
| KEMENTERIAN                                                         |                                                                                                                                          |         |                                                   |                                                |       |                                                      |      |
| Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan                      | Kami akan memberi maklumbalas terhadap aduan/pertanyaan anda dalam tempoh <b>selewat-lewatnya TIGA (3)</b> hari bekerja.                 | UKK     | 115<br><br>Selesai: 112<br><br>Dalam Tindakan: 3  | 108                                            | 96.43 | 4                                                    | 3.57 |
| Memberi maklum balas bagi aduan yang memerlukan siasatan terperinci | Bagi aduan yang memerlukan siasatan terperinci, maklumbalas diberikan selewat-lewatnya dalam tempoh <b>LIMA BELAS (15)</b> hari bekerja. | UKK     | 176<br><br>Selesai: 159<br><br>Dalam Tindakan: 17 | 146                                            | 91.83 | 13                                                   | 8.18 |

|                                                                                                                               |                                                                              |         |                   |        |       |       |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|--------|-------|-------|------|
| Pembayaran bil dan tuntutan disempurnakan dalam tempoh 14 hari.                                                               | <b>14 HARI</b> dari tarikh dokumen diterima lengkap dan sempurna.            | B.AKAUN | 36,211<br>Selesai | 36,211 | 100   | 0     | 0    |
| <b>JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT</b>                                                                                           |                                                                              |         |                   |        |       |       |      |
| Memaklumkan status permohonan baharu Bantuan Bulanan Jabatan Kebajikan Masyarakat                                             | <b>TIGA PULUH (30)</b> hari dari tarikh permohonan lengkap diterima          | JKM     | 34.101            | 32,345 | 94.85 | 1,756 | 5.15 |
| Memaklumkan status permohonan Bantuan Sekaligus Bantuan Geran Pelancaran (BGP) dan Bantuan Alat Tiruan/Alat Sokongan          | <b>TIGA PULUH (30)</b> hari dari tarikh permohonan lengkap diterima          | JKM     | 367               | 354    | 96.46 | 13    | 3.54 |
| Memproses Pengeluaran Sijil Perakuan Pendaftaran Pusat Jagaan dan Sijil Perakuan Pendaftaran Taman Asuhan Kanak-Kanak (TASKA) | <b>EMPAT BELAS (14)</b> hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima | JKM     | 230               | 222    | 96.52 | 8     | 3.48 |

|                                                                                                                                 |                                                                       |     |        |        |       |       |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----|--------|--------|-------|-------|-------|
| Mengendalikan kes kanak-kanak yang memerlukan perlindungan segera                                                               | <b>DUA PULUH EMPAT (24)</b> jam dari masa kes terima                  | JKM | 260    | 259    | 99.62 | 1     | 0.38  |
| Memproses pengeluaran kad bagi pendaftaran Orang Kurang Upaya (OKU)                                                             | <b>TUJUH (7)</b> hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima | JKM | 17,563 | 14,692 | 83.65 | 2,871 | 16.35 |
| Memaklumkan keputusan permohonan kemasukan ke Institusi OKU                                                                     | <b>TIGA PULUH (30)</b> hari dari tarikh permohonan lengkap diterima   | JKM | 23     | 20     | 86.96 | 3     | 13.04 |
| Memaklumkan keputusan permohonan kemasukan ke Rumah Seri Kenangan (RSK), Rumah Ehsan (RE), Desa Bina Diri (DBD) secara sukarela | <b>TIGA PULUH (30)</b> hari dari tarikh permohonan lengkap diterima   | JKM | 105    | 82     | 78.1  | 23    | 21.9  |

| JABATAN PEMBANGUNAN WANITA                                                                                                                     |                                                                       |       |                                                                                        |      |       |     |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-----|------|
| Menyemak dan memberi maklum balas kepada NGO bagi permohonan Peruntukan Bantuan Khas Perbendaharaan (PBKP) yang lengkap/tidak lengkap diterima | Dalam tempoh <b>TUJUH (7)</b> hari bekerja                            | JPW   | 63<br><br>Selesai:<br><br>57 (Lengkap)<br><br>Dalam tindakan:<br><br>6 (tidak lengkap) | 57   | 100   | 0   | 0    |
| Memaklumkan status permohonan Bantuan Khas Perbendaharaan kepada Badan Bukan Kerajaan (NGO)                                                    | <b>TUJUH (7)</b> hari bekerja dari tarikh kelulusan permohonan        | JPW   | 8<br><br>Selesai:<br>Bil. 1/2025: 8<br><br>Dalam tindakan:<br>0                        | 8    | 100   | 0   | 0    |
| LEMBAGA PENDUDUK DAN PEMBANGUNAN KELUARGA NEGARA                                                                                               |                                                                       |       |                                                                                        |      |       |     |      |
| Memberikan Perkhidmatan di Klinik Subfertiliti                                                                                                 | Tidak melebihi <b>SATU (1)</b> jam selepas selesai proses pendaftaran | LPPKN | Jumlah keseluruhan klien:<br><br>2574 klien                                            | 2451 | 95.22 | 123 | 4.55 |

|                                                                             |                                                                                                                      |         |                                                |       |       |    |      |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------|-------|-------|----|------|
| Memberikan Perkhidmatan di Klinik Nur Sejahtera                             | Tidak melebihi <b>SATU (1)</b> jam selepas selesai proses pendaftaran                                                | LPPKN   | 5,694                                          | 5,681 | 99.77 | 13 | 0.23 |
| <b>INSTITUT SOSIAL MALAYSIA (ISM)</b>                                       |                                                                                                                      |         |                                                |       |       |    |      |
| Memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan<br><br>(shingga 31 Mac 2025) | Kami akan memberi maklum balas terhadap aduan/pertanyaan dalam tempoh <b>selewat-lewatnya TIGA (3)</b> hari bekerja. | UKK ISM | 63<br><br>Selesai: 63<br><br>Dalam Tindakan: - | 63    | 100.0 | -  | -    |