KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI
MINISTRY OF SCIENCE, TECHNOLOGY AND INNOVATION

KIMIA MALAYSIA

Laporan
Kajian Kepuasan Pelanggan
KIMIA Malaysia 2026



Disediakan oleh:

Bahagian Pengurusan Kualiti dan Inovasi
Pusat Pengurusan Kualiti dan Penyelidikan







Isi **Kandungan**

RINGKASAN EKSEKUTIF	03
LATAR BELAKANG	04
OBJEKTIF	05
METODOLOGI	06-10
ANALISIS RESPONDEN	11-13
ANALISIS KAJIAN	14-21
RUMUSAN	22-23
PENUTUP	24
LAMPIRAN 1 MAKLUMAT GRED I DAN GRED 2 MENGIKUT MAKMAL IBU PEJABAT, NEGERI DAN CAWANGAN	26-69
LAMPIRAN 2 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PERKHIDMATAN JABATAN KIMIA MALAYSIA	70-136
LAMPIRAN 3 RINGKASAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT KATEGORI	137-144



Ringkasan **Eksekutif**

KIMIA Malaysia telah menjalankan kajian ini selaras dengan **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2025: Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan Sektor Awam** dan **PKPA Bilangan 4 Tahun 1991- Garis Panduan Mengenai Strategi-Strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam**. Kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk mengukur dan menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan di KIMIA Malaysia di samping mendapatkan cadangan bagi menambah baik kualiti dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.



Kajian ini dijalankan bermula dari 16 Jun hingga 24 Julai 2026 secara dalam talian dan melibatkan seramai 1084 responden.

Kajian Kepuasan Pelanggan 2026 merekodkan kadar kepuasan 99.3%, iaitu penurunan sebanyak 0.5% berbanding pencapaian 99.8% pada tahun 2025.

2025

99.8%
Kepuasan Pelanggan

1042
Bilangan Responden

2026

99.3%
Kepuasan Pelanggan

1084
Bilangan Responden



Latar **Belakang**



Kajian Kepuasan Pelanggan dilaksanakan bagi mendapatkan maklum balas pelanggan terhadap kualiti penyampaian perkhidmatan Jabatan Kimia Malaysia. Dapatan kajian ini digunakan sebagai asas untuk menilai tahap kepuasan pelanggan, mengenal pasti ruang penambahbaikan serta meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan secara berterusan.

Kajian yang dijalankan ini membabitkan pelanggan dari Pusat Analisis Sains Forensik (FORENSIK), Pusat Analisis Industri dan Tarif Kastam (INDUSTRI) dan Pusat Analisis Keselamatan Air Minum, Makanan dan Alam Sekitar (SEKITARAN) di Ibu pejabat serta pelanggan KIMIA Negeri dan Cawangan iaitu Pulau Pinang, Kedah, Perak, Melaka, Johor, Kelantan, Terengganu, Pahang, Sabah, Sarawak, Bintulu, Sibu dan Tawau.

Soalan-soalan kajian dan skala penilaian telah dikemaskini selaras dengan keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Inovasi dan Kualiti (JPIK) Bil. 1/2026 yang diadakan pada 23 Mac 2026.



Objektif **Kajian**

Objektif kajian ini dilaksanakan adalah:

01 **Menilai Tahap Kepuasan Pelanggan**

Mengukur sejauh mana pelanggan berpuas hati dengan kualiti produk atau perkhidmatan yang diberikan

02 **Mengenal Pasti Keperluan dan Jangkaan Pelanggan**

Memahami kehendak pelanggan bagi memastikan perkhidmatan atau produk memenuhi standard dan harapan mereka

03 **Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan**

Mengenal pasti kelemahan dan ruang penambahbaikan untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan

04 **Membina Hubungan Baik dengan Pelanggan**

Mewujudkan hubungan yang positif dengan pelanggan melalui maklum balas yang diterima dan tindakan susulan yang diambil

05 **Mengukur Prestasi Jabatan**

Menilai sejauh mana objektif perkhidmatan atau produk telah dicapai berdasarkan maklum balas pelanggan





METODOLOGI

Metodologi

1. Kajian ini dilaksanakan secara dalam talian melalui pautan *Google Forms* dan melibatkan pelanggan daripada pelbagai latar belakang termasuk jabatan/agensi kerajaan, sektor swasta, dan orang awam dalam tempoh 16 Jun hingga 24 Julai 2026.

2. Borang kajian dalam talian ini merangkumi empat (4) bahagian sepertimana berikut:

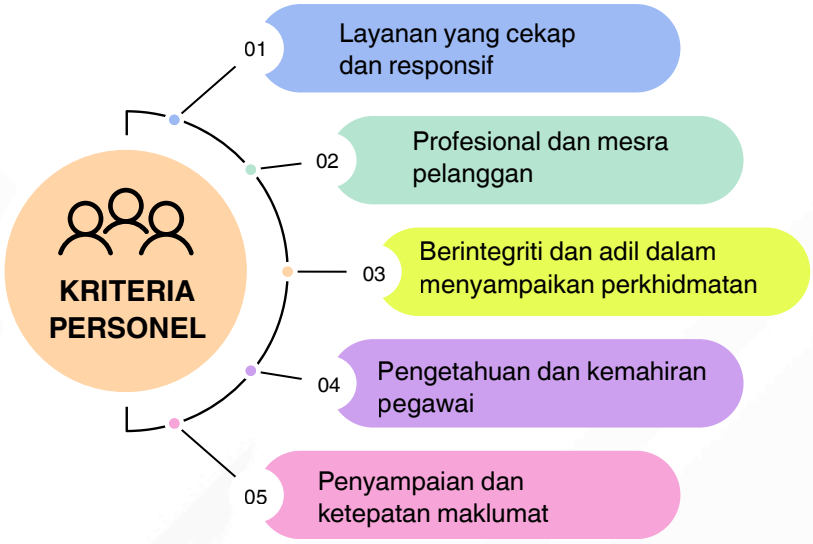
   i) Bahagian A - Empat (4) kriteria Profil Responden (Pelanggan)

Kategori Responden	Pelanggan yang berurusan dengan KIMIA Malaysia sama ada dari sektor awam, sektor swasta ataupun orang awam
Umur Responden	Kurang 21 tahun, 21-40 tahun dan 41-60 tahun
Kaedah Berurusan	Surat menyurat, telefon, e-mel, secara bersemuka / janji temu / kaunter / mesyuarat / seminar / kursus / taklimat/ media sosial (Facebook, TikTok, Instagram, laman web) dan lain-lain.
Kekerapan Berurusan Secara Purata Setahun	Purata kekerapan pelanggan berurusan antara 1 hingga 15 kali setahun

Profil responden (pelanggan)

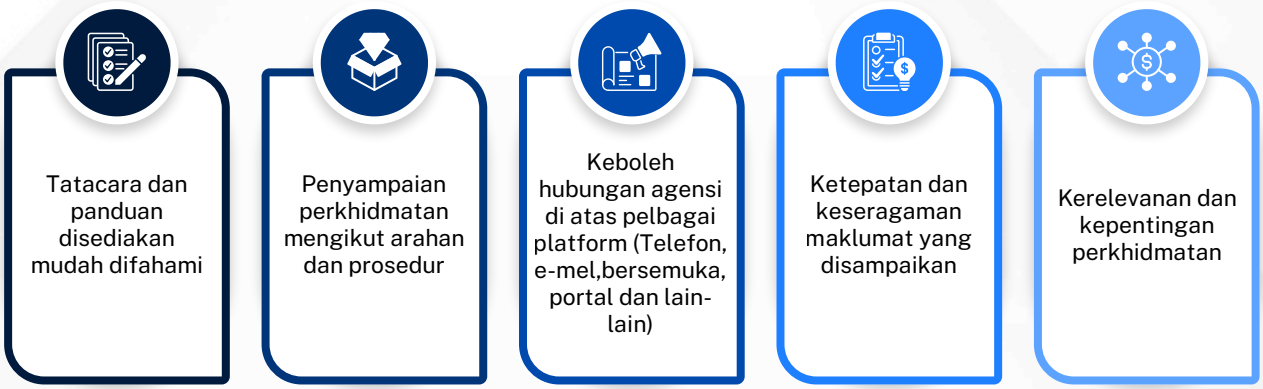
Metodologi

ii) **Bahagian B** - Personel, terdapat lima (5) kriteria;



Kriteria Personel

iii) **Bahagian C** - Kualiti Perkhidmatan, terdapat lima (5) kriteria;



Kriteria kualiti perkhidmatan

Metodologi

iv) **Bahagian D** - Kemudahan, terdapat lapan (8) kriteria;



Kriteria kemudahan





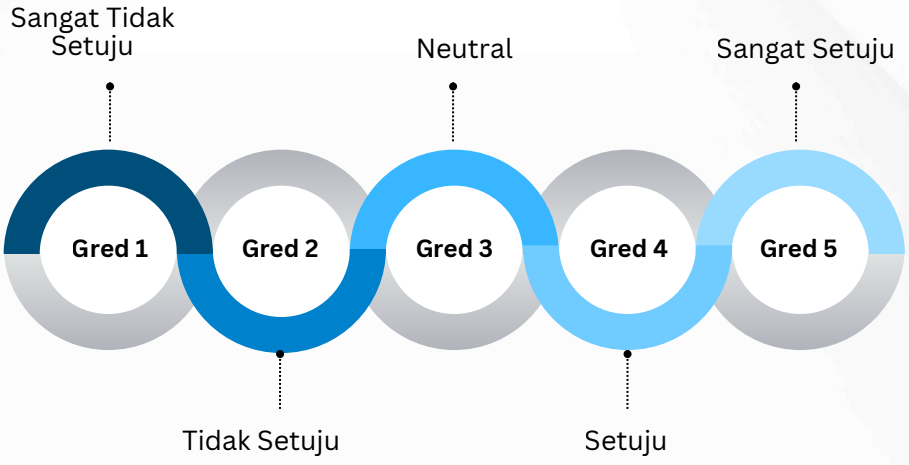
Metodologi

v) **Bahagian E** - Penilaian Perkhidmatan Teras, terdapat lima (5) kriteria;



Kriteria penilaian perkhidmatan teras

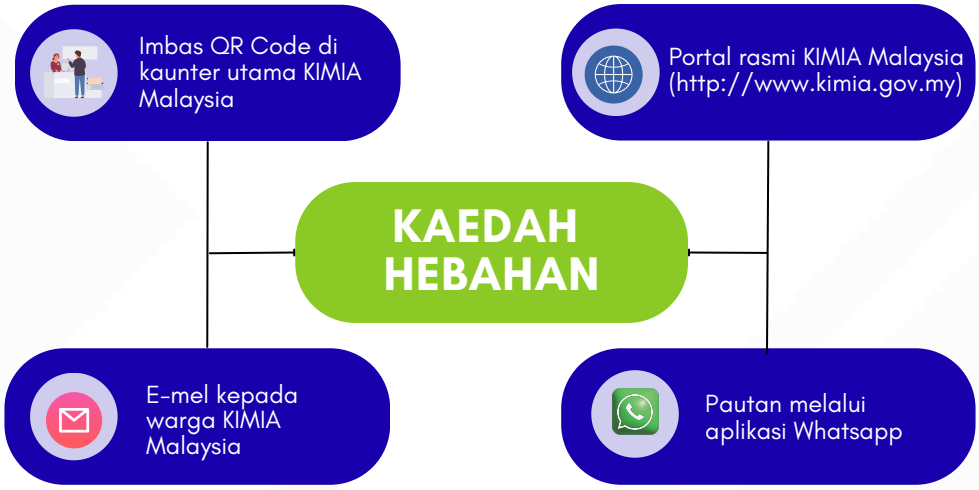
3. Skala kepuasan pelanggan bagi setiap aspek dinilai menggunakan Gred 1 hingga 5 seperti berikut:



Skala kepuasan mengikut gred

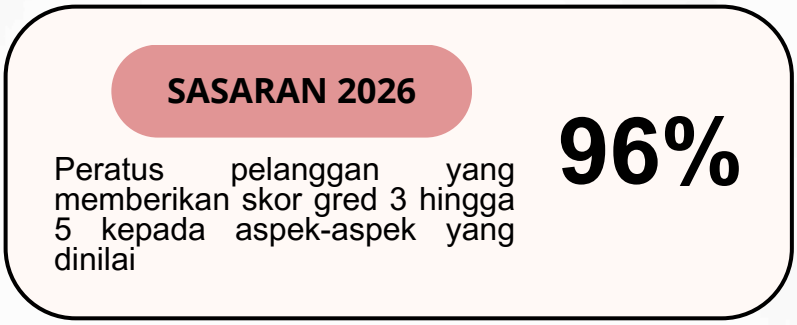
Metodologi

4. Borang kajian ini turut menyediakan ruang untuk responden mengemukakan cadangan bagi meningkatkan kualiti dan memperbaiki perkhidmatan KIMIA Malaysia. Hebahan mengenai kajian ini dilakukan melalui:



Kaedah-kaedah hebahan Kajian Kepuasan Pelanggan

5. Penilaian terhadap prestasi penyampaian kakitangan dan kualiti perkhidmatan Jabatan dibuat berasaskan peratusan kepuasan pelanggan yang dicapai.



Sasaran peratus Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2026

6. Aspek-aspek penilaian yang menerima Gred 1 (Sangat Tidak Setuju) dan Gred 2 (Tidak Setuju) akan diteliti dan langkah pembetulan serta pencegahan akan dilaksanakan untuk memastikan prestasi terus meningkat dari semasa ke semasa.

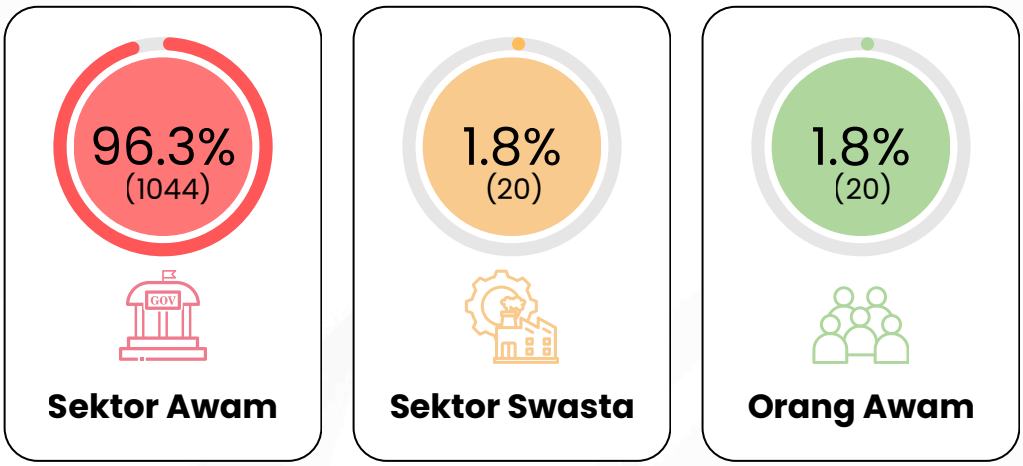


ANALISIS

RESPONDEN

Analisis **Responden**

1. Seramai 1,084 responden telah memberikan maklum balas bagi Kajian Kepuasan Pelanggan ini, sekali gus melepasi sasaran awal iaitu 1,060 responden. Profil responden dianalisis merangkumi aspek sektor, umur, kaedah, kekerapan, serta lokasi urus niaga sama ada di Ibu Pejabat, Bahagian, Negeri mahupun Cawangan. Analisis terperinci mengenai maklumat responden dipaparkan seperti berikut.

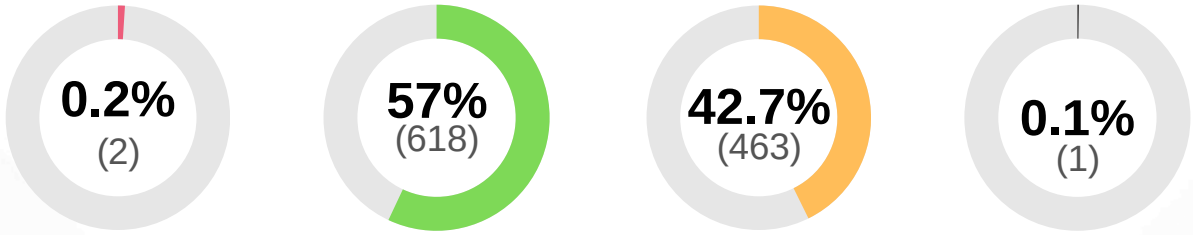


Kategori sektor responden yang berurusan dengan KIMIA Malaysia

2. Sektor awam merupakan pelanggan utama KIMIA Malaysia, merangkumi 1,044 orang (96.3%) daripada 1,084 keseluruhan responden kajian. Keadaan ini selari dengan penawaran perkhidmatan analisis KIMIA Malaysia yang berfokus pada kes penguatkuasaan dan pemantauan.

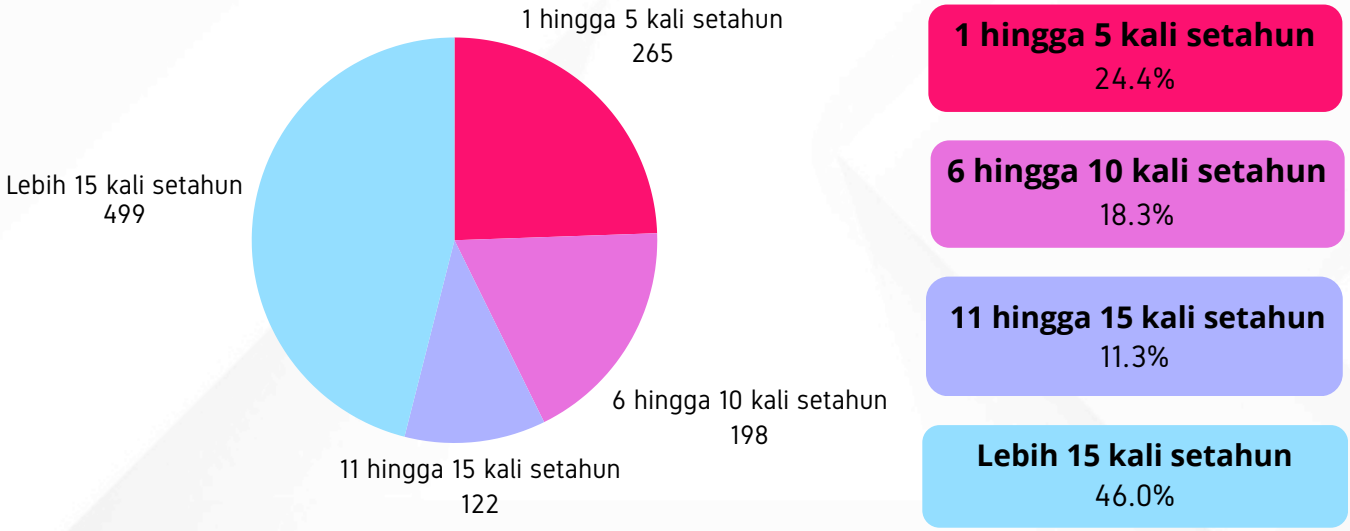
3. Majoriti responden berumur antara 21 hingga 40 tahun, iaitu seramai 618 orang (57.0%), diikuti oleh responden berumur antara 41 hingga 60 tahun seramai 463 orang (42.7%). Selain itu, dua orang responden berumur kurang daripada 21 tahun merupakan pelanggan daripada Polis Diraja Malaysia (PDRM) yang berurusan dengan Bahagian DNA Forensik, KIMIA Pulau Pinang. Sementara itu, seorang responden berumur melebihi 60 tahun merupakan pelanggan daripada Jabatan Pendaftaran yang berurusan dengan Bahagian DNA Forensik, KIMIA Ibu Pejabat.

