

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: PERTAMA (JANUARI - MAC) 2025

Jadual 1 : Bilangan Kes Perkhidmatan Kanak-kanak

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Kanak-kanak yang memerlukan perlindungan segera						
Pengendalian kes kanak-kanak yang memerlukan perlindungan segera	Dalam tempoh 24 jam dari masa kes diterima.	259	99.62	1	0.38	260
TASKA						
Proses pengeluaran Sijil Perakuan Pendaftaran Taman Asuhan Kanak-Kanak (TASKA)	Tidak melebihi 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	222	96.52	8	3.48	230
Jumlah		481	98.07	9	1.93	490

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: PERTAMA (JANUARI - MAC) 2025

Jadual 1 : Bilangan Kes Perkhidmatan OKU

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Pendaftaran Kad OKU						
Pengeluaran Kad bagi Pendaftaran Orang Kurang Upaya (OKU)	Dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	14,692	83.65	2,871	16.35	17,563
Permohonan kemasukan ke Institusi OKU						
Pemakluman keputusan permohonan kemasukan ke Institusi OKU	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	20	86.96	3	13.04	23
Jumlah		14,712	85.30	2,874	14.70	17,586

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: PERTAMA (JANUARI - MAC) 2025

Jadual 1 : Bilangan Perkhidmatan Warga Emas

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Pemakluman keputusan permohonan kemasukan ke institusi secara sukarela						
Rumah Seri Kenangan (RSK)	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	62	88.57	8	11.43	70
Rumah Ehsan (RE)		16	69.57	7	30.43	23
Jumlah		78	83.87	15	16.13	93

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: PERTAMA (JANUARI - MAC) 2025

Jadual 1 : Bilangan Kes Baharu Perkhidmatan Bantuan Kebajikan

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Pemakluman status permohonan baharu bantuan bulanan						
Permohonan Baharu Bantuan Bulanan	Tidak melebihi 30 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	32,345	94.85	1,756	5.15	34,101
Jumlah		32,345	94.85	1,756	5.15	34,101

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Pemakluman status permohonan bantuan sekaligus						
Bantuan Geran Pelancaran (BGP)	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	109	100.00	0	0.00	109
Bantuan Alat Tiruan / Alat Sokongan		245	94.96	13	5.04	258
Tabung Bantuan Segera						
Pengagihan Tabung Bantuan Segera	Tidak melebihi 24 jam	736	98.13	14	1.87	750
Jumlah		1,090	97.70	27	2.30	1,117

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: PERTAMA (JANUARI - MAC) 2025

Jadual 1 : Bilangan Kes Perkhidmatan Perundangan dan Penguatkuasaan

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Pendaftaran Pusat Jagaan						
Proses pengeluaran Sijil Perakuan Pendaftaran Pusat Jagaan	Tidak melebihi 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	113	95.76	5	4.24	118
Kes Keganasan Rumah Tangga						
Pemakluman status permohonan Perintah Perlindungan Kecemasan/ <i>Emergency Protection Order</i> (EPO)	Dalam tempoh dua jam selepas permohonan lengkap diterima.	12	85.71	2	14.29	14
Pemakluman keputusan permohonan kemasukan ke institusi Desa Bina Diri (DBD) secara sukarela	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	4	33.33	8	66.67	12
Jumlah		129	89.58	15	10.42	144

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: PERTAMA (JANUARI - MAC) 2025

Jadual 1 : Bilangan Kes Perkhidmatan Perintah Khidmat Masyarakat

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Pelaksanaan Perintah Khidmat Masyarakat						
Permulaan pelaksanaan Perintah Khidmat Masyarakat(PKM)	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh terima perintah kecuali terdapat rayuan.	517	100.00	0	0.00	517
Jumlah		517	100.00	0	0.00	517

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: PERTAMA (JANUARI - MAC) 2025

Jadual 1 : Bilangan Perkhidmatan Komuniti

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Bantuan Kewangan Kerajaan Kepada Pertubuhan Sukarela Kebajikan						
Pemakluman keputusan permohonan Bantuan Kewangan Kerajaan kepada Pertubuhan Sukarela Kebajikan	Tidak melebihi tujuh hari bekerja selepas keputusan dibuat.	91	100.00	0	0.00	91
Jumlah		91	100.00	0	0.00	91

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: PERTAMA (JANUARI - MAC) 2025

Jadual 1 : Bilangan Kes Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Psikologi dan Kaunseling Sukarela						
Pelaksanaan Intervensi Psikologi dan Kaunseling Sukarela	Dalam tempoh 24 jam dari masa kes diterima.	1,110	97.71	26	2.29	1,136
Psikologi Dan Kaunseling Rujukan						
Pelaksanaan Intervensi Psikologi dan Kaunseling Rujukan	Tidak melebihi tujuh hari selepas pemakluman.	1,175	96.63	41	3.37	1,216
Intervensi Krisis Dan Trauma						
Pelaksanaan Intervensi Krisis dan Trauma	Dalam tempoh 24 jam dari masa kes diterima.	4,638	99.76	11	0.24	4,649
Bengkel Interaktif						
Pelaksanaan Bengkel Interaktif	Tidak melebihi 21 hari dari tarikh rujukan lengkap diterima	915	98.92	10	1.08	925
Jumlah		7,838	98.26	88	1.74	7,926

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: PERTAMA (JANUARI - MAC) 2025

Jadual 1 : Bilangan Perkhidmatan Perancangan dan Pembangunan

Jenis Perkhidmatan	Tempoh Masa	Tempoh Keputusan				Jumlah perkhidmatan
		Mengikut Piagam Pelanggan		Tidak Mengikut Piagam Pelanggan		
		Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus	
Aplikasi MyResearch						
Pemakluman keputusan permohonan kajian melalui Aplikasi MyResearch	Tidak melebihi 14 hari bekerja selepas borang perakuan kajian lengkap diterima.	31	100.00	0	0.00	31
Jumlah		31	100.00	0	0.00	31