

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 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.	314	100.00	0	0.00	314
TASKA						
Proses pengeluaran Sijil Perakuan Pendaftaran Taman Asuhan Kanak-Kanak (TASKA)	Tidak melebihi 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	184	96.84	6	3.16	190
Jumlah		498	98.42	6	1.58	504

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 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 Pendaftar Orang Kurang Upaya (OKU)	Dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	18,195	86.40	2,865	13.60	21,060
Permohonan kemasukan ke Institusi OKU						
Pemakluman keputusan permohonan kemasukan ke Institusi OKU	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	80	97.56	2	2.44	82
Jumlah		18,275	91.98	2,867	8.02	21,142

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 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.	26	78.79	7	21.21	33
Rumah Ehsan (RE)		20	90.91	2	9.09	22
Jumlah		46	83.64	9	16.36	55

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 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.	27,265	91.31	2,594	8.69	29,859
Jumlah		27,265	91.31	2,594	8.69	29,859

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	345	99.14	3	0.86	348
Bantuan Alat Tiruan / Alat Sokongan		326	95.04	17	4.96	343
Tabung Bantuan Segera						
Pengagihan Tabung Bantuan Segera	Tidak melebihi 24 jam	914	98.28	16	1.72	930
Jumlah		1,585	97.49	36	2.51	1,621

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 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.	101	94.39	6	5.61	107
Kes Keganasan Rumah Tangga						
Pemakluman status permohonan Perintah Perlindungan Kecemasan/ <i>Emergency Protection Order</i> (EPO)	Dalam tempoh dua jam selepas permohonan lengkap diterima.	2	100.00	0	0.00	2
Pemakluman keputusan permohonan kemasukan ke institusi Desa Bina Diri (DBD) secara sukarela	Tidak melebihi 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	3	100.00	0	0.00	3
Jumlah		106	94.64	6	5.36	112

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 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.	389	99.49	2	0.51	391
Jumlah		389	99.49	2	0.51	391

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 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.	138	98.57	2	1.43	140
Jumlah		138	98.57	2	1.43	140

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 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.	982	99.09	9	0.91	991
Psikologi Dan Kaunseling Rujukan						
Pelaksanaan Intervensi Psikologi dan Kaunseling Rujukan	Tidak melebihi tujuh hari selepas pemakluman.	1,371	98.28	24	1.72	1,395
Intervensi Krisis Dan Trauma						
Pelaksanaan Intervensi Krisis dan Trauma	Dalam tempoh 24 jam dari masa kes diterima.	788	99.12	7	0.88	795
Bengkel Interaktif						
Pelaksanaan Bengkel Interaktif	Tidak melebihi 21 hari dari tarikh rujukan lengkap diterima	1,033	98.85	12	1.15	1,045
Jumlah		4,174	98.84	52	1.16	4,226

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU & TAHUN: KEDUA (APRIL - JUN) 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.	38	100.00	0	0.00	38
Jumlah		38	100.00	0	0.00	38