Analisis **Responden**



Kategori umur responden yang berurusan dengan KIMIA Malaysia

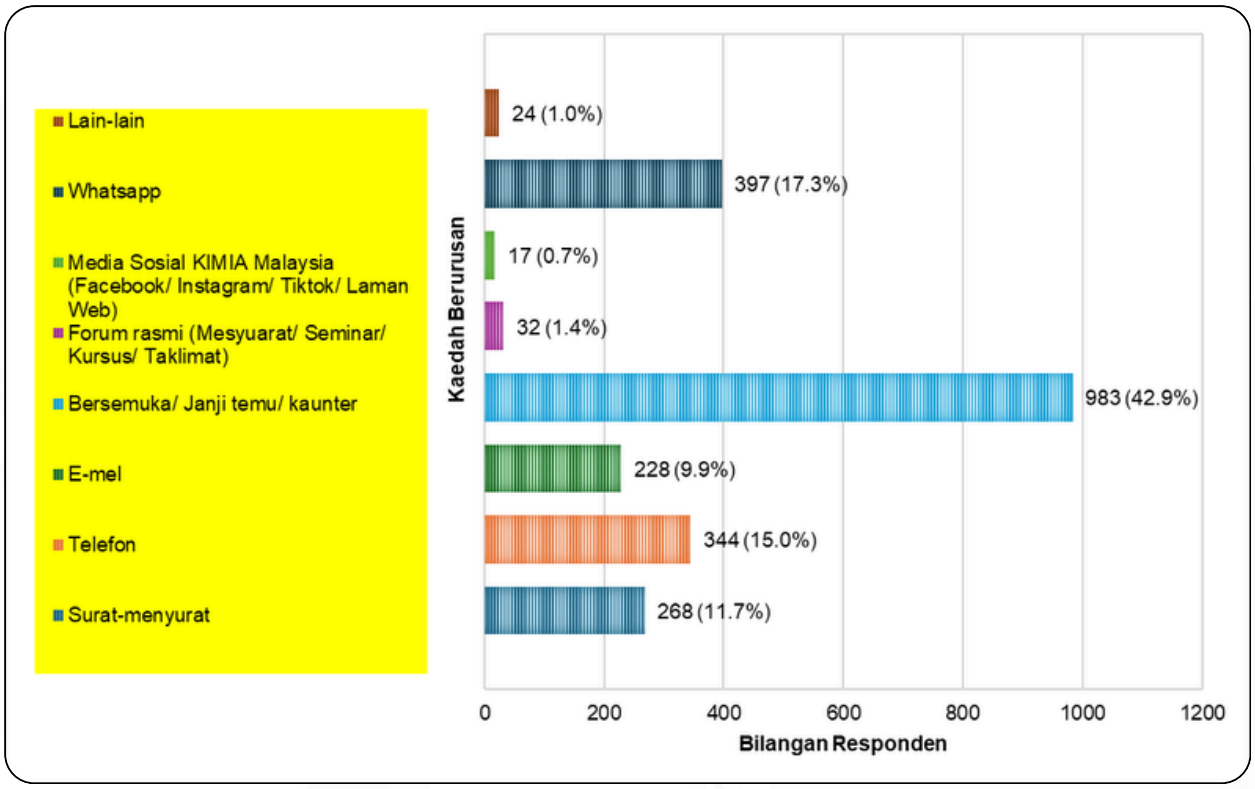
4. Kajian ini juga turut menilai kekerapan responden berurusan dengan KIMIA Malaysia.



Kategori kekerapan responden berurusan secara purata setahun dengan KIMIA Malaysia

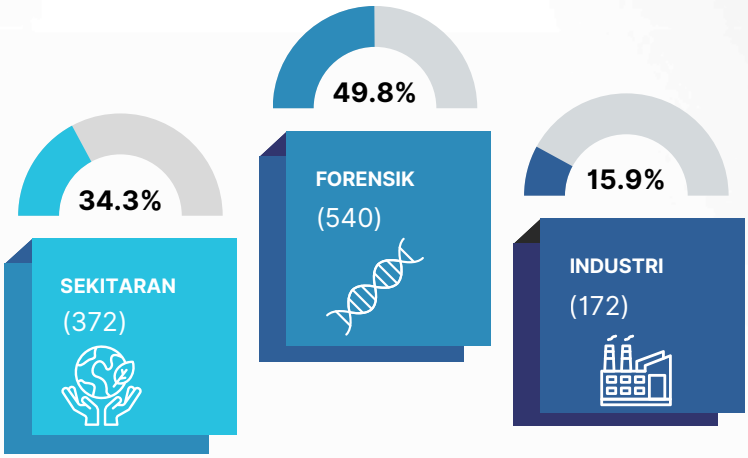
5. Kajian menunjukkan bahawa kaedah berurusan secara bersemuka, janji temu, atau kaunter merupakan saluran utama pilihan pelanggan KIMIA Malaysia dengan mencatatkan peratusan tertinggi iaitu 42.9%.

Analisis **Responden**



Peratusan kaedah berurusan di KIMIA Malaysia

6. Analisis mengikut makmal di peringkat Ibu Pejabat, Negeri dan Cawangan mendapati majoriti responden terdiri daripada pelanggan Makmal Forensik, iaitu merangkumi 540 orang atau 49.8% daripada keseluruhan responden.



Peratusan responden yang berurusan di KIMIA Malaysia



ANALISIS

KAJIAN

Analisis **Kajian**

1. Ringkasan analisis kajian adalah seperti berikut:

Perkara/ Gred	Gred/ Bilangan					Kepuasan Pelanggan 2026 (%)	Kepuasan Pelanggan 2025 (Bilangan 2) (%)
	1 (Sangat Tidak Setuju)	2 (Tidak Setuju)	3 (Neutral)	4 (Setuju)	5 (Sangat Setuju)		
BAHAGIAN B: PERSONEL							
1. Layanan yang cekap dan responsif	8	1	12	223	840	**99.2**	99.9
2. Profesional dan mesra pelanggan	5	0	12	226	841	**99.5**	99.9
3. Berintegriti dan adil dalam menyampaikan perkhidmatan	5	0	13	208	858	**99.5**	100
4. Pengetahuan dan kemahiran pegawai	5	1	7	200	871	**99.4**	100
5. Penyampaian dan ketepatan maklumat	3	1	11	214	855	**99.6**	99.9
BAHAGIAN C: KUALITI PERHIDMATAN							
1. Tatacara dan panduan disediakan mudah difahami	3	1	18	278	784	**99.6**	100
2. Penyampaian perkhidmatan mengikut arahan dan prosedur	3	1	20	262	798	**99.6**	100
3. Keboleh hubungan agensi di atas pelbagai platform (Telefon, e-mel,bersemuka, portal dan lain-lain)	2	4	28	250	800	**99.4**	100
4. Ketepatan dan keseragaman maklumat yang disampaikan	2	1	16	260	805	**99.7**	100
5. Kerelevanan dan kepentingan perkhidmatan	2	1	11	211	859	**99.7**	100

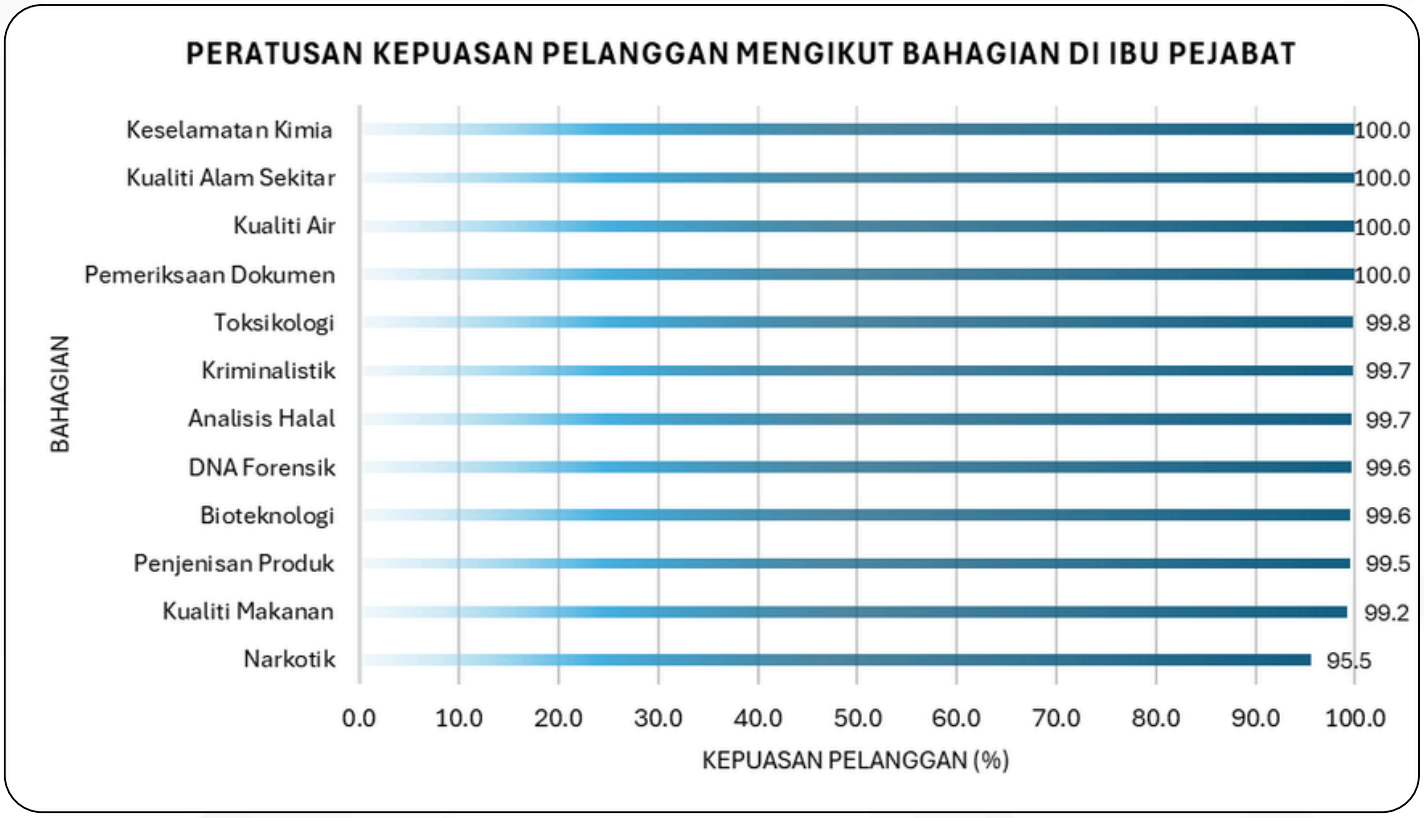
Analisis **Kajian**

Perkara/ Gred	Gred/ Bilangan					Kepuasan Pelanggan 2026 (%)	Kepuasan Pelanggan 2025 (Bilangan 2) (%)
	1 (Sangat Tidak Memuaskan)	2 (Tidak Memuaskan)	3 (Sederhana)	4 (Baik)	5 (Sangat Baik)		
BAHAGIAN D: KEMUDAHAN							
1. Persekitaran yang bersih	2	1	19	194	824	**99.7**	100
2. Penunjuk arah/ papan tanda dan direktori mudah dirujuk	2	4	22	256	759	**99.4**	99.9
3. Informasi di kaunter jelas dan memadai	2	2	14	241	794	**99.6**	100
4. Keselesaan ruang menunggu	5	9	63	251	724	**98.7**	99.8
5. Kemudahan OKU	6	5	80	255	530	**98.7**	99.2
6. Kebersihan tandas	3	6	34	250	722	**99.1**	100
7. Keadaan surau	3	3	49	214	587	**99.3**	100
8. Kemudahan lif	19	12	45	212	536	**96.2**	95.8
BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS							
1. Tempoh piagam pelanggan	2	11	47	361	646	**98.8**	99.9
2. Laporan disiapkan mengikut piagam	6	16	82	349	616	**97.9**	99.7
3. Laporan kimia mematuhi permohonan	1	0	14	265	790	**99.9**	99.9
4. Ketepatan dan ketelusan maklumat laporan kimia	1	0	5	261	804	**99.9**	99.9
5. Kualiti dan kesaksamaan laporan kimia	1	0	15	246	807	**99.9**	100
BAHAGIAN F: PERKHIDMATAN KESELURUHAN JABATAN (B+C+D+E)	**91**	**80**	**637**	**5687**	**17450**	**99.3**	**99.8**
BAHAGIAN G: PERKHIDMATAN TERAS JABATAN (E)	**11**	**27**	**163**	**1482**	**3663**	**99.3**	**99.9**

Ringkasan keputusan Kajian Kepuasan Pelanggan 2026

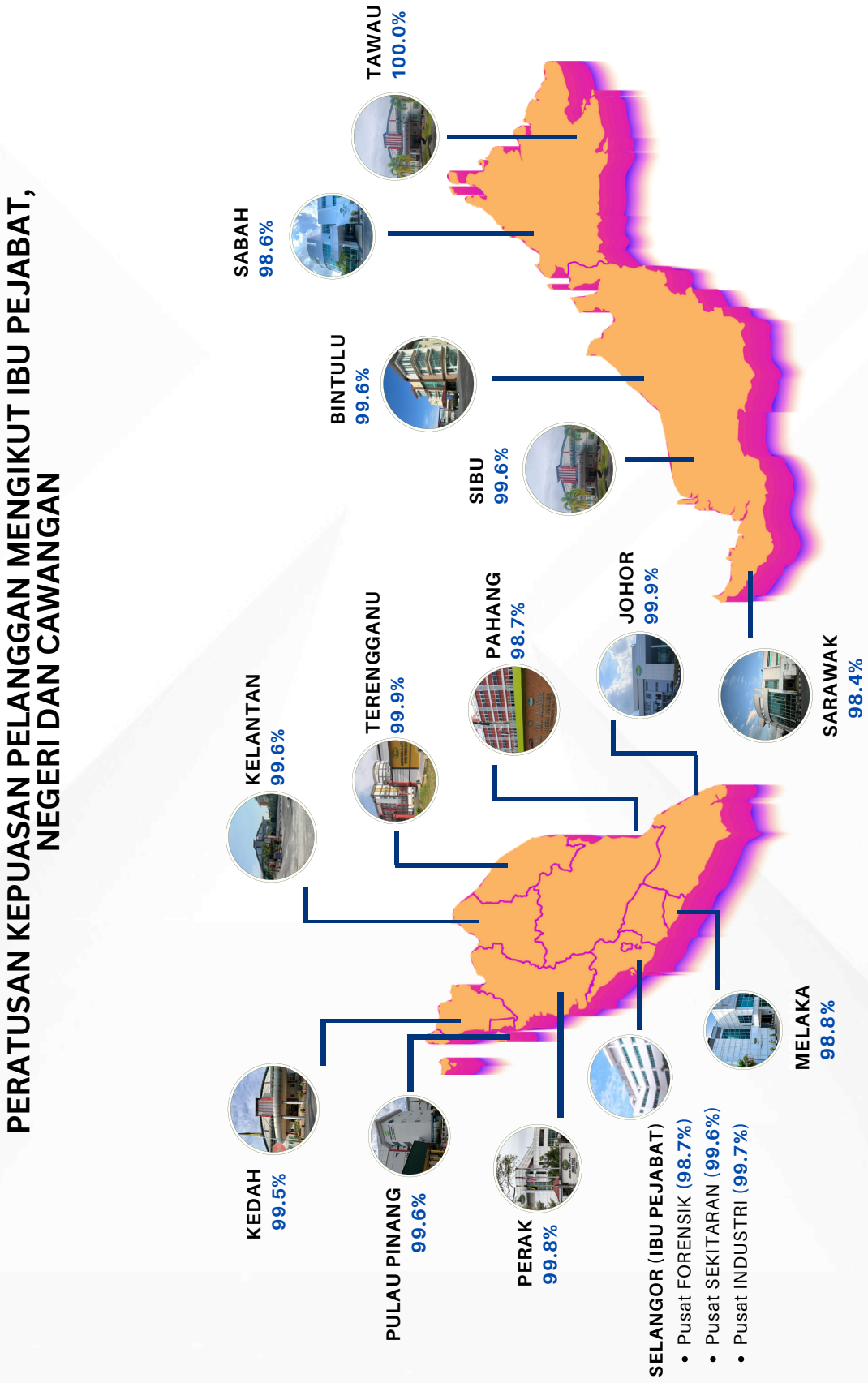
Analisis **Kajian**

2. Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan berjaya melampaui sasaran 96%. Walau bagaimanapun, mengikut bahagian di Ibu Pejabat, Bahagian Narkotik mencatatkan kadar kepuasan terendah iaitu pada paras 95.5%.





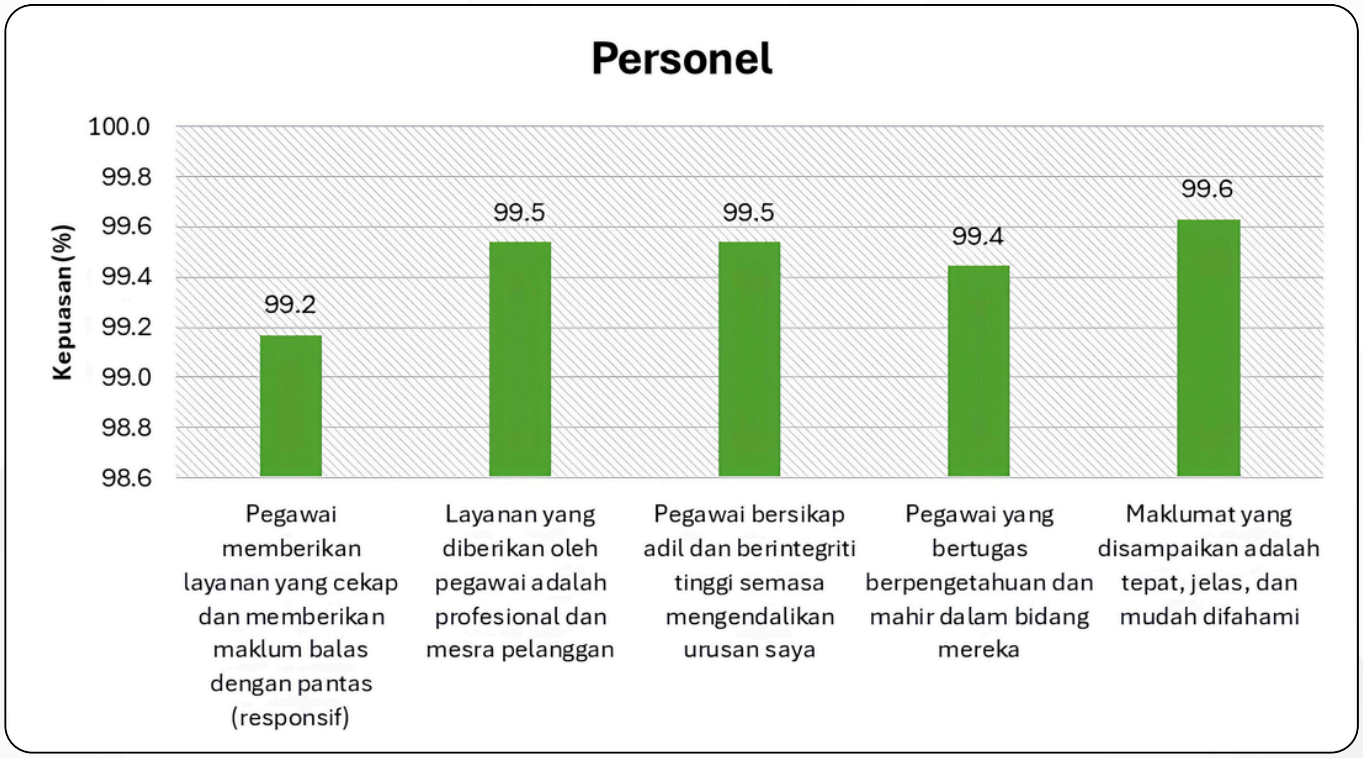
Analisis **Kajian**



Analisis **Kajian**

3. Hasil kajian tahun ini menunjukkan bahawa tiada kriteria penilaian yang mencatatkan tahap kepuasan pelanggan sebanyak 100%.
4. Kerosakan lif di KIMIA Sarawak telah menyebabkan aspek fungsi dan keselamatan lif mencatatkan skor kepuasan pelanggan terendah, iaitu **96.2%**. Sebagai penyelesaian jangka panjang, projek penggantian lif baharu telah diluluskan di bawah RMK13 dan kerja-kerja penggantian lif penumpang dan lif kargo sedang dijalankan bermula 24 Ogos 2026 hingga 24 Ogos 2027.
5. Berikut merupakan analisis hasil kajian mengikut bahagian yang dinilai:
   i) Bahagian B: Personel
   ii) Bahagian C: Kualiti Perkhidmatan
   iii) Bahagian D: Kemudahan
   iv) Bahagian E: Penilaian Perkhidmatan Teras

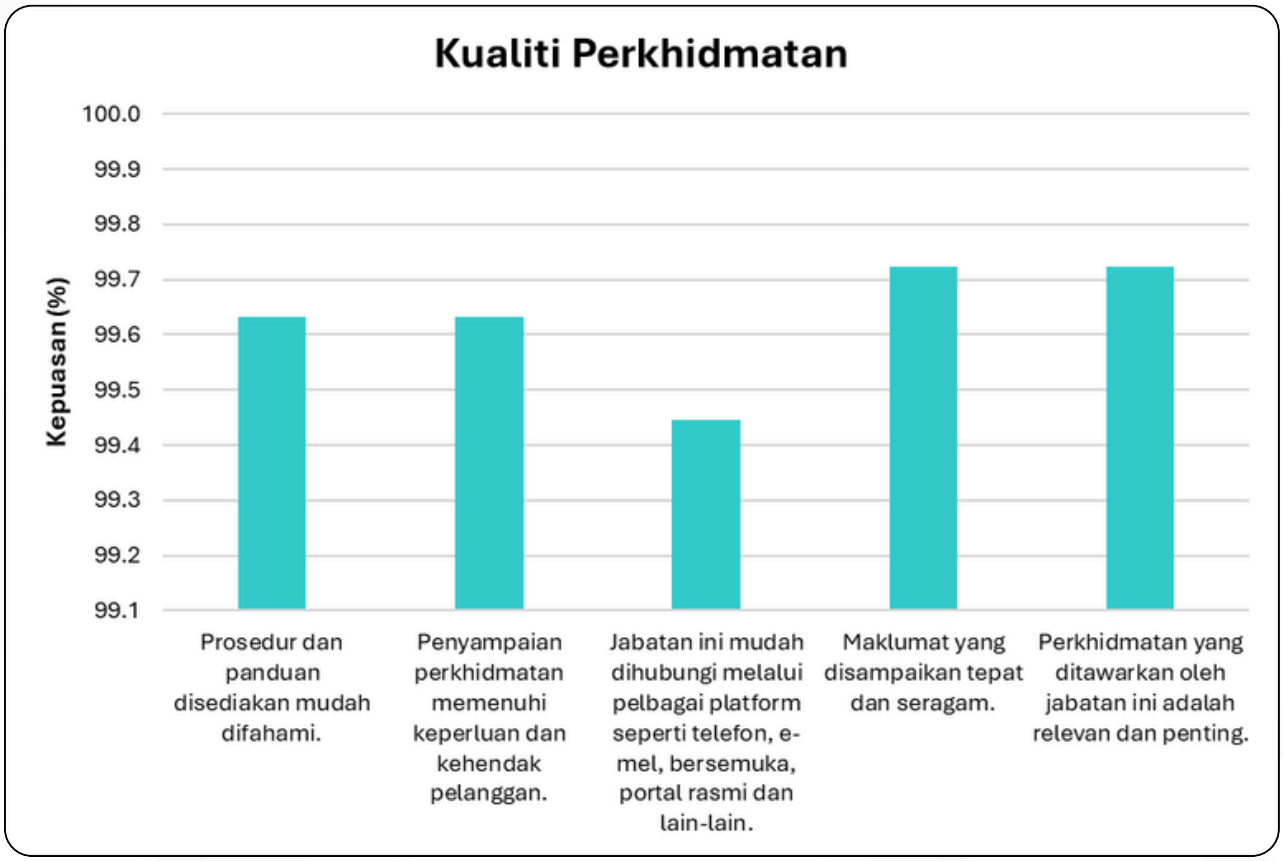
i) **Bahagian B** - Personel



Tahap Kepuasan Pelanggan bagi kategori Personel

Analisis **Kajian**

ii) **Bahagian C** - Kualiti Perkhidmatan

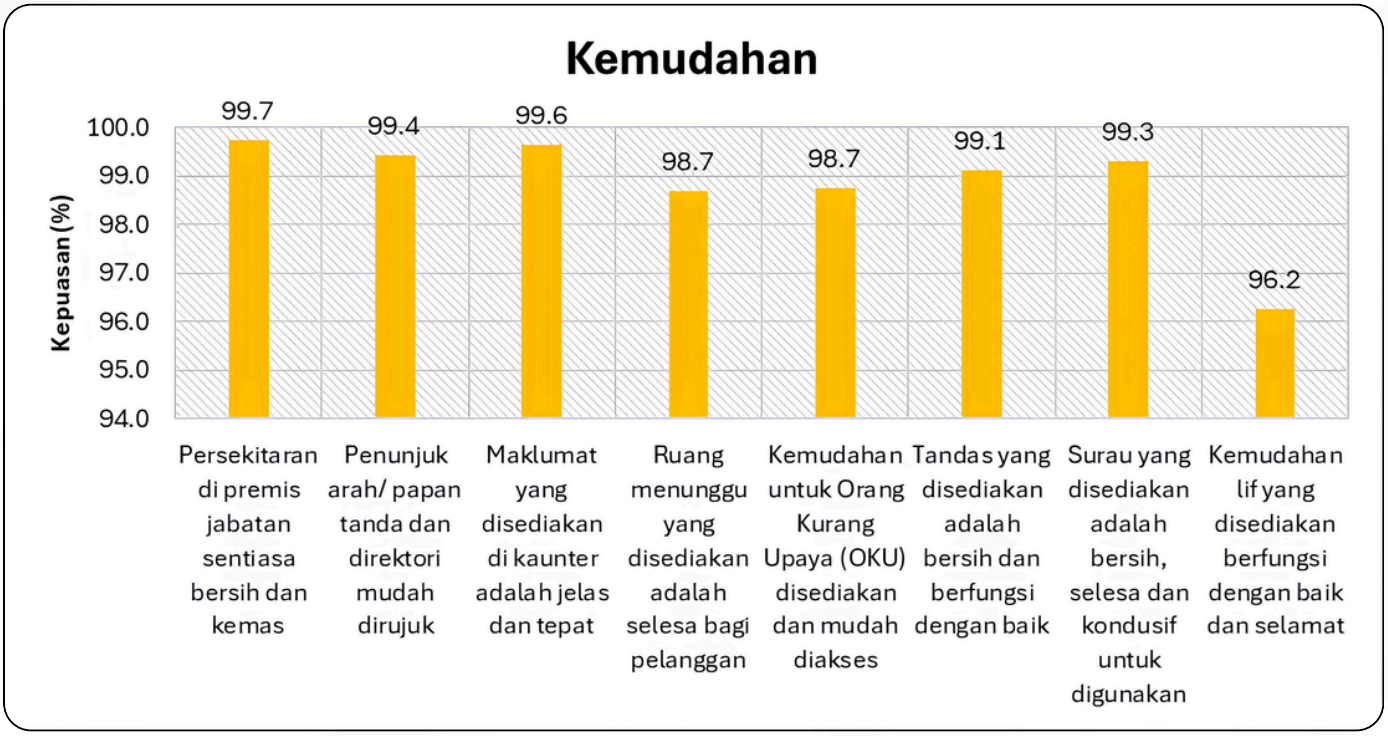


Tahap Kepuasan Pelanggan bagi kategori Kualiti Perkhidmatan



Analisis **Kajian**

ii) **Bahagian D** - Kemudahan

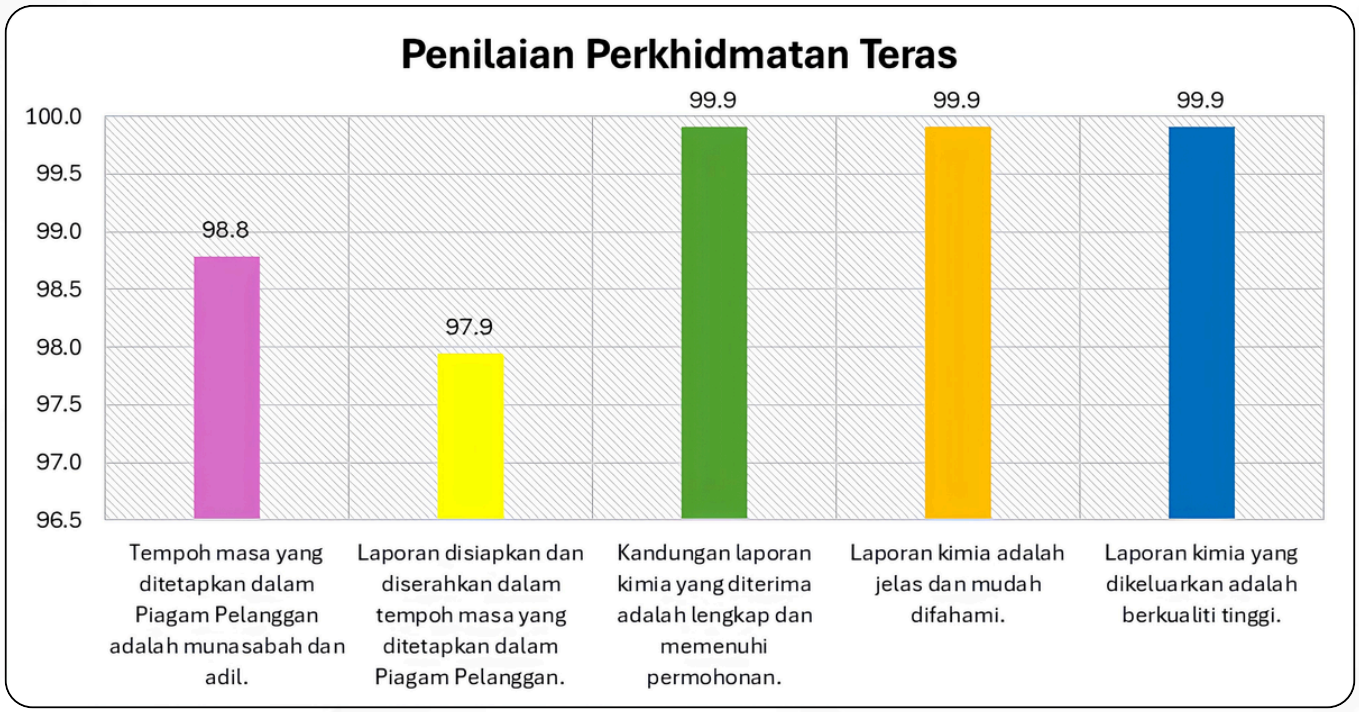


Tahap Kepuasan Pelanggan bagi kategori Kemudahan

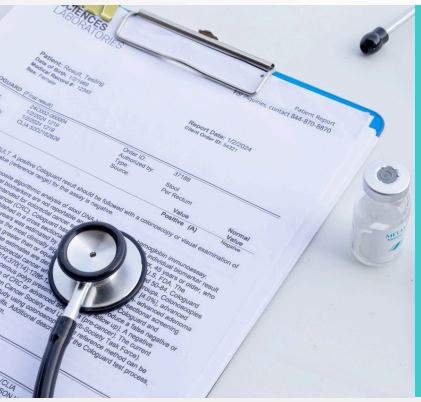


Analisis **Kajian**

ii) **Bahagian E** - Penilaian Perkhidmatan Teras



Tahap Kepuasan Pelanggan bagi kategori Penilaian Perkhidmatan Teras



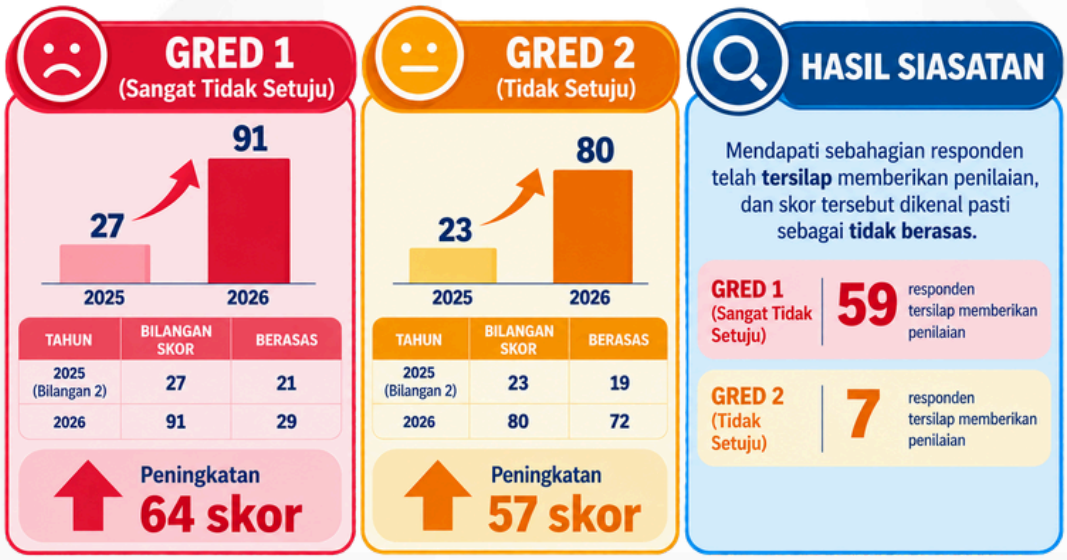


Rumusan

1. Secara keseluruhannya, peratusan kepuasan pelanggan bagi Kajian Kepuasan Pelanggan 2026 mencatatkan **99.3%**, iaitu sedikit menurun sebanyak 0.5% berbanding Kajian Kepuasan Pelanggan 2025 (Bilangan 2).

2. Kajian Kepuasan Pelanggan 2026 turut merekodkan peningkatan ketara dalam maklum balas berskala rendah berbanding tahun 2025. **Skor Gred 1 (Sangat Tidak Setuju)** meningkat daripada **27 kepada 91**, manakala **skor Gred 2 (Tidak Setuju)** meningkat daripada **23 kepada 80**. Hasil siasatan ke atas 59 responden bagi Gred 1 dan 7 responden bagi Gred 2 menunjukkan bahawa terdapat kesilapan dari segi penilaian dan skor.

3. Sebanyak 25 skor Gred 1 dan 59 skor Gred 2 dikenal pasti sebagai berasas. Tindakan pembetulan dan penambahbaikan sedang dilaksanakan secara berterusan bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan Jabatan.





Rumusan

4. **193** cadangan penambahbaikan telah dikemukakan, dan hasil penilaian mendapati **167** cadangan yang berasas serta wajar dipertimbangkan untuk tindakan selanjutnya. Jabatan turut melaksanakan pemantauan secara berterusan terhadap status pelaksanaan tindakan penambahbaikan bagi cadangan yang telah diterima pada tahun-tahun sebelumnya untuk memastikan setiap tindakan yang dipersetujui dilaksanakan dengan berkesan.

5. **29 skor Gred 1** yang berasas telah direkodkan, kriteria **Kemudahan** mencatatkan bilangan skor tertinggi. Isu kegagalan fungsi dan keselamatan lif merupakan aduan utama dengan 16 aduan, diikuti kemudahan mesra OKU (4 aduan) serta keselesaan ruang menunggu, tandas dan surau (3 aduan). Bagi kriteria **Penilaian Perkhidmatan Teras**, sebanyak 6 aduan direkodkan, melibatkan kegagalan menyiapkan dan menyerahkan laporan mengikut piawaian Piagam Pelanggan (5 aduan) serta tempoh masa Piagam Pelanggan (1 aduan). Sehubungan itu, tindakan penambahbaikan perlu diberi keutamaan kepada aspek keselamatan dan penyelenggaraan kemudahan, khususnya lif dan fasiliti fizikal, di samping memperkukuh pemantauan proses kerja bagi memastikan laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh yang ditetapkan.

6. Pihak pengurusan mengambil maklum dapatan kajian kepuasan pelanggan ini dan kekal komited untuk terus menyalurkan perkhidmatan yang terbaik.



Penutup

1. Hasil kajian menunjukkan bahawa prestasi kepuasan pelanggan pada tahun 2026 berjaya mencapai dan melebihi sasaran yang ditetapkan iaitu 99.3%. Secara keseluruhan, pelanggan sangat berpuas hati dengan kualiti penyampaian perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Malaysia.

2. KIMIA Malaysia akan terus berusaha untuk menambahbaik prestasi penyampaian kakitangan KIMIA Malaysia, menilai tahap kualiti dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan KIMIA Malaysia dan melaksanakan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan supaya dapat memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan. Enam (6) inisiatif KIMIA Malaysia bagi memperbaiki perkhidmatan adalah seperti berikut:



Terima Kasih

HUBUNGI KAMI:

+603-7985 3000 / +603-7985 3092 (faks)

prokimia@kimia.gov.my

www.kimia.gov.my

Jabatan Kimia Malaysia
Jalan Sultan,
46661 Petaling Jaya,
Selangor, Malaysia.

KELULUSAN KETUA PENGARAH KIMIA MALAYSIA :

(ChM Puan Marhayani binti Md. Saad)

TARIKH: 29 Oktober 2026

"Kami sebahagian dari hidup anda"



LAMPIRAN 1

1) MAKLUMAT GRED 1 MENGIKUT MAKMAL IBU PEJABAT, NEGERI DAN CAWANGAN YANG BERASAS

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
1.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1110	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 5/8/2026 untuk mendapatkan penjelasan lanjut. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan persekitaran ruang menunggu di tingkat 4 kaunter penerimaan sampel analisis residu pestisid tidak selesa. Pengudaraan yang kurang baik dan panas. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan juga telah dimaklumkan keadaan tersebut disebabkan terdapatnya kerosakan pada sistem pengudaraan berpusat dan sedang dalam tindakan pembaikan. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Jangkaan siap pada November 2026. **Nyatakan pihak lain yang bertanggungjawab di atas isu tersebut (jika ada):** -	SELESAI
2.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 5. Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) disediakan dan mudah diakses.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (DNA Forensik) 239	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 13/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengambil maklum tentang kemudahan OKU (tempat letak kereta dan tandas) yang terdapat di bangunan utama, Jabatan Kimia Malaysia. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Walaubagaimana pun cadangan ini akan dibawa ke pihak pengurusan untuk pertimbangan lanjut. memandangkan ia melibatkan implikasi bajet.	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Nyatakan pihak lain yang bertanggungjawab di atas isu tersebut (jika ada): Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP). Walau bagaimanapun, tiada peruntukan untuk penyediaan tandas duduk di aras bawah bangunan forensik. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Bergantung kepada kelulusan peruntukan.	
3.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 5. Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) disediakan dan mudah diakses.	KIMIA Pahang FORENSIK (Narkotik) 784	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 6 Ogos 2026 jam 11.00 pagi dan disusuli dengan e-mel kepada pelanggan pada 10 Ogos 2026, 11.14 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Ketiadaan kemudahan akses OKU. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman kepada pelanggan berkaitan kemudahan untuk orang kurang upaya (OKU) dan kemudahan lain telah termasuk dalam skop projek pembangunan RMK13 yang akan bermula pada tahun hadapan (2027). Pertimbangan daripada pengurusan kerana melibatkan implikasi bajet/ kos. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** 2 tahun.	SELESAI
4.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 5. Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) disediakan dan mudah diakses.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 999	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** - **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari BKP:** Dicadangkan untuk dimasukkan dalam penyelenggaraan tahun 2027 sekiranya ada peruntukan.	SELESAI
5.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 5. Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) disediakan dan mudah diakses.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1007		SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
6.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 6. Tandas yang disediakan adalah bersih dan berfungsi dengan baik.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 999	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** **-** **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari BKP:** Tandas sentiasa dibersihkan mengikut jadual yang disediakan.	SELESAI
7.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 7. Surau yang disediakan adalah bersih, selesa dan kondusif untuk digunakan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 312	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** **-** **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari BKP:** Surau sentiasa dibersihkan mengikut jadual pembersihan yang disediakan.	SELESAI
8.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Pahang FORENSIK (Toksikologi) 57	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 6 Ogos 2026 jam 11.00 pagi dan disusuli dengan e-mel kepada pelanggan pada 10 Ogos 2026, 11.14 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pemakluman kepada pelanggan berkaitan kemudahan lif telah dicadangkan untuk dimasukkan semasa pembinaan bangunan baru. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pertimbangan daripada pengurusan kerana melibatkan implikasi bajet/ kos.	SELESAI
9.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 214		SELESAI
10.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Pahang FORENSIK (Narkotik) 679		SELESAI
11.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Pahang FORENSIK (Narkotik) 784		SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
12.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak FORENSIK (Toksikologi) 2	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Wakil setiap Unit Makmal telah menghubungi dan memaklumkan semua pelanggan masing-masing seperti berikut: Unit Kualiti Air ● Melalui e-mel pada 7 Ogos 2026. Unit Toksikologi ● Melalui aplikasi WhatsApp pada 06/08/2026 dan pelanggan telah mengambil maklum. Unit Narkotik ● Melalui surat kepada pada 17.08.2026. Unit Industri ● Unit Industri telah e-mel makluman terkini kebolehfungsian lif kepada 3 pelanggan berkenaan pada 17/8/26 pukul 11.50 pagi. Sebelum ini juga telah dimaklumkan secara lisan semasa penghantaran/kutipan sampel di kaunter. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Notis pemberitahuan telah dipamerkan di lobi/ kaunter utama Jabatan pada 25/11/2025 bagi makluman kerosakan lif sehingga isu kebolehfungsian lif ini diselesaikan sepenuhnya dan memohon kerjasama penuh pelanggan, pelawat dan kakitangan diminta menggunakan tangga sedia ada buat sementara waktu. Di samping itu, Jabatan sedang menjalankan kerja-kerja penggantian lif. Majlis penyerahan Tapak bagi Projek Penggantian Lif Penumpang dan Lif Kargo serta Lain-lain Kerja Berkaitan di Jabatan Kimia Malaysia Negeri Sarawak. Projek akan diadakan dalam tempoh 12 bulan bermula pada 24 Ogos 2026. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Bermula 24 Ogos 2026 hingga 24 Ogos 2027.	SELESAI
13.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 3		SELESAI
14.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 4		SELESAI
15.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 29		SELESAI
16.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 90		SELESAI
17.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak FORENSIK (Toksikologi) 143		SELESAI
18.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak FORENSIK (Narkotik) 188		SELESAI
19.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 264		SELESAI
20.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 625		SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
21.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 664		SELESAI
22.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak FORENSIK (Narkotik) 841		SELESAI
23.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sabah SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 981	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dimaklumkan melalui telefon pada 15/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Lif Jabatan masih boleh digunakan pada masa ini. Walau bagaimanapun, lif tersebut berkemungkinan akan mengalami gangguan operasi secara tidak dijangka. Sekiranya berlaku gangguan, lif akan ditutup sementara bagi tujuan pemeriksaan, penyelenggaraan dan memastikan aspek keselamatan pengguna. Penggantian lif dijangka akan dilaksanakan pada tahun 2027.	SELESAI
24.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 1. Tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 633	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 20/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan situasi semasa di Makmal Narkotik dan pihak Jabatan sedang melaksanakan langkah penambahbaikan melalui permohonan perjawatan baru, pengoptimuman sumber sedia ada, penyusunan semula proses kerja dan keutamaan kes tanpa menjejaskan ketepatan, kualiti serta integriti keputusan analisis dalam Laporan Kimia.	SELESAI
25.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 633		SELESAI
26.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 991		SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
27.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1049		SELESAI
28.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Sabah SEKITARAN (Kualiti Air) 464	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan melalui telefon pada 17/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman laporan melalui e-mel biasanya akan dibuat sebaik sahaja Laporan Kimia siap. Praktis yang dijalankan oleh Makmal air KIMIA Sabah kepada pelanggan Jabatan kesihatan Sabah seperti yang telah ditetapkan dalam mesyuarat bersama bahagian Kejuruteraan JKN Sabah, pelanggan dimohon untuk menghubungi Jabatan Kimia Malaysia sekiranya masih belum menerima Laporan Kimia selepas sebulan dari tempoh penghantaraan sampel. Praktis yang sama akan dibuat untuk pelanggan dari Lawas dan Limbang.	SELESAI
29.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Sabah FORENSIK (DNA Forensik) 553	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi menerusi e-mel untuk pemakluman pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa pihak Jabatan Kimia Malaysia akan sentiasa mengkaji kaedah kerja serta peralatan baharu bagi membolehkan tempoh piagam dipatuhi.	SELESAI

MAKLUMAT GRED 1 MENGIKUT MAKMAL IBU PEJABAT, NEGERI DAN CAWANGAN YANG TIDAK BERASAS

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
1.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 1. Pegawai memberikan layanan yang cekap dan memberikan maklum balas dengan pantas (responsif).	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1057	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 5/8/2026 untuk mendapatkan penjelasan lanjut. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan beliau salah faham dan tersilap semasa mengisi maklum balas. Pelanggan juga menyatakan tiada sebarang isu berkaitan personel dan kualiti perkhidmatan Jabatan Kimia Malaysia.	SELESAI
2.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 1. Pegawai memberikan layanan yang cekap dan memberikan maklum balas dengan pantas (responsif).	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) INDUSTRI (Analisis Halal) 935	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 13/8/2026 dan pengesahan secara bertulis melalui e-mel pada 16/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengatakan tersilap mengisi borang kajian kepuasan pelanggan tersebut dan pelanggan bersetuju pegawai memberikan layanan yang cekap dan memberikan maklum balas dengan pantas (responsif).	SELESAI
3.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 1. Pegawai memberikan layanan yang cekap dan memberikan maklum balas dengan pantas (responsif).	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI

4.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 1. Pegawai memberikan layanan yang cekap dan memberikan maklum balas dengan pantas (responsif).	KIMIA Perak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 459	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 27/08/26 jam 2.40 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan bahawa beliau berpuas hati dengan perkhidmatan KIMIA Perak. Beliau tersilap mengisi skor penilaian.	SELESAI
5.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 1. Pegawai memberikan layanan yang cekap dan memberikan maklum balas dengan pantas (responsif).	KIMIA Terengganu FORENSIK (DNA Forensik) 169	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Ketua Unit DNA Forensik telah menghubungi Insp. Afrizal Aizat Bin Md Ariff melalui panggilan telefon pada 04 Ogos 2026 pada jam 2.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan bahawa beliau telah tersilap mengisi skor Maklum balas.	SELESAI
6.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 1. Pegawai memberikan layanan yang cekap dan memberikan maklum balas dengan pantas (responsif).	KIMIA Pahang SEKITARAN (Kualiti Air) 30	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 10 Ogos 2026 jam 4.00 petang. E-mel susulan juga telah dihantar pada 11/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS Kemaman tersebut mengakui bahawa kesilapan di pihak beliau dengan menanda ruangan 1 (Sangat Tidak Bersetuju).	SELESAI
7.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 1. Pegawai memberikan layanan yang cekap dan memberikan maklum balas dengan pantas (responsif).	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 208	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 5 Ogos 2026 jam 3.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai Kastam tersebut mengakui bahawa kesilapan di pihak beliau dengan menanda ruangan 1 (Sangat Tidak Bersetuju). **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Akan terus laksana sistem operasi seperti biasa.	SELESAI
8.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 1. Pegawai memberikan layanan yang cekap dan memberikan maklum balas dengan pantas (responsif).	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 112	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah e-mel kepada pelanggan berkenaan pada 4 Ogos 2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Untuk Isu Bahagian B Personel, Bil.1 hingga 4, pelanggan tersalah pilih jawapan. Jawapan sebenar adalah sangat setuju dan beliau telah memohon maaf atas kesilapan dan kesulitan yang berlaku melalui e-mel pada 7 Ogos 2026.	SELESAI

9.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 2. Layanan yang diberikan oleh pegawai adalah profesional dan mesra pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1057	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 5/8/2026 untuk mendapatkan penjelasan lanjut. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan beliau salah faham dan tersilap semasa mengisi maklum balas. Pelanggan juga menyatakan tiada sebarang isu berkaitan personel dan kualiti perkhidmatan Jabatan Kimia Malaysia.	SELESAI
10.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 2. Layanan yang diberikan oleh pegawai adalah profesional dan mesra pelanggan.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI
11.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 2. Layanan yang diberikan oleh pegawai adalah profesional dan mesra pelanggan.	KIMIA Perak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 459	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 27/08/26 jam 2.40 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan bahawa beliau berpuas hati dengan perkhidmatan KIMIA Perak. Beliau tersilap mengisi skor penilaian.	SELESAI
12.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 2. Layanan yang diberikan oleh pegawai adalah profesional dan mesra pelanggan.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 208	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan 5 Ogos 2026 jam 3.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai Kastam tersebut mengakui bahawa kesilapan di pihak beliau dengan menanda ruangan 1 (Sangat Tidak Bersetuju).	SELESAI
13.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 2. Layanan yang diberikan oleh pegawai adalah profesional dan mesra pelanggan.	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 112	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah e-mel kepada pelanggan berkenaan pada 4 Ogos 2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Untuk Isu Bahagian B: Personel, pelanggan tersalah pilih jawapan. Jawapan sebenar adalah sangat setuju dan beliau telah memohon	SELESAI

			maaf atas kesilapan dan kesulitan yang berlaku melalui e-mel pada 7 Ogos 2026.	
14.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 3. Pegawai bersikap adil dan berintegriti tinggi semasa mengendalikan urusan saya.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1057	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 5/8/2026 untuk mendapatkan penjelasan lanjut. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan beliau salah faham dan tersilap semasa mengisi maklum balas. Pelanggan juga menyatakan tiada sebarang isu berkaitan personel dan kualiti perkhidmatan Jabatan Kimia Malaysia.	SELESAI
15.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 3. Pegawai bersikap adil dan berintegriti tinggi semasa mengendalikan urusan saya.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI
16.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 3. Pegawai bersikap adil dan berintegriti tinggi semasa mengendalikan urusan saya.	KIMIA Pulau Pinang SEKITARAN (Bioteknologi) 190	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi En. Mohd Nazri bin Marzuki, PKA dari PKD Bandar Baharu, Kedah pada 05/08/2026 jam 8.35 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** En. Nazri memaklumkan bahawa terdapat kesilapan teknikal sewaktu mengisi borang tersebut. Beliau cuba untuk berpatah balik untuk betulkan kesilapan akan tetapi tidak dapat berbuat demikian. Beliau memaklumkan bahawa segala urusan di kaunter adalah sangat baik dan memuaskan.	SELESAI
17.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 3. Pegawai bersikap adil dan berintegriti tinggi semasa mengendalikan urusan saya.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 208	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 5 Ogos 2026 jam 3.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai Kastam tersebut mengakui bahawa kesilapan di pihak beliau dengan menanda ruangan 1 (Sangat Tidak Bersetuju).	SELESAI

18.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 3. Pegawai bersikap adil dan berintegriti tinggi semasa mengendalikan urusan saya.	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 112	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah e-mel kepada pelanggan berkenaan pada 4 Ogos 2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Untuk Isu Bahagian B: Personel, pelanggan tersalah pilih jawapan. Jawapan sebenar adalah sangat setuju dan beliau telah memohon maaf atas kesilapan dan kesulitan yang berlaku melalui e-mel pada 7 Ogos 2026.	SELESAI
19.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 4. Pegawai yang bertugas berpengetahuan dan mahir dalam bidang mereka.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1057	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 5/8/2026 untuk mendapatkan penjelasan lanjut. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan beliau salah faham dan tersilap semasa mengisi maklum balas. Pelanggan juga menyatakan tiada sebarang isu berkaitan personel dan kualiti perkhidmatan Jabatan Kimia Malaysia.	SELESAI
20.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 4. Pegawai yang bertugas berpengetahuan dan mahir dalam bidang mereka.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI
21.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 4. Pegawai yang bertugas berpengetahuan dan mahir dalam bidang mereka.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 208	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 5 Ogos 2026 jam 3.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai Kastam tersebut mengakui bahawa kesilapan di pihak beliau dengan menanda ruangan 1 (Sangat Tidak Bersetuju).	SELESAI
22.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 4. Pegawai yang bertugas berpengetahuan dan mahir dalam bidang mereka.	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 112	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah e-mel kepada pelanggan berkenaan pada 4 Ogos 2026 untuk mendapatkan penjelasan maklum balas kajian kepuasan pelanggan.	SELESAI

			Maklum balas dari pelanggan: Untuk Isu Bahagian B: Personel, pelanggan tersalah pilih jawapan. Jawapan sebenar adalah sangat setuju dan beliau telah memohon maaf atas kesilapan dan kesulitan yang berlaku melalui e-mel pada 7 Ogos 2026.	
23.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 4. Pegawai yang bertugas berpengetahuan dan mahir dalam bidang mereka.	KIMIA Sabah SEKITARAN (Kualiti Air) 778	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 20/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengakui terdapat kesilapan dalam mengisi borang kajian kepuasan pelanggan.	SELESAI
24.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 5. Maklumat yang disampaikan adalah tepat, jelas, dan mudah difahami.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1057	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 5/8/2026 untuk mendapatkan penjelasan lanjut. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan beliau salah faham dan tersilap semasa mengisi maklum balas. Pelanggan juga menyatakan tiada sebarang isu berkaitan personel dan kualiti perkhidmatan Jabatan Kimia Malaysia.	SELESAI
25.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 5. Maklumat yang disampaikan adalah tepat, jelas, dan mudah difahami.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI
26.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 5. Maklumat yang disampaikan adalah tepat, jelas, dan mudah difahami.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 208	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 5 Ogos 2026 jam 3.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai Kastam tersebut mengakui bahawa kesilapan di pihak beliau dengan menanda ruangan 1 (Sangat Tidak Bersetuju).	SELESAI

27.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 1. Prosedur dan panduan disediakan mudah difahami.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1057	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 5/8/2026 untuk mendapatkan penjelasan lanjut. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan beliau salah faham dan tersilap semasa mengisi maklum balas. Pelanggan juga menyatakan tiada sebarang isu berkaitan personel dan kualiti perkhidmatan Jabatan Kimia Malaysia.	SELESAI
28.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 1. Prosedur dan panduan disediakan mudah difahami.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI
29.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 1. Prosedur dan panduan disediakan mudah difahami.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 208	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 5 Ogos 2026 jam 3.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai Kastam tersebut mengakui bahawa kesilapan di pihak beliau dengan menanda ruangan 1 (Sangat Tidak Bersetuju).	SELESAI
30.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 2. Penyampaian perkhidmatan memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1057	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 5/8/2026 untuk mendapatkan penjelasan lanjut. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan beliau salah faham dan tersilap semasa mengisi maklum balas. Pelanggan juga menyatakan tiada sebarang isu berkaitan personel dan kualiti perkhidmatan Jabatan Kimia Malaysia.	SELESAI
31.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN**	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar)	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi.	SELESAI

	2. Penyampaian perkhidmatan memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan.	945	**Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	
32.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 2. Penyampaian perkhidmatan memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 208	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 5 Ogos 2026 jam 3.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai Kastam tersebut mengakui bahawa kesilapan di pihak beliau dengan menanda ruangan 1 (Sangat Tidak Bersetuju).	SELESAI
33.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 3. Jabatan ini mudah dihubungi melalui pelbagai platform seperti telefon, e-mel, bersemuka, portal rasmi dan lain-lain.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI
34.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 3. Jabatan ini mudah dihubungi melalui pelbagai platform seperti telefon, e-mel, bersemuka, portal rasmi dan lain-lain.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 208	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 5 Ogos 2026 jam 3.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai Kastam tersebut mengakui bahawa kesilapan di pihak beliau dengan menanda ruangan 1 (Sangat Tidak Bersetuju).	SELESAI
35.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 4. Maklumat yang disampaikan tepat dan seragam.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5	SELESAI

			iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	
36.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 4. Maklumat yang disampaikan tepat dan seragam.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 208	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 5 Ogos 2026 jam 3.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai Kastam tersebut mengakui bahawa kesilapan di pihak beliau dengan menanda ruangan 1 (Sangat Tidak Bersetuju).	SELESAI
37.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 5. Perkhidmatan yang ditawarkan oleh Jabatan ini adalah relevan dan penting.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI
38.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 5. Perkhidmatan yang ditawarkan oleh Jabatan ini adalah relevan dan penting.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 208	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 5 Ogos 2026 jam 3.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai Kastam tersebut mengakui bahawa kesilapan di pihak beliau dengan menanda ruangan 1 (Sangat Tidak Bersetuju).	SELESAI
39.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 1. Persekitaran di premis Jabatan sentiasa bersih dan kemas.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau	SELESAI

			tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	
40.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 1. Persekitaran di premis Jabatan sentiasa bersih dan kemas.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 872	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi dengan aplikasi WhatsApp telefon pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengakui tersilap memilih pilihan jawapan semasa mengisi borang kajian kepuasan pelanggan tersebut.	SELESAI
41.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 2. Penunjuk arah/ papan tanda dan direktori mudah dirujuk.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI
42.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 2. Penunjuk arah/ papan tanda dan direktori mudah dirujuk.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 872	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi dengan aplikasi WhatsApp telefon pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengakui tersilap memilih pilihan jawapan semasa mengisi borang kajian kepuasan pelanggan tersebut.	SELESAI
43.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 3. Maklumat yang disediakan di kaunter adalah jelas dan tepat.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau	SELESAI

			tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	
44.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 3. Maklumat yang disediakan di kaunter adalah jelas dan tepat.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 872	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi dengan aplikasi WhatsApp telefon pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengakui tersilap memilih pilihan jawapan semasa mengisi borang kajian kepuasan pelanggan tersebut.	SELESAI
45.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1007	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** **-** **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari BKP:** Permohonan perabot bersesuaian di bawah ABM 2028.	SELESAI
46.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 789	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan di talian 0133838038. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari BKP:** Permohonan perabot bersesuaian di bawah ABM 2028.	SELESAI
47.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI

48.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 872	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi dengan aplikasi WhatsApp telefon pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengakui tersilap memilih pilihan jawapan semasa mengisi borang kajian kepuasan pelanggan tersebut.	SELESAI
49.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 5. Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) disediakan dan mudah diakses.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI
50.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 5. Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) disediakan dan mudah diakses.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 872	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi dengan aplikasi WhatsApp telefon pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengakui tersilap memilih pilihan jawapan semasa mengisi borang kajian kepuasan pelanggan tersebut.	SELESAI
51.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 6. Tandas yang disediakan adalah bersih dan berfungsi dengan baik.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI

52.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 6. Tandas yang disediakan adalah bersih dan berfungsi dengan baik.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 872	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi dengan aplikasi WhatsApp telefon pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengakui tersilap memilih pilihan jawapan semasa mengisi borang kajian kepuasan pelanggan tersebut.	SELESAI
53.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 7. Surau yang disediakan adalah bersih, selesa dan kondusif untuk digunakan.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI
54.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 7. Surau yang disediakan adalah bersih, selesa dan kondusif untuk digunakan.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 872	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi dengan aplikasi WhatsApp telefon pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengakui tersilap memilih pilihan jawapan semasa mengisi borang kajian kepuasan pelanggan tersebut.	SELESAI
55.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 945	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Makmal telah menghubungi Pegawai JAS tersebut pada 17/8/2026 jam 10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pegawai JAS memaklumkan beliau tersalah isi (skala 1:SANGAT TIDAK SETUJU) dan sebaliknya mahu memilih jawapan skala 5 iaitu SANGAT SETUJU. Respon dari pegawai tersebut menyatakan kepuasan hati beliau terhadap kualiti laporan dan layanan yang diberikan oleh kakitangan KIMIA Melaka dan beliau tidak mempunyai sebarang masalah dengan servis yang diberikan oleh Unit Kualiti Alam Sekitar & Air KIMIA Melaka.	SELESAI

56.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Kelantan INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 351	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 10.08.2026 jam 01.33 petang menerusi e-mel. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan tersebut telah dibawa ke peringkat pengurusan untuk pertimbangan lanjut memandangkan ia melibatkan implikasi bajet/ polisi. (Sehingga kini bangunan Jabatan Kimia Malaysia Negeri Kelantan masih tidak mempunyai kemudahan lif).	SELESAI
57.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Kelantan FORENSIK (Narkotik) 842	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 10.08.2026 jam 05.04 petang. menerusi e-mel. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan tersebut telah dibawa ke peringkat pengurusan untuk pertimbangan lanjut memandangkan ia melibatkan implikasi bajet/ polisi. (Sehingga kini bangunan Jabatan Kimia Malaysia Negeri Kelantan masih tidak mempunyai kemudahan lif).	SELESAI
58.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 1. Tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 872	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi dengan aplikasi WhatsApp telefon pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengakui tersilap memilih pilihan jawapan semasa mengisi borang kajian kepuasan pelanggan tersebut.	SELESAI
59.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 872		SELESAI
60.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 3. Kandungan Laporan Kimia yang diterima adalah lengkap dan memenuhi permohonan.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 872		SELESAI

61.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 4. Laporan Kimia adalah jelas dan mudah difahami.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 872		SELESAI
62.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 5. Laporan Kimia yang dikeluarkan adalah berkualiti tinggi.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 872		SELESAI

MAKLUMAT GRED 2 MENGIKUT MENGIKUT MAKMAL IBU PEJABAT, NEGERI DAN CAWANGAN YANG BERASAS

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
1.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 1. Pegawai memberikan layanan yang cekap dan memberikan maklum balas dengan pantas (responsif).	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1007	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui e-mel pada 21/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan, pihak Jabatan akan terus meningkatkan kompetensi serta tahap responsif pegawai, kejelasan penyampaian maklumat, keberkesanan saluran komunikasi dan kualiti perkhidmatan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang cekap, tepat, relevan dan memenuhi keperluan pelanggan.	SELESAI
2.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 4. Pegawai yang bertugas berpengetahuan dan mahir dalam bidang mereka.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1007		SELESAI
3.	**BAHAGIAN B: PERSONEL** 5. Maklumat yang disampaikan adalah tepat, jelas, dan mudah difahami.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1007		SELESAI
4.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 1. Prosedur dan panduan disediakan mudah difahami.	KIMIA Bintulu SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1038	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 04/09/2025 (dihubungi melalui telefon). **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi dan memaklumkan penilaian dibuat berdasarkan isu memperluaskan kaedah pembayaran seperti dalam cadangan penambahbaikan. Pelanggan juga berpuas hati atas penjelasan yang diberikan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Jabatan Kimia Malaysia Cawangan Bintulu sedang bekerjasama dengan pihak JANM Bahagian Bintulu untuk menggunakan sistem pembayaran dalam talian iPayment. Namun proses ini mungkin mengambil sedikit masa memandang JANM Bahagian Bintulu sendiri masih belum menggunakan sistem ini bagi semua agensi Kerajaan Persekutuan di Bahagian Bintulu. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Suku ke-4 tahun 2026.	SELESAI
5.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 2. Penyampaian perkhidmatan memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan.	KIMIA Bintulu SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1038		SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
6.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 3. Jabatan ini mudah dihubungi melalui pelbagai platform seperti telefon, e-mel, bersemuka, portal rasmi dan lain-lain.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1007	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui e-mel pada 21/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan, pihak Jabatan akan terus meningkatkan kompetensi serta tahap responsif pegawai, kejelasan penyampaian maklumat, keberkesanan saluran komunikasi dan kualiti perkhidmatan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang cekap, tepat, relevan dan memenuhi keperluan pelanggan.	SELESAI
7.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 3. Jabatan ini mudah dihubungi melalui pelbagai platform seperti telefon, e-mel, bersemuka, portal rasmi dan lain-lain.	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 862	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 27/8/2026 jam2.20 ptg. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan maklum balas ini berikutan sukar berkomunikasi dengan pegawai sains apabila pelanggan membuat panggilan ke telefon bimbit atau pesanan tidak dijawab apabila dihantar melalui aplikasi WhatsApp. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Telah memaklumkan pelanggan bahawa pihak pengurusan telah mengenalpasti isu ini dan akan mengambil tindakan sewajarnya.	SELESAI
8.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 3. Jabatan ini mudah dihubungi melalui pelbagai platform seperti telefon, e-mel, bersemuka, portal rasmi dan lain-lain.	KIMIA Pulau Pinang SEKITARAN (Kualiti Makanan) 886	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah maklum kepada pelanggan pada 10/08/2026 pada jam 10.21 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Telah maklum kepada pelanggan nombor telefon serta e-mel pegawai yang boleh dihubungi sekiranya memerlukan maklum balas.	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
9.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 4. Maklumat yang disampaikan tepat dan seragam.	KIMIA Bintulu SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1038	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 04/09/2025 (dihubungi melalui telefon). **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi dan memaklumkan penilaian dibuat berdasarkan isu memperluaskan kaedah pembayaran seperti dalam cadangan penambahbaikan. Pelanggan juga berpuas hati atas penjelasan yang diberikan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Jabatan Kimia Malaysia Cawangan Bintulu sedang berkerjasama dengan pihak JANM Bahagian Bintulu untuk menggunakan sistem pembayaran dalam talian iPayment. Namun proses ini mungkin mengambil sedikit masa memandang JANM Bahagian Bintulu sendiri masih belum menggunakan sistem ini bagi semua agensi Kerajaan Persekutuan di Bahagian Bintulu. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Suku ke-4 tahun 2026.	SELESAI
10.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 1. Persekitaran di premis Jabatan sentiasa bersih dan kemas.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1007	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** **-** **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari BKP:** Perkara ini telah dimaklumkan kepada kontraktor syarikat pembersihan untuk memastikan kebersihan sentiasa terjaga.	SELESAI
11.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 2. Penunjuk arah/ papan tanda dan direktori mudah dirujuk.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1007	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** **-** **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari BKP:** Penunjuk arah/ papan tanda dan direktori masih wujud dan boleh dirujuk. Sekiranya ada peruntukan akan dibuat penambahbaikan.	SELESAI
12.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 2. Penunjuk arah/ papan tanda dan direktori mudah dirujuk.	KIMIA Malaysia		SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
		(Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1049		
13.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 2. Penunjuk arah/ papan tanda dan direktori mudah dirujuk.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 790	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dimaklumkan melalui telefon 10/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan adalah kakitangan KKM. Beliau memaklumkan isu yang dibangkitkan bukan berkaitan penunjuk arah/ papan tanda dan direktori tetapi masalah tempat letak kereta. Beliau mencadangkan disediakan tempat letak kereta khas untuk polis/ ATM bagi menghantar barang-barang kes kerana ATM menghantar menggunakan lori. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Kekangan ruang tempat letak kereta di ruang sedia ada. Jabatan dalam perancangan berpindah ke lokasi lain.	SELESAI
14.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 2. Penunjuk arah/ papan tanda dan direktori mudah dirujuk.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1095	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 5/8/2026 untuk mendapatkan penjelasan lanjut. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan tiada penunjuk arah untuk ke kaunter penerimaan sampel analisis residu pestisid selepas pintu besar. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Dari siasatan yang dilakukan, didapati terdapat penunjuk ke kaunter tetapi kecil dan sukar dilihat oleh pelanggan. Perkara ini akan dirujuk kepada pihak BKP untuk penambahbaikan. **Cadangan penambahbaikan dari BKP:** Penunjuk arah/ papan tanda dan direktori masih wujud dan boleh dirujuk. Sekiranya ada peruntukan akan dibuat penambahbaikan.	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
15.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 3. Maklumat yang disediakan di kaunter adalah jelas dan tepat.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1007	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui e-mel pada 21/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan maklumat di kaunter narkotik telah dikemaskini.	SELESAI
16.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 3. Maklumat yang disediakan di kaunter adalah jelas dan tepat.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1049		SELESAI
17.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (DNA Forensik) 229	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 13/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengambil maklum tentang ruang kaunter pendaftaran yang terhad dan naik taraf kaunter pendaftaran Bangunan Forensik akan memerlukan perancangan dan bajet. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan ini akan dibawa ke pihak pengurusan untuk pertimbangan lanjut memandangkan ia melibatkan implikasi bajet. **Nyatakan pihak lain yang bertanggungjawab di atas isu tersebut (jika ada):** BKP Jabatan Kimia Malaysia. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Bergantung kepada kelulusan peruntukan.	SELESAI
18.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (DNA Forensik) 239	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 13/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengambil maklum tentang ruang kaunter pendaftaran yang terhad dan penaikan taraf kaunter pendaftaran Bangunan Forensik akan memerlukan perancangan dan bajet.	SELESAI
19.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK		SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
		(DNA Forensik) 387	**Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan ini akan dibawa ke pihak pengurusan untuk pertimbangan lanjut memandangkan ia melibatkan implikasi bajet. **Cadangan penambahbaikan dari BKP:** Bagi menyediakan ruang menunggu yang selesa memerlukan peruntukan kewangan dan akan dilaksanakan pada tahun 2027 sekiranya ada bajet peruntukan. **Nyatakan pihak lain yang bertanggungjawab di atas isu tersebut (jika ada):** BKP Jabatan Kimia Malaysia. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Bergantung kepada kelulusan peruntukan.	
20.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Kriminalistik) 330	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 19/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengambil maklum mengenai perkara ini. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa pengubahsuaian ruang menunggu Kaunter Forensik melibatkan implikasi kewangan dan ruang yang terhad. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Pengubahsuaian Kaunter Kriminalistik akan dijalankan pada September 2026.	SELESAI
21.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 627	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** **-** **Maklum balas dari pelanggan:** -	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
22.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1049	**Cadangan penambahbaikan dari BKP:** Bagi menyediakan ruang menunggu yang selesa memerlukan peruntukan kewangan dan akan dilaksanakan pada tahun 2027 sekiranya ada bajet peruntukan. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Bergantung kepada kelulusan peruntukan	SELESAI
23.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Pulau Pinang SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 692	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah maklum kepada pelanggan pada 04/08/2026 jam 4 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan kawasan menunggu kurang sejuk. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Telah memaklumkan kepada pelanggan bahawa penyaman udara berpusat mengalami kerosakan dan dalam tempoh pembaikan. Jabatan juga dalam proses penggantian sistem penyaman udara baru dalam RMK13. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Jangkaan sementara untuk baiki *chiller* pada bulan Oktober 2026 dan penggantian sistem penyaman udara Jabatan akan bermula tahun 2027 dan akan dijangka siap pada awal tahun 2029.	SELESAI
24.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Pahang SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 502	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan daripada JAS Kuantan telah dihubungi melalui WhatsApp pada 11 Ogos 2026 jam 9.00 pagi dan disusuli dengan e-mel pada 11/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman kepada pelanggan berkaitan fasiliti kemudahan termasuk ruang menunggu telah disenaraikan dalam skop projek pembangunan RMK13 yang akan bermula pada tahun hadapan (2027).	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
25.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 5. Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) disediakan dan mudah diakses.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1049	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** **-** **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari BKP:** Dicadangkan untuk dimasukkan dalam penyelenggaraan tahun 2027 sekiranya ada peruntukan.	SELESAI
26.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 5. Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) disediakan dan mudah diakses.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 790	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dimaklumkan melalui telefon 10/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan bukan seorang OKU. Bagaimanapun beliau prihatin tentang kemudahan bagi OKU. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Bergantung kepada kelulusan peruntukan.	SELESAI
27.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 5. Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) disediakan dan mudah diakses.	KIMIA Pahang INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 211	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 18 Ogos 2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pemakluman kepada pelanggan berkaitan kemudahan untuk orang kurang upaya (OKU) dan kemudahan lain telah termasuk dalam skop projek pembangunan RMK13 yang akan bermula pada tahun hadapan (2027). **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pertimbangan daripada pengurusan kerana melibatkan implikasi bajet/ kos. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** 2 tahun.	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
28.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 5. Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) disediakan dan mudah diakses.	KIMIA Pahang FORENSIK (Narkotik) 679	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 6 Ogos 2026 jam 11.00 pagi disusuli dengan e-mel kepada pelanggan pada 10 Ogos 2026, 11.14 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pemakluman kepada pelanggan berkaitan kemudahan untuk orang kurang upaya (OKU) dan kemudahan lain telah termasuk dalam skop projek pembangunan RMK13 yang akan bermula pada tahun hadapan (2027). **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pertimbangan daripada pengurusan kerana melibatkan implikasi bajet/ kos. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** 2 tahun.	SELESAI
29.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 6. Tandas yang disediakan adalah bersih dan berfungsi dengan baik.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Kriminalistik) 330	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 19/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengambil maklum mengenai perkara ini. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan dimaklumkan bahawa masalah tandas yang kurang memuaskan seperti kerosakan telah dimaklumkan kepada bahagian BKP dan akan dibaiki segera. **Cadangan penambahbaikan dari BKP** : Memastikan tandas sentiasa dibersihkan oleh Syarikat Pembersihan, bagi pembaikan kerosakan melibatkan kos dan bergantung kepada peruntukan Jabatan. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Bergantung kepada kelulusan peruntukan.	SELESAI
30.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 6. Tandas yang disediakan adalah bersih dan berfungsi dengan baik.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 704		SELESAI
31.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 6. Tandas yang disediakan adalah bersih dan berfungsi dengan baik.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 779		SELESAI
32.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 6. Tandas yang disediakan adalah bersih dan berfungsi dengan baik.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik)		SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
		1007		
33.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 6. Tandas yang disediakan adalah bersih dan berfungsi dengan baik.	KIMIA Sibu SEKITARAN (Kualiti Air) 605	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 18/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Kontrak pembersihan dan pencucian bangunan Jabatan Kimia Malaysia Cawangan Sibu telah tamat pada 10/06/2026. Dalam tempoh untuk mempelawa kontraktor baru yang berjaya, terdapat sedikit isu dalaman yang menyebabkan kontrak tertangguh sehingga 3 minggu yang menyebabkan keadaan tandas kurang terurus. Kontrak pembersihan dan pencucian bangunan baru telah bermula pada 06/07/2026.	SELESAI
34.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 7. Surau yang disediakan adalah bersih, selesa dan kondusif untuk digunakan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 779	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** - **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari BKP:** Surau sentiasa dibersihkan mengikut jadual pembersihan yang disediakan. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Bergantung kepada kelulusan peruntukan.	SELESAI
35.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 7. Surau yang disediakan adalah bersih, selesa dan kondusif untuk digunakan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1007		SELESAI
36.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 7. Surau yang disediakan adalah bersih, selesa dan kondusif untuk digunakan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1049		SELESAI
37.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 925	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 27/8/2026 jam 4.40 ptg. **Maklum balas dari pelanggan:** -	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Pelanggan telah dimaklumkan bahawa permohonan membina lif/ dumbwaiter di Jabatan ini telah dimajukan ke pihak pengurusan tertinggi dan kementerian.	
38.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Pahang INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 207	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 18 Ogos 2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pemakluman kepada pelanggan berkaitan kemudahan lif telah dicadangkan untuk dimasukkan semasa pembinaan bangunan baru. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pertimbangan daripada pengurusan kerana melibatkan implikasi bajet/ kos.	SELESAI
39.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Pahang FORENSIK (Narkotik) 815	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 6 Ogos 2026 jam 11.00 pagi disusuli dengan e-mel kepada pelanggan pada 10 Ogos 2026, 11.14 pagi **Maklum balas dari pelanggan:** Pemakluman kepada pelanggan berkaitan kemudahan lif telah dicadangkan untuk dimasukkan semasa pembinaan bangunan baru. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pertimbangan daripada pengurusan kerana melibatkan implikasi bajet/ kos.	SELESAI
40.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 5	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Wakil Unit Kualiti Air telah menghubungi dan memaklumkan pelanggan melalui e-mel pada 7 Ogos 2026 berkaitan. **Maklum balas dari pelanggan:** **-**	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Notis pemberitahuan telah dipamerkan di lobi/ kaunter utama Jabatan pada 25/11/2025 bagi makluman kerosakan lif sehingga isu kebolehfungsian lif ini diselesaikan sepenuhnya dan memohon kerjasama penuh pelanggan, pelawat dan kakitangan diminta menggunakan tangga sedia ada buat sementara waktu. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** 2026-2028.	
41.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Bioteknologi) 7	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan berkaitan pada 06.08.2026 melalui aplikasi WhatsApp. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan maklum balas adalah untuk Unit Kualiti Air yang berada di Tingkat Dua kerana Unit Mikrobiologi berada di Tingkat Bawah yang tidak memerlukan akses lif. Wakil Unit Kualiti Air telah menghubungi dan memaklumkan pelanggan melalui e-mel pada 7 Ogos 2026 berkaitan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Notis pemberitahuan telah dipamerkan di lobi/ kaunter utama Jabatan pada 25/11/2025 bagi makluman kerosakan lif sehingga isu kebolehfungsian lif ini diselesaikan sepenuhnya dan memohon kerjasama penuh pelanggan, pelawat dan kakitangan diminta menggunakan tangga sedia ada buat sementara waktu. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** 2026-2028.	SELESAI
42.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Bioteknologi) 14	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan berkaitan pada 06.08.2026 melalui aplikasi WhatsApp.	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
			Maklum balas dari pelanggan: Pelanggan memaklumkan maklum balas adalah untuk Unit Kualiti Air yang berada di Tingkat Dua kerana Unit Mikrobiologi berada di Tingkat Bawah yang tidak memerlukan akses lif. Wakil Unit Kualiti Air telah menghubungi dan memaklumkan pelanggan melalui e-mel pada 7 Ogos 2026 berkaitan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Notis pemberitahuan telah dipamerkan di lobi/ kaunter utama Jabatan pada 25/11/2025 bagi makluman kerosakan lif sehingga isu kebolehfungsian lif ini diselesaikan sepenuhnya dan memohon kerjasama penuh pelanggan, pelawat dan kakitangan diminta menggunakan tangga sedia ada buat sementara waktu. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** 2026-2028.	
43.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 112	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Wakil setiap Unit Makmal telah menghubungi dan memaklumkan semua pelanggan masing-masing seperti berikut: Unit Kualiti Air ● Melalui e-mel pada 7 Ogos2026. Unit Toksikologi ● Melalui aplikasi WhatsApp pada 06/08/2026 dan pelanggan telah mengambil maklum. Unit Narkotik ● Melalui surat kepada pada 17.08.2026. Unit Industri ● Unit Industri telah e-mel makluman terkini kebolehfungsian lif kepada 3 pelanggan berkenaan pada 17/8/26 pukul 11.50 pagi. Sebelum ini juga telah dimaklumkan secara lisan semasa penghantaran/kutipan sampel di kaunter.	SELESAI
44.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak FORENSIK (Toksikologi) 116		SELESAI
45.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 492		SELESAI
46.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sarawak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 1054		SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Notis pemberitahuan telah dipamerkan di lobi/kaunter utama Jabatan pada 25/11/2025 bagi makluman kerosakan lif sehingga isu kebolehfungsian lif ini diselesaikan sepenuhnya dan memohon kerjasama penuh pelanggan, pelawat dan kakitangan diminta menggunakan tangga sedia ada buat sementara waktu. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** 2026-2028.	
47.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sabah FORENSIK (Kriminalistik) 825	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi menerusi e-mel dan telefon untuk pemakluman pada 15/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Lif Jabatan masih boleh digunakan pada masa ini. Walau bagaimanapun, lif tersebut berkemungkinan akan mengalami gangguan operasi secara tidak dijangka. Sekiranya berlaku gangguan, lif akan ditutup sementara bagi tujuan pemeriksaan, penyelenggaraan dan memastikan aspek keselamatan pengguna. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Penggantian lif dijangka akan dilaksanakan pada tahun 2027.	SELESAI
48.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 8. Kemudahan lif yang disediakan berfungsi dengan baik dan selamat.	KIMIA Sabah FORENSIK (Toksikologi) 1042	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi menerusi e-mel dan telefon untuk pemakluman pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Lif Jabatan masih boleh digunakan pada masa ini. Walau bagaimanapun, lif tersebut berkemungkinan akan mengalami	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
			gangguan operasi secara tidak dijangka. Sekiranya berlaku gangguan, lif akan ditutup sementara bagi tujuan pemeriksaan, penyelenggaraan dan memastikan aspek keselamatan pengguna. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Penggantian lif dijangka akan dilaksanakan pada tahun 2027.	
49.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 1. Tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 292	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 20/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan situasi semasa di Makmal Narkotik dan pihak Jabatan sedang melaksanakan langkah penambahbaikan melalui permohonan perjawatan baru, pengoptimuman sumber sedia ada, penyusunan semula proses kerja dan keutamaan kes tanpa menjejaskan ketepatan, kualiti serta integriti keputusan analisis dalam Laporan Kimia.	SELESAI
50.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 1. Tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 312	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 20/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan situasi semasa di Makmal Narkotik dan pihak Jabatan sedang melaksanakan langkah penambahbaikan melalui permohonan perjawatan baru, pengoptimuman sumber sedia ada, penyusunan semula proses kerja dan keutamaan kes tanpa menjejaskan ketepatan, kualiti serta integriti keputusan analisis dalam Laporan Kimia.	SELESAI
51.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 1. Tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 631		SELESAI
52.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS**	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik)		SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
	1. Tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil.	999		
53.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 1. Tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1007		SELESAI
54.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 1. Tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1049		SELESAI
55.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 1. Tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil.	KIMIA Pulau Pinang SEKITARAN (Kualiti Makanan) 886	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pihak pelanggan pada 10/08/2026 pada jam 10.21 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak Jabatan telah memaklumkan masalah peralatan HPLC yang perlu menunggu masa yang lama untuk analisis **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Peralatan HPLC baru dijangka sampai pada 1/09/2026.	SELESAI
56.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 1. Tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil.	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 863	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 27/8/2026 jam 5.05 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan mengenai peningkatan kes yang sangat ketara dan beban kerja makmal Narkotik yang sangat tinggi.	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
			Pelbagai usaha sedang dijalankan untuk mempercepatkan pelaporan.	
57.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 1. Tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil.	KIMIA Kelantan FORENSIK (Narkotik) 856	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 09.08.2026 jam 2.15 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Cadangan yang diberikan adalah tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Jabatan akan berusaha untuk menyiapkan laporan mengikut tempoh piagam	SELESAI
58.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 1. Tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil.	KIMIA Sabah SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 997	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dimaklumkan melalui telefon pada 15/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Unit Kualiti Alam Sekitar akan berusaha membuat penambahbaikan berterusan bagi memastikan laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh Piagam Pelanggan, walaupun sampel tersebut perlu dihantar ke Ibu Pejabat untuk analisis lanjut memandangkan ketiadaan peralatan seperti GCMS/GCFID /XRF/XRD di makmal.	SELESAI
59.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 292	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 20/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-**	SELESAI
60.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS**	KIMIA Malaysia		SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
	2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	(Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 312	**Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan situasi semasa di Makmal Narkotik dan pihak Jabatan sedang melaksanakan langkah penambahbaikan melalui permohonan perjawatan baru, pengoptimuman sumber sedia ada, penyusunan semula proses kerja dan keutamaan kes tanpa menjejaskan ketepatan, kualiti serta integriti keputusan analisis dalam Laporan Kimia.	
61.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 631		SELESAI
62.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 999		SELESAI
63.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1031		SELESAI
64.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Pulau Pinang SEKITARAN (Kualiti Makanan) 886	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pihak pelanggan pada 10/08/2026 pada jam 10.21 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak Jabatan telah memaklumkan masalah peralatan HPLC yang perlu menunggu masa yang lama untuk analisis. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Peralatan HPLC baru dijangka sampai pada 1/09/2026.	SELESAI
65.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS**	KIMIA Perak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan)	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 27/08/26 melalui e-mel kerana nombor telefon yang diberikan tidak dapat dihubungi.	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
	2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	419	**Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa terdapat pertambahan jumlah kes dan ekshibit yang telah menyumbang kepada kelewatan analisis dan pengeluaran Laporan Kimia. Pegawai sedang berusaha untuk mempercepatkan analisis dan mengeluarkan laporan.	
66.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 863	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 27/8/2026 jam 5.05 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan mengenai peningkatan kes yang sangat ketara dan beban kerja makmal Narkotik yang sangat tinggi. Pelbagai usaha sedang dijalankan untuk mempercepatkan pelaporan.	SELESAI
67.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 925	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 27/8/2026 jam 4.40 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan mengenai peningkatan kes yang sangat ketara dan beban kerja makmal Narkotik yang sangat tinggi. Pelbagai usaha sedang dijalankan untuk mempercepatkan pelaporan.	SELESAI
68.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS**	KIMIA Kelantan FORENSIK (Narkotik) 856	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 09.08.2026 jam 12.00 tengahari secara bersemuka.	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
	2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.		**Maklum balas dari pelanggan:** Cadangan yang diberikan adalah Laporan Kimia mesti diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Memandangkan KIMIA Kelantan mempunyai masalah dari segi kekangan staf di bahagian teknikal dan pertambahan kes di bahagian Forensik jadi sedikit sebanyak telah menyebabkan analisa yang dijalankan dan Laporan Kimia yang dikeluarkan menjadi lewat untuk diproses dan seterusnya diserahkan kepada AIO semula.	
69.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Sibu INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 433	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 18/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan berpuashati dengan **Maklum balas** dari Jabatan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Unit Industri, KIMIA Sibu hanya memiliki seorang Pegawai Sains, C9 untuk mengendalikan semua kes dan ekshibit dari pihak KASTAM, KETUA PENGARAH DN, Polis dan lain-lain agensi. Kelewatan Laporan Kimia didapati berpunca dari peningkatan kes secara mendadak pada tahun 2026 dan kekurangan kakitangan. Pihak Jabatan Sibu akan sedaya upaya untuk mempercepatkan tempoh siap Laporan Kimia.	SELESAI
70.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Sibu SEKITARAN (Kualiti Air) 618	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 18/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Berkaitan laporan air **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Unit Kualiti Air, KIMIA Sibu masih dalam proses verifikasi peralatan baru yang akan mempercepatkan pelaporan kes organochlorine	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
			pesticide. Pihak Jabatan Sibu akan sedaya upaya untuk mempercepatkan tempoh siap Laporan Kimia.	
71.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Sabah FORENSIK (Toksikologi) 468	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi menerusi e-mel dan telefon untuk pemakluman pada 07/08/2026. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa Jabatan Kimia Malaysia sentiasa membuat penambahbaikan berterusan bagi memastikan laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh Piagam Pelanggan, walaupun menghadapi kekangan sumber tenaga kakitangan.	SELESAI
72.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Sabah SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 997	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dimaklumkan melalui telefon 15/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Unit Kualiti Alam Sekitar akan berusaha membuat penambahbaikan berterusan bagi memastikan laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh Piagam Pelanggan.	SELESAI

MAKLUMAT GRED 2 MENGIKUT MENGIKUT MAKMAL IBU PEJABAT, NEGERI DAN CAWANGAN YANG TIDAK BERASAS

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
1.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 3. Jabatan ini mudah dihubungi melalui pelbagai platform seperti telefon, e-mel, bersemuka, portal rasmi dan lain-lain.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 312	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 20/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan telah memaklumkan tersalah pilih jawapan semasa mengisi borang.	SELESAI
2.	**BAHAGIAN C: KUALITI PERKHIDMATAN** 5. Perkhidmatan yang ditawarkan oleh Jabatan ini adalah relevan dan penting.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 631		SELESAI
3.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 4. Ruang menunggu yang disediakan adalah selesa bagi pelanggan.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Narkotik) 900	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pihak pelanggan pada 10/08/2026 pada jam 9.52 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pihak pelanggan memaklumkan beliau tersalah tekan dan tidak bermaksud memberi nilai 2.	SELESAI
4.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 5. Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) disediakan dan mudah diakses.	KIMIA Johor FORENSIK (Toksikologi) 241	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Panggilan telefon: 05.08.2026, 3.38 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan beliau bukan seorang OKU namun mengambil perhatian tentang kemudahan OKU yang kurang memuaskan semasa berurusan di Kaunter Forensik, Blok A, iaitu tiada laluan yang sesuai untuk OKU. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Untuk masa sekarang, tempat letak kereta khas OKU telah disediakan.	SELESAI

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
5.	**BAHAGIAN D: KEMUDAHAN** 6. Tandas yang disediakan adalah bersih dan berfungsi dengan baik.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Toksikologi) 310	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Wakil Bahagian telah menghubungi pelanggan pada 11 Ogos 2026, sekitar jam 2.45 hingga 3.00 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memohon maaf kerana terdapat kesilapan semasa mengisi soalan tersebut.	SELESAI
6.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 1. Tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan adalah munasabah dan adil.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Narkotik) 900	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pihak pelanggan pada 10/08/2026 pada jam 9.52 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pihak pelanggan memaklumkan beliau tersalah tekan dan tidak bermaksud memberi nilai 2.	SELESAI
7.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) INDUSTRI (Penjenisan Produk) 314	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 10/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengatakan tersilap mengisi dan pelanggan berterima kasih di atas laporan yang dapat disiapkan dalam tempoh piagam pelanggan.	SELESAI
8.	**BAHAGIAN E: PENILAIAN PERKHIDMATAN TERAS** 2. Laporan disiapkan dan diserahkan dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) INDUSTRI (Penjenisan Produk) 593		SELESAI

LAMPIRAN 2

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PERKHIDMATAN JABATAN KIMIA MALAYSIA YANG BERASAS

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
1.	Kerusi menunggu kurang.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (DNA Forensik) 119	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 13/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengambil maklum tentang ruang kaunter pendaftaran yang terhad dan penaikan taraf kaunter pendaftaran Bangunan Forensik akan memerlukan perancangan dan bajet. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan ini akan dibawa ke pihak pengurusan untuk pertimbangan lanjut memandangkan ia melibatkan implikasi bajet. **Nyatakan pihak lain yang bertanggungjawab di atas isu tersebut (jika ada):** BKP Jabatan Kimia Malaysia. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Bergantung kepada kelulusan peruntukan.	SELESAI
2.	Cadangan tempat menunggu lebih banyak.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (DNA Forensik) 229		SELESAI
3.	Urusan untuk jenis bahan yang berbau boleh diasingkan. Kadang kala kita yang menunggu, orang yang berisiko.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (DNA Forensik) 229	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 13/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengesyorkan untuk membuat kaunter khas bagi sampel-sampel yang berisiko tinggi seperti bau yang kurang menyenangkan atau bahan kimia yang berbahaya. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan ini akan dibawa ke pihak pengurusan untuk pertimbangan lanjut memandangkan ia melibatkan implikasi bajet. **Nyatakan pihak lain yang bertanggungjawab di atas isu tersebut (jika ada):** BKP Jabatan Kimia Malaysia.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
4.	Hanya perlu buat ubah suai ruang menunggu.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (DNA Forensik) 387	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 13/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mengesyorkan untuk membuat kaunter khas bagi sampel-sampel yang berisiko tinggi seperti bau yang kurang menyenangkan atau bahan kimia yang berbahaya. Pelanggan mengambil maklum tentang ruang kaunter pendaftaran yang terhad dan penaikan taraf kaunter pendaftaran Bangunan Forensik akan memerlukan perancangan dan bajet. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan ini akan dibawa ke pihak pengurusan untuk pertimbangan lanjut memandangkan ia melibatkan implikasi bajet. **Nyatakan pihak lain yang bertanggungjawab di atas isu tersebut (jika ada):** BKP Jabatan Kimia Malaysia.	SELESAI
5.	Tambah staff bagi memperbanyakkan lagi slot untuk pemeriksaan kenderaan di balai.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat FORENSIK (Kriminalistik) 294	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 19/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan masa yang diambil terlalu lama untuk pemeriksaan kenderaan di balai. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Masa yang di ambil untuk janji temu pemeriksaan di balai adalah mengikut giliran permohonan dan dipersetujui antara kedua pihak. Pelanggan digalakkan untuk jalankan pemeriksaan di Jabatan sekiranya kes mendesak.	SELESAI
6.	Tambah lagi counter untuk Toksikologi. *Nota : Pelanggan memaklumkan beliau juga pelanggan Bahagian Toksikologi.*	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat FORENSIK (Kriminalistik) 330	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 19/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan kaunter yang sempit dan sesak. (Kaunter Forensik)	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Kesesakan dan ketidakselesaan di kaunter forensik disebabkan ruang yang terhad. Penambahan/pengubahsuaian akan melibatkan implikasi kewangan. Pelanggan diminta bersabar dan menunggu giliran. Untuk kaunter Kriminalistik, kerja-kerja menaiktaraf akan dibuat dalam masa terdekat, dan diharap dapat memberi keselesaan kepada pelanggan.	
7.	Kawasan pemeriksaan di bahagian Kriminalistik perlu ditambahbaik memandangkan urusan melibatkan kenderaan jenayah dan kemalangan jalanraya.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat FORENSIK (Kriminalistik) 539	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui e-mel pada 19/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan ruang pemeriksaan kenderaan tidak sesuai dan sempit, dan menyukarkan keluar masuk akibat ketiadaan tempat letak kereta. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan dimaklumkan keadaan ini disebabkan oleh ruang yang sangat terhad. Pelanggan digalakkan membuat janji temu sekiranya pemeriksaan di Jabatan Kimia Malaysia untuk pihak Jabatan memastikan pemeriksaan berjalan lancar dan jumlah kenderaan keluar masuk dapat dikawal. Pelanggan digalakkan untuk membuat permohonan pemeriksaan di balai. Pegawai akan hadir ke balai dan menjalankan pemeriksaan kenderaan.	SELESAI
8.	Penambahan pemeriksa untuk pemeriksaan kenderaan supaya tidak terlalu lama menunggu pemeriksa hadir menjalankan pemeriksaan kenderaan terlibat kemalangan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat FORENSIK (Kriminalistik) 742	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui e-mel pada 20/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Penambahan pemeriksa untuk pemeriksaan kenderaan . **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Bilangan pemeriksa adalah bergantung kepada jumlah perjawatan oleh JPA. Pelanggan di galakkan membuat janji temu pemeriksaan di Jabatan Kimia Malaysia jika kes mendesak. Pelanggan telah bersetuju dengan cadangan ini.	SELESAI
9.	Ramaikan lagi kakitangan untuk kecilkan nisbah kerja kerana pertambahan kes dengan faktor penambahan pelbagai aspek.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Kriminalistik) 771		SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
10.	Laporan dapat disiapkan dengan lebih cepat.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Kriminalistik) 798	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui e-mel pada 20/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Laporan lewat **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan akan dimaklumkan jika laporan lambat disiapkan. Pelanggan diminta memaklumkan Ketua Seksyen Kriminalistik jika terdapat laporan yang lewat. Pegawai diingatkan untuk meyiapkan laporan dalam tempoh yang ditetapkan.	SELESAI
11.	Mempercepatkan Laporan Kimia bagi memudahkan urusan tertentu.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Kriminalistik) 800		SELESAI
12.	Kawasan pemeriksaan kenderaan di bahagian Kriminalistik diambil perhatian kerana kawasan terlalu sempit dan kawasan tersebut sungguh tidak relevan lagi untuk dijadikan kawan tempat letak kereta staf kimia kerana kawasan tersebut telah mengambil ruang pemeriksaan yang sudah sememangnya sempit.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Kriminalistik) 806	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui e-mel pada 19/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan ruang pemeriksaan kenderaan tidak sesuai dan sempit, dan menyukarkan keluar masuk akibat ketiadaan tempat letak kereta. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan dimaklumkan keadaan ini disebabkan oleh ruang yang sangat terhad. Pelanggan digalakkan membuat janji temu sekiranya pemeriksaan di Jabatan Kimia Malaysia untuk pihak Jabatan memastikan pemeriksaan berjalan lancar dan jumlah kenderaan keluar masuk dapat di kawal. Pelanggan digalakkan untuk membuat permohonan pemeriksaan di balai. Pegawai akan hadir ke balai dan menjalankan pemeriksaan kenderaan.	SELESAI
13.	Percepatkan Laporan Kimia.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 292	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 20/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan situasi semasa di Makmal Narkotik dan pihak Jabatan sedang melaksanakan langkah	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			penambahbaikan melalui permohonan perjawatan baru, pengoptimuman sumber sedia ada, penyusunan semula proses kerja dan keutamaan kes tanpa menjejaskan ketepatan, kualiti serta integriti keputusan analisis dalam Laporan Kimia.	
14.	Budi bicara untuk memperbetulkan kesalahan secara lisan bagi mengelakkan kesilapan kecil mempengaruhi kelewatan penghantaran ekshibit.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 312	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 20/8/2026. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dinasihatkan untuk merujuk panduan penghantaran sampel ke Jabatan Kimia Malaysia serta berhubung dengan Ahli Kimia jika berlaku kekeliruan dalam pengurusan barang kes.	SELESAI
15.	Perlu penambahan kekuatan ahli Kimia supaya barang kes dapat dianalisa dengan cepat.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 574	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 20/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** -	SELESAI
16.	Laporan Kimia dapat segera disediakan untuk tindakan selanjutnya.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 574	**Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan situasi semasa di Makmal Narkotik dan pihak Jabatan sedang melaksanakan langkah penambahbaikan melalui permohonan perjawatan baru, pengoptimuman sumber sedia ada, penyusunan semula proses kerja dan keutamaan kes tanpa menjejaskan ketepatan, kualiti serta integriti keputusan analisis dalam Laporan Kimia.	SELESAI
17.	Sekiranya boleh percepatkan sedikit tempoh masa laporan dikeluarkan memandangkan pihak mahkamah memberikan tempoh masa yang pendek untuk Laporan Kimia diserahkan untuk elakkan pihak mahkamah DNAA kes atas sebab Laporan Kimia lambat diperolehi.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 629		SELESAI
18.	Sila percepatkan Laporan Kimia kerana mahkamah hanya memberikan tempoh tiga bulan untuk sebutan akhir Laporan Kimia.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 633		SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
19.	Percepatkan Laporan Kimia.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 643		SELESAI
20.	Cepatkan tempoh jawapan bawah 3 bulan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 704		SELESAI
21.	Keputusan kimia yang lebih cepat dan tidak terlalu lama bagi selaras tempoh masa yang dipraktikkan oleh pihak Mahkamah.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 705		SELESAI
22.	Tambahkan kakitangan dan pegawai kimia.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 713		SELESAI
23.	Mengasingkan tarikh janji temu bagi kes-kes besar melebihi 50kg mengikut agensi.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 779	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 20/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan situasi semasa di Makmal Narkotik dan pihak Jabatan sedang melaksanakan langkah penambahbaikan sistem janji temu penghantaran kes 50 kg ke atas supaya tempoh menunggu dikurangkan kepada 3 bulan seperti arahan Ketua Pengarah.	SELESAI
24.	Mohon jasa baik dapat mempercepatkan laporan bagi mengelakkan kes di DNAA	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik)	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 20/8/2026.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
	(digugurkan) dari Mahkamah kerana kelewatan laporan disiapkan.	991	**Maklum balas dari pelanggan:** **-**	
25.	Laporan Kimia minta di percepatkan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 999	**Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan situasi semasa di Makmal Narkotik dan pihak Jabatan sedang melaksanakan langkah penambahbaikan melalui permohonan perjawatan baru, pengoptimuman sumber sedia ada, penyusunan semula proses kerja dan keutamaan kes tanpa menjejaskan ketepatan, kualiti serta integriti keputusan analisis dalam Laporan Kimia. Pegawai yang terlibat juga telah diberikan memo peringatan untuk segera menyelesaikan kes yang tertangguh.	SELESAI
26.	99% ahli kimia dapat keluarkan laporan dalam masa yang munasabah dan saya bagi kredit kepada mereka namun ada 1% yang amat mendukacitakan sehinggakan banyak IP telah DNAA di mahkamah atas sebab Laporan Kimia tidak terima. Surat berkali-kali diserahkan kepada ahli kimia berkenaan namun laporan masih gagal dikeluarkan. 1% adalah orang yang sama. Tolong buat sesuatu.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1030	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui e-mel pada 20/8/2026 dan sedang menunggu maklum balas beliau. **Maklum balas dari pelanggan:** Dalam tindakan - tiada maklum balas dari pihak pelanggan kerana no telefon yang diberikan tidak dapat dihubungi (kurang 1 nombor) & e-mel belum ada jawapan sehingga kini **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan situasi semasa di Makmal Narkotik dan pihak Jabatan sedang melaksanakan langkah penambahbaikan melalui permohonan perjawatan baru, pengoptimuman sumber sedia ada, penyusunan semula proses kerja dan keutamaan kes tanpa menjejaskan ketepatan, kualiti serta integriti keputusan analisis dalam Laporan Kimia. Pegawai yang terlibat juga telah diberikan memo peringatan untuk segera menyelesaikan kes yang tertangguh.	SELESAI
27.	Menubuhkan team *taskforce* untuk menyiapkan Laporan Kimia yang tertunggak supaya Laporan Kimia dapat disiapkan dalam masa yang munasabah.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1031	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 20/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-**	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Pelanggan telah dimaklumkan situasi semasa di Makmal Narkotik dan pasukan *taskforce* telah diwujudkan sejak bulan April 2026. Selain itu, pihak Jabatan juga sedang melaksanakan langkah penambahbaikan melalui permohonan perjawatan baru, pengoptimuman sumber sedia ada, penyusunan semula proses kerja dan keutamaan kes tanpa menjejaskan ketepatan, kualiti serta integriti keputusan analisis dalam Laporan Kimia.	
28.	Sekiranya laporan telah siap, mohon untuk e-mel dan *cc* penyelia di tempat itu bagi mengelakkan laporan lambat diambil. Dalam sapina mahkamah ada *column* khas untuk masukkan no IC pegawai Kimia, kadang kala pegawai Kimia tidak mahu berikan no IC mereka.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 1049	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 20/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan berkaitan pemakluman kes siap dan laporan sedia dipungut adalah melalui Sistem Infoblast Telekom Malaysia (TM). Berkaitan pengeluaran sapina, dicadangan untuk memilih "*Others:* dan masukkan nombor makmal kes yang terlibat dan tidak perlu dimasukkan No. IC Ahli Kimia/ Pegawai Sains). Contoh sapina telah diberikan).	SELESAI
29.	Asingkan kaunter pengambilan dan kaunter penghantaran.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Toksikologi) 49	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Wakil Bahagian telah menghubungi pelanggan pada 12 Ogos 2026, sekitar jam 2.00 hingga 2.10 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Isu pengasingan kaunter pengambilan laporan dan penghantaran sampel. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak makmal mengambil maklum atas cadangan yang disampaikan dan memaklumkan bahawa sebelum ini, makmal telah menugaskan seorang Pegawai Khidmat Am (PKA) sebagai pegawai sokongan (*backup*) di kaunter sekiranya terdapat urusan	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			pengambilan laporan. Walau bagaimanapun, buat masa ini, makmal mengalami kekangan staf dan kesukaran untuk membuat mobiliti staf bagi urusan tersebut. Cadangan tersebut akan dipertimbangkan pada masa akan datang dengan mengambil kira kapasiti dan sumber tenaga kerja semasa di pihak makmal.	
30.	Laporan lengkap perlu dipercepatkan bagi membolehkan kes diselesaikan dengan cepat.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Toksikologi) 76	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Wakil Bahagian telah menghubungi pelanggan pada 11 Ogos 2026, sekitar jam 2.45 hingga 3.00 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Isu kelewatan Laporan Kimia. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Wakil Bahagian memaklumkan bahawa pihak makmal sentiasa berusaha untuk memastikan laporan dapat dikeluarkan mengikut tempoh yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan. Pihak makmal telah mengambil langkah penambahbaikan dengan menambah bilangan peralatan saintifik GC-MS dan GC-FID bermula Jun 2026 bagi meningkatkan kecekapan proses kerja dan mempercepatkan pengeluaran keputusan analisis. Makmal juga dalam usaha mengkaji semula kaedah analisis yang lebih pantas dan komprehensif dari masa ke semasa. Pelanggan mengambil maklum dan mengucapkan terima kasih.	SELESAI
31.	Baik pulih penyaman udara, ruang menunggu panas.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Toksikologi) 78	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Wakil Bahagian telah menghubungi pelanggan pada 12 Ogos 2026, sekitar jam 11.30 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Isu baik pulih penyaman udara dan keadaan ruang menunggu yang panas. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan memaklumkan bahawa situasi tersebut berlaku pada waktu tertentu sahaja dan bukan setiap kali berurusan di kaunter. Wakil Bahagian menjelaskan bahawa keadaan tersebut mungkin	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			berlaku berikutan jumlah pelanggan yang tinggi di ruang menunggu pada waktu puncak. Pelanggan berpuas hati dan mengucapkan terima kasih atas penjelasan yang diberikan.	
32.	Mohon penyerahan laporan dalam bentuk pdf kepada pegawai penyiasat kes.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Toksikologi) 141	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Wakil Bahagian telah menghubungi pelanggan pada 11 Ogos 2026, sekitar jam 4.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Isu penyerahan laporan dalam bentuk PDF. Pelanggan menjelaskan bahawa cadangan tersebut bertujuan mempercepatkan penerimaan laporan tanpa perlu mengambil secara manual di kaunter. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Wakil Bahagian memaklumkan bahawa cadangan tersebut belum dapat dilaksanakan buat masa ini kerana prosedur Jabatan menetapkan laporan perlu dicetak menggunakan kertas keselamatan. Walau bagaimanapun, pihak makmal mengambil maklum cadangan tersebut dan akan mempertimbangkan pelaksanaan pendigitalan laporan pada masa akan datang, tertakluk kepada garis panduan dan prosedur Jabatan.	SELESAI
33.	Tempoh laporan siap perlu dipercepatkan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Toksikologi) 310	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Wakil Bahagian telah menghubungi pelanggan pada 11 Ogos 2026, sekitar jam 2.45 hingga 3.00 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Isu kelewatan Laporan Kimia. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Wakil Bahagian memaklumkan bahawa pihak makmal sentiasa berusaha untuk memastikan laporan dapat dikeluarkan mengikut tempoh yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan. PIhak makmal telah mengambil langkah penambahbaikan dengan menambah bilangan peralatan saintifik GC-MS dan GC-FID bermula Jun 2026 bagi meningkatkan kecekapan proses kerja dan mempercepatkan	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			pengeluaran keputusan analisis. Makmal juga dalam usaha mengkaji semula kaedah analisis yang lebih pantas dan komprehensif dari masa ke semasa. Pelanggan mengambil maklum dan mengucapkan terima kasih.	
34.	Menyediakan *cafe* berhampiran.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Toksikologi) 1041	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Wakil Bahagian telah menghubungi pelanggan pada 11 Ogos 2026, sekitar jam 3.20 hingga 3.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menjelaskan bahawa cadangan penyediaan kafe berhampiran adalah bertujuan untuk memudahkan urusan mendapatkan makanan dan minuman sementara menunggu proses penghantaran sampel selesai. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak makmal mengambil maklum berkenaan cadangan tersebut dan akan mempertimbangkan alternatif seperti penyediaan mesin layan diri *vending machine* minuman (kopi/ teh) di lobi kaunter Bangunan Forensik.	SELESAI
35.	Tambah pencahayaan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 616	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PPKP Muhamad Zulkernain bin Latip (PKD Kuala Langat) di talian 01125013556. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemasangan lampu tambahan telah dilaksanakan BKP di aras 4.	SELESAI
36.	Kerusi menunggu sikit.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 616	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PPKP Muhamad Zulkernain bin Latip (PKD Kuala Langat) di talian 01125013556. **Maklum balas dari pelanggan:** **-**	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Pertambahan kerusi telah dilaksanakan di aras 4	
37.	Memerlukan penyaman udara kerana di *area* situ agak panas kering.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 686	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PKA Zamri (PKD Klang) di talian 0143477045. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan keadaan tersebut disebabkan terdapatnya kerosakan pada sistem pengudaraan berpusat dan sedang dalam tindakan pembaikan oleh Jabatan. Beberapa unit kipas berdiri telah ditempatkan di ruang kaunter penerimaan kes Aras 4, Bangunan Utama.	SELESAI
38.	Dicadangkan penyaman udara ditambah baik bagi keselesaan staf dan pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 688	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PPKP Muhammad Fariz bin Mat Dain (PKD Klang) di talian 0195099294 pada 10/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan keadaan tersebut disebabkan terdapatnya kerosakan pada sistem pengudaraan berpusat dan sedang dalam tindakan pembaikan oleh Jabatan. Beberapa unit kipas berdiri telah ditempatkan di ruang kaunter penerimaan kes Aras 4, Bangunan Utama.	SELESAI
39.	Dicadangkan pencahayaan ditambah baik bagi keselesaan staf dan pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 688	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PPKP Muhammad Fariz bin Mat Dain (PKD Klang) di talian 0195099294 pada 10/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-**	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Pemasangan lampu tambahan telah dilaksanakan BKP di aras 4.	
40.	Ruang tempat penghantaran sampel di tingkat 4 agak kurang selesa kerana kurang sejuk mungkin disebabkan kerosakan penyaman udara yang perlu pembaikan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 770	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PPKP Ahmad Hazwan bin Ahmad Saferi (PKD) Kuala Pilah di talian 017316240 pada 10/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan persekitaran ruang menunggu di tingkat 4 kaunter penerimaan sampel kurang selesa, panas dan berbahang. Pengudaraan yang kurang baik. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan keadaan tersebut disebabkan terdapatnya kerosakan pada sistem pengudaraan berpusat dan sedang dalam tindakan pembaikan oleh Jabatan. Beberapa unit kipas berdiri telah ditempatkan di ruang kaunter penerimaan kes Aras 4, Bangunan Utama.	SELESAI
41.	Kaunter Bahagian Bioteknologi - gelap & menyukarkan PKD untuk menyusun sampel.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 783	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PPKP Khairun Nisaa binti Khairuddin (PKD Petaling) di talian 0194131239 pada 10/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemasangan lampu tambahan telah dilaksanakan BKP di aras 4.	SELESAI
42.	Kaunter Bahagian Bioteknologi - keadaan adalah terlalu panas untuk staf.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 783	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PPKP Khairun Nisaa binti Khairuddin (PKD Petaling) di talian 0194131239 pada 10/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan persekitaran ruang menunggu di tingkat 4 kaunter penerimaan sampel kurang selesa, panas dan berbahang. Pengudaraan yang kurang baik.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Pelanggan telah dimaklumkan keadaan tersebut disebabkan terdapatnya kerosakan pada sistem pengudaraan berpusat dan sedang dalam tindakan pembaikan oleh Jabatan. Beberapa unit kipas berdiri telah ditempatkan di ruang kaunter penerimaan kes Aras 4, Bangunan Utama.	
43.	Cadangan saya adalah, tempat/ kaunter penerimaan sampel agak gelap dan panas.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 788	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PPKP Mohd Faiz bin Johnny (PKD Gombak) di talian 0145685940 pada 10/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan keadaan tersebut disebabkan terdapatnya kerosakan pada sistem pengudaraan berpusat dan sedang dalam tindakan pembaikan oleh Jabatan. Beberapa unit kipas berdiri telah ditempatkan di ruang kaunter penerimaan kes Aras 4, Bangunan Utama. Pemasangan lampu tambahan telah dilaksanakan BKP di aras 4.	SELESAI
44.	Saya berharap pihak JKM dapat menyediakan tempat penyerahan dan penerimaan sampel yang lebih kondusif dan selesa.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 788	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PPKP Mohd Faiz bin Johnny (PKD Gombak) di talian 0145685940 pada 10/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemasangan lampu tambahan telah dilaksanakan BKP di aras 4.	SELESAI
45.	Mohon memperbaiki keadaan yang panas di tingkat 4.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 789	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PPKP Nurul Ashikin (PKD Kuala Selangor) di talian 0133838038 pada 10/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-**	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Pelanggan telah dimaklumkan keadaan tersebut disebabkan terdapatnya kerosakan pada sistem pengudaraan berpusat dan sedang dalam tindakan pembaikan oleh Jabatan. Beberapa unit kipas berdiri telah ditempatkan di ruang kaunter penerimaan kes Aras 4, Bangunan Utama.	
46.	Mohon memperbaiki keadaan yang gelap di tingkat 4.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 789	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PPKP Nurul Ashikin (PKD Kuala Selangor) di talian 0133838038 pada 10/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemasangan lampu tambahan telah dilaksanakan BKP di aras 4.	SELESAI
47.	Mohon sediakan tempat letak kereta khas untuk polis bagi menghantar barang-barang kes. Lampu koridor di tingkat 4 tiada.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 790	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PKA Mohd Azly Jamaludin (KKM) di talian 01724410226 pada 10/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Bahagian Bioteknologi telah menghantar memo kepada BKP pada 21 Julai 2026 memohon pemasangan lampu di ruang penerimaan kes. Pemasangan lampu tambahan telah dilaksanakan di aras 4.	SELESAI
48.	Penambahan meja penerimaan dipanjangkan lagi supaya memudahkan urusan penerimaan sampel botol kimia.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Air) 428	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 12.08.2026 (Rabu) jam 9.40 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Tidak cukup ruang meja untuk meletak sampel semasa menghantar sampel disebabkan kaunter sesak dengan pelanggan ketika itu.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Satu meja banquet telah ditambah di kaunter bagi menampung penerimaan botol sampel yang banyak. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Telah dilaksanakan pada 13.08.2026.	
49.	Kaunter penghantaran sampel air ujian kimia dibesarkan/ ruang yang selesa.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Air) 1073	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 12.08.2026 (Rabu) jam 9.15 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Ruang penghantaran sampel adalah sempit dan perlu ditambahbaik serta sukar untuk meletak sampel semasa menghantar sampel disebabkan kaunter marshalling sesak dengan pelanggan ketika itu. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Satu meja banquet telah ditambah di kaunter bagi menampung penerimaan botol sampel yang banyak. Untuk cadangan penambahbaikan ruang kaunter pendaftaran dan *marshalling* akan dimohon di bawah bajet yang berkaitan. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Tertakluk kepada ketersediaan bajet yang berkaitan dan kelulusan permohonan.	SELESAI
50.	Surau aras G tidak boleh diakses oleh pelangggan kerana kami hanya mempunyai akses aras yang kami ingin berurusan sahaja.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 71	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan tersebut telah dihubungi untuk penerangan terperinci pada 06/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pihak BKAS telah memaklumkan kepada pelanggan bahawa Surau Aras G berada di dalam kawasan Jabatan Kimia Malaysia yang merupakan **kawasan larangan (*restricted area*)**. Atas faktor keselamatan, kawalan akses ke bangunan dan setiap aras adalah tertakluk kepada dasar keselamatan premis. Pelanggan telah mengambil maklum perkara tersebut.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Cadangan penambaikan kepada pelanggan adalah pelanggan yang ingin menggunakan Surau Aras G dibenarkan mendapatkan bantuan daripada petugas kaunter (receptionist) untuk membuka akses pintu ke surau. Pelanggan telah mengambil maklum perkara tersebut.	
51.	Cadang penambahbaikkan dalam pendaftaran kes kimia di kaunter (percepatkan).	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 72	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan tersebut telah dihubungi untuk penerangan terperinci pada 06/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa ada kalanya sampel yang datang dalam kuantiti yang banyak secara serentak dari beberapa agensi. Ini menyebabkan proses pendaftaran sampel mengambil masa yang lama. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan penambahbaikan ialah Jabatan Kimia Malaysia akan memperkenalkan sistem pra pendaftaran bagi membolehkan pelanggan mengemukakan maklumat sampel terlebih dahulu sebelum hadir ke Jabatan Kimia Malaysia untuk mempercepatkan urusan pendaftaran sampel. Selain itu, pelanggan telah dimaklumkan bahawa pegawai Bahagian Kualiti Alam Sekitar akan sedaya upaya mempercepatkan proses pendaftaran sampel. Pelanggan telah mengambil maklum perkara tersebut.	SELESAI
52.	Keputusan berkaitan kes-kes aduan diutamakan dan dikurangkan tempoh mendapatkan analisa dan dikongsikan melalui e-mel terlebih dahulu.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 108	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan tersebut telah dihubungi untuk penerangan terperinci pada 04/06/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan cadangan tersebut adalah merujuk kepada kes melibatkan *matching* (fingerprinting). **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan dimaklumkan bahawa analisis *fingerprinting* adalah rumit dan memerlukan masa yang lama untuk interpretasi.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Sebelum ini analisis ini hanya dijalankan oleh seorang pegawai berkepakaran, walau bagaimanapun Bahagian Kualiti Alam Sekitar telah melatih tiga pegawai lain bagi meningkatkan keupayaan pelaksanaannya. Pelanggan juga dimaklumkan sekiranya terdapat kes yang memerlukan perhatian segera atau mempunyai permintaan yang khusus oleh pihak JAS, perkara tersebut boleh dipanjangkan kepada ahli kimia yang terlibat untuk tindakan lanjut dengan segera. Sekiranya berlaku kelewatan dalam pemungutan laporan analisis di JKM disebabkan ahli kimia yang berkenaan sedang bercuti atau menjalankan urusan rasmi di luar pejabat, pihak JAS boleh memohon agar ahli kimia tersebut memohon bantuan pegawai lain yang berada di pejabat untuk menyerahkan laporan analisis berkenaan kepada pihak JAS.	
53.	Pemakluman Laporan Kimia siap dan tersedia melalui e-mel.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 170	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan tersebut telah dihubungi untuk penerangan terperinci pada 06/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan bahawa cadangan tersebut adalah bersifat umum, tidak merujuk kepada mana-mana ahli kimia secara khusus dan ianya hanya berlaku sekali-sekala sahaja, berkemungkinan pegawai terlupa memaklumkan pemungutan melalui e-mel disebabkan kesibukan tugas harian. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Untuk makluman, amalan semasa pihak Jabatan sememangnya telah mengemukakan e-mel kepada pegawai JAS berhubung pemungutan laporan analisis. Sebagai tindakan tambahan, pihak Jabatan juga menghubungi pegawai berkenaan melalui WhatsApp atau panggilan telefon bagi memaklumkan perkara tersebut. Sebagai langkah penambahbaikan berterusan, Bahagian Kualiti Alam Sekitar (BKAS) akan terus mengingatkan semua ahli kimia supaya memaklumkan pelanggan melalui e-mel apabila laporan analisis telah sedia untuk dipungut dari semasa ke semasa. Pelanggan telah mengambil maklum perkara tersebut.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Anggaran masa pelaksanaan (jika ada): Perlaksanaan adalah serta merta.	
54.	Sediakan penyaman udara.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 267	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan tersebut telah dihubungi untuk penerangan terperinci pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan mencadangkan agar penyaman udara disediakan di kaunter pendaftaran sampel bagi meningkatkan keselesaan pelanggan, memandangkan keadaan persekitaran yang panas. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Bangunan Utama Jabatan Kimia Malaysia sememangnya telah dilengkapi dengan sistem penyaman udara berpusat (*centralised air-conditioning system*). Walau bagaimanapun, keadaan di kawasan kaunter pendaftaran sampel BKAS masih didapati panas. Sehubungan itu, pihak BKAS akan membawa perkara ini kepada BKP untuk tindakan yang sewajarnya. Sebagai langkah penambahbaikan sementara, pihak BKAS akan menyediakan kipas tambahan bagi membantu mengurangkan masalah suhu panas di kawasan kaunter tersebut.	SELESAI
55.	Standby satu mesin *extra* bagi mengelakkan *running* sampel terlalu lama.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Makanan) 879	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 5/8/2026 untuk mendapatkan penjelasan lanjut. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan keperluan untuk mendapatkan Laporan Kimia analisis residu pestisid dalam tempoh piagam yang telah ditetapkan kerana mereka mempunyai tempoh 150 hari bagi melengkapkan kertas siasatan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan tentang kerosakan peralatan analisis dan tindakan pembaikan bersama pembekal sedangkan dilaksanakan. Pelanggan juga dimaklumkan, sampel yang telah diterima telah dihantar ke makmal Jabatan Kimia Malaysia yang lain untuk dianalisis. Perolehan peralatan tambahan hanya akan	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			dapat dilaksanakan sekiranya terdapat penjimatan dalam RMK13. Pemakluman akan dibuat kepada pelanggan sekiranya terdapat sebarang kelewatan yang agak lama.	
56.	Jika terdapat kelewatan laporan diharap dapat memberi respon kepada pelanggan kerana terdapat *timeframe* yang ditetapkan untuk keputusan analisa.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Makanan) 946	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 5/8/2026 untuk mendapatkan penjelasan lanjut. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan keperluan untuk mendapatkan Laporan Kimia analisis residu pestisid dalam tempoh piagam yang telah ditetapkan kerana mereka mempunyai tempoh 150 hari bagi melengkapkan kertas siasatan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan juga telah dimaklumkan tentang kerosakan peralatan analisis dan tindakan pembaikan bersama pembekal sedangkan dilaksanakan. Pelanggan juga dimaklumkan, sampel yang telah diterima telah dihantar ke makmal Jabatan Kimia Malaysia yang lain untuk dianalisis. Pemakluman akan dibuat kepada pelanggan sekiranya terdapat sebarang kelewatan yang agak lama.	SELESAI
57.	Laporan keputusan ujian perlu siap lebih awal dalam tempoh sebulan dan perlu maklumkan kepada pelanggan sekiranya laporan tidak sempat siap dalam tempoh sebulan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1131	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 5/8/2026 untuk mendapatkan penjelasan lanjut. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan keperluan untuk mendapatkan laporan bagi kes di bawah KPDN dalam tempoh piagam yang telah ditetapkan kerana mereka mempunyai tempoh 30 hari (kes biasa) atau 60 hari (kes berat) bagi melengkapkan kertas siasatan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan juga dimaklumkan bahawa pemakluman akan dibuat kepada pelanggan sekiranya terdapat sebarang kelewatan yang agak lama.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
58.	Diharapkan JKM perbanyakkan sesi penerangan atau komunikasi awam berkala secara konsisten berkaitan peranan dan tugasan di JKM untuk para pelangan lebih mengetahui tentang JKM dengan lebih baik.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) INDUSTRI (Analisis Halal) 890	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 10/08/2026 jam 1615. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan memaklumkan bahawa isu yang diutarakan adalah untuk mengetahui lebih dekat berkaitan analisis sampel yang dijalankan di makmal KIMIA terutama DNA bagi sampel-sampel kolagen dan gelatin. Pelanggan bukan sekadar hanya mahu laporan dari KIMIA tetapi juga ingin memahami proses teknikal untuk mendapatkan keputusan seperti memahami proses mengendalikan peralatan PCR, interpretasi data, extraction sampel serta penyediaan standard, QC dan CRM. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Telah memberi cadangan di mana pelanggan boleh menghantar surat ke KIMIA untuk diadakan *attachment training*, bengkel atau kursus bagi memberi pendedahan kepada pelanggan memahami dengan lebih dekat. Pelanggan juga disarankan untuk menghubungi KIMIA pada bila-bila masa sekiranya perlukan khidmat nasihat dari kakitangan KIMIA.	SELESAI
59.	Lebih proaktif seperti menghubungi pelanggan jika Laporan Kimia telah siap.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) INDUSTRI (Keselamatan Kimia) 224	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 5/8/2026 jam 2.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan dimaklumkan bahawa pelaksanaan pemakluman laporan siap dibuat melalui Sistem Infoblast Telekom Malaysia (TM). Pelanggan ambil maklum.	SELESAI
60.	Permohonan sebolehnya disiapkan mengikut piagam pelanggan dan dimaklumkan kepada pelanggan untuk segera datang ambil laporan	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) INDUSTRI (Penjenisan Produk)	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 10/8/2026.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
	yang sudah siap beserta sampel sekiranya masih ada baki sampel.	314	**Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan ambil maklum bahawa laporan siap untuk dipungut akan dimaklumkan kepada pelanggan melalui Sistem Infoblast Telekom Malaysia (TM).	
61.	Penambahan anggota perlu dibuat memandangkan keperluan analisa sentiasa meningkat.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) INDUSTRI (Penjenisan Produk) 1108	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 10/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan dimaklumkan usaha pengukuhan analisis minuman beralkohol, produk merokok dan keluaran minyak sawit sedang dilaksanakan melalui peruntukan RMK12 RP5. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Pelaksanaan pengukuhan akan dapat beroperasi sepenuhnya mulai Januari 2027.	SELESAI
62.	Penambahan peralatan analisa perlu dibuat memandangkan keperluan analisa sentiasa meningkat.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) INDUSTRI (Penjenisan Produk) 1108		SELESAI
63.	Perlu maklum untuk ambil laporan sekiranya sudah siap.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) INDUSTRI (Penjenisan Produk) 1119	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui telefon pada 10/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan ambil maklum bahawa laporan siap untuk dipungut akan dimaklumkan kepada pelanggan melalui Sistem Infoblast Telekom Malaysia (TM).	SELESAI
64.	Petunjuk laluan perlu dipamerkan.	KIMIA Johor SEKITARAN (Bioteknologi) 571	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Menghubungi secara WhatsApp pada 05.08.2026, 5.02 petang.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Maklum balas dari pelanggan: Pelanggan memaklumkan kurang pasti berkenaan laluan ke arah Unit Biologi kerana kurangnya papan tanda yang dipamerkan. Papan tanda ke arah Unit Biologi hanya dipamerkan pada laluan masuk berhadapan pondok pengawal sahaja. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak Jabatan mengambil maklum dan akan menambah tanda arah ke Unit Biologi di laluan susur gajah dan kawasan-kawasan lain yang dikenal pasti.	
65.	Kajian kepuasan pelanggan dilaksanakan setiap 2 tahun.	KIMIA Melaka SEKITARAN (Bioteknologi) 540	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pegawai berkenaan pada 17/08/26. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa Kajian Kepuasan Pelanggan adalah keperluan jabatan bagi memenuhi sistem kualiti MS ISO/IEC 17025. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Telah dimaklumkan bahawa Kajian Kepuasan Pelanggan dilaksanakan setahun sekali bermula 2026.	SELESAI
66.	Tambahbaik bila laporan yang sudah siap melalui platfom WhatsApp.	KIMIA Melaka FORENSIK (Narkotik) 554	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pegawai berkenaan pada 19/08/26. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Dimaklumkan bahawa sistem Sistem Infoblast Telekom Malaysia (TM) akan digunakan untuk pemakluman laporan siap dan penggunaan WhatsApp akan digunakan sebagai alternatif untuk pemakluman kepada pelanggan. Pelanggan bersetuju dengan kaedah KIMIA Melaka.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
67.	Mohon dimaklumkan kepada pelanggan selepas Laporan Kimia siap dijana.	KIMIA Melaka INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 578	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pegawai berkenaan pada 19/08/26. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Dimaklumkan Sistem Infoblast Telekom Malaysia (TM) akan digunakan untuk pemakluman laporan siap dan penggunaan WhatsApp akan digunakan sebagai alternatif untuk pemakluman kepada pelanggan. Pengujian Sistem Infoblast Telekom Malaysia (TM) ke nombor pegawai berkenaan telah diuji pada 19/08/26 pada pukul 11.00 pagi. Pegawai bersetuju dengan kaedah Kimia Melaka.	SELESAI
68.	Sistem penyaman udara tidak berapa sejuk kadangkala hanya angin sahaja.	KIMIA Pulau Pinang INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 251	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan melalui panggilan telefon pada 27/08/2026 jam 9.12 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan kawasan menunggu kurang sejuk. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak Jabatan memaklumkan bahawa penyaman udara berpusat (*centralised chiller*) mengalami kerosakan dan masih berada dalam tempoh pembaikan. Jabatan juga dalam proses penggantian sistem penyaman udara baru dalam RMK13 . **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Jangkaan siap baik pulih *centralised chiller* pada bulan Oktober 2026 dan penggantian *centralised chiller* Jabatan pada tahun 2029.	SELESAI
69.	Penyaman udara di ruangan menunggu kurang sejuk.	KIMIA Pulau Pinang SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 692	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan melalui panggilan telefon pada 27/08/2026 jam 9.12 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan kawasan menunggu kurang sejuk.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Jabatan juga dalam proses penggantian sistem penyaman udara baru dalam RMK13 . **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Jangkaan sementara untuk baiki *chiller* pada bulan Oktober 2026 dan penggantian sistem penyaman udara Jabatan pada tahun 2029.	
70.	Setelah pihak kami menghantar sampel DNA keputusan dikemaskini di *handphone* yang diberikan untuk memudahkan pihak kami mengetahui proses dari masa ke semasa oleh bahagian Jabatan kimia, sama ada masih *running* atau lain2. Ini memudahkan pihak kami mengetahui sampai tahap mana proses itu sebelum keluar keputusan.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (DNA Forensik) 831	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan tempoh piagam bagi kes paterniti JPN adalah 25 hari. Pelanggan akan dimaklumkan dengan segara setelah kes tersebut siap sepenuhnya dalam tempoh piagam. Sekiranya pihak JPN memerlukan status terkini bagi sesuatu kes yang telah dihantar, boleh berhubung terus dengan makmal DNA Forensik KIMIA Pulau Pinang.	SELESAI
71.	Mohon untuk respon dengan lebih cepat berkaitan keputusan analisis. Banyak kali *follow-up* tapi laporan masih belum dapat melebihi dari tempoh yang telah ditetapkan.	KIMIA Pulau Pinang SEKITARAN (Kualiti Makanan) 886	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dimaklumkan pada 21/08/2026 jam 10.21 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Sebarang pertanyaan berkenaan laporan analisis, pelanggan boleh menghubungi Pegawai Sains yang lain di Seksyen Makanan dan Industri sekiranya Pegawai Sains yang menerima kes tiada di pejabat atau bercuti.	SELESAI
72.	Mempercepatkan tempoh menunggu laporan disiapkan.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Toksikologi) 896	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** **-** **Maklum balas dari pelanggan:** **-**	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Pelanggan telah dimaklumkan bahawa terdapat kenaikan mendadak dalam jumlah kes dan ekshibit (dianggarkan 50% berbanding tahun 2025) yang telah menyumbang kepada kelewatan analisis dan pengeluaran Laporan Kimia. Segala usaha sedang dijalankan untuk mempercepatkan analisis Toksikologi.	
73.	Sediakan plastik bekas spesimen toksikologi *post morterm* yang dipulang semula. Risau bocor nanti berbau.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Toksikologi) 897	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi dan keterangan lanjut telah diperolehi. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Beliau telah dimaklumkan bahawa berikutan kekangan kewangan, bekalan peket plastik adalah terhad dan mencukupi untuk kegunaan makmal sahaja. Beg keselamatan yang digunakan untuk bekas spesimen yang dipulangkan adalah berkualiti dan jarang berlaku kebocoran. Pegawai juga akan lebih prihatin semasa *seal* ekshibit yang akan dipulangkan.	SELESAI
74.	Ruang menunggu di Jabatan Kimia Malaysia Pulau Pinang Bahagian Forensik Narkotik tiada penyaman udara dan panas.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Narkotik) 904	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah maklum kepada pelanggan melalui telefon pada 10/08/2026 jam 10.00 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan kawasan menunggu kurang sejuk. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak Jabatan memaklumkan bahawa *centralised chiller* mengalami kerosakan dan dalam tempoh pembaikan. Jabatan juga dalam proses penggantian sistem penyaman udara baru dalam RMK13 . **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Jangkaan sementara untuk baiki *chiller* ada bulan Oktober 2026 dan penggantian sistem penyaman udara Jabatan pada tahun 2029.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
75.	Mohon pernambahan lebih ramai staf di Bahagian Narkotik agar cepat mendapat keputusan Laporan Kimia supaya prosedur siasatan tidak tergantung.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Narkotik) 906	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan melaui telefon pada 10/08/2026 pada jam 1.30. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak KIMIA memaklumkan laporan kimia lambat kerana beban kerja di Makmal Narkotik sangat tinggi. JPA telah meluluskan sebahagian pengisian penuh perjawatan di KIMIA Malaysia.	SELESAI
76.	Proses barang kes dipercepatkan.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Narkotik) 911	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelaggan melaui telefon pada 10/08/206 jam 10.15 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak Jabatan memaklumkan Laporan Kimia lambat kerana beban kerja di Seksyen Narkotik sangat tinggi. Pihak Jabatan akan berusaha lebih bagi mempercepatkan pengeluaran Laporan Kimia.	SELESAI
77.	Penambahan kekuatan untuk mempercepatkan Laporan Kimia.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Narkotik) 912	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 10/08/2026 pada jam 10.20 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak KIMIA memaklumkan laporan kimia lambat kerana beban kerja di Makmal Narkotik sangat tinggi. JPA telah meluluskan sebahagian pengisian penuh perjawatan di KIMIA Malaysia.	SELESAI
78.	Perlu ruang yang lebih luas.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Narkotik) 913	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah maklum pada pelanggan pada 10/08/2026.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Maklum balas dari pelanggan: Pelanggan menyatakan ruang kaunter di Bahagian Forensik sempit. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak Jabatan memaklumkan bahawa ruang kaunter Seksyen Narkotik di tingkat dua berkongsi dengan semua seksyen di Forensik menyebabkan ruang tersebut sempit jika pelanggan datang secara serentak.	
79.	Kurangkan masa menunggu untuk terima barang kes.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Narkotik) 915	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 10/08/2026 pada jam 10.23 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pihak pelanggan memaklumkan kaunter di Bahagian Forensik sempit dan hanya satu komputer sahaja diletak di kaunter menyebabkan pegawai terpaksa daftar kes di dalam makmal/ tempat duduk pegawai. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak Jabatan telah memaklumkan tiada masalah jika pegawai daftar di dalam makmal/tempat duduk pegawai. Pendaftaran menjadi lambat kerana kes yang dibawa oleh pegawai penyiasat banyak (30 kes ke atas) dan pihak pelanggan datang serentak. Jika kes yang dihantar melebihi 30 kes, lebih dari seorang pegawai akan terima kes tersebut bagi mempercepatkan kes.	SELESAI
80.	Penyaman udara di ruang menunggu pelanggan tidak berfungsi dan hanya ada satu kipas biasa di letakkan untuk ruang menunggu yang luas.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Narkotik) 932	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah maklum kepada pelanggan pada 10/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan kawasan menunggu kurang sejuk. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak Jabatan memaklumkan bahawa *centralised chiller* mengalami kerosakan dan dalam tempoh pembaikan. Jabatan juga dalam proses penggantian sistem penyaman udara baru dalam RMK13.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Anggaran masa pelaksanaan (jika ada): Jangkaan sementara untuk baiki *chiller* ada bulan Oktober 2026 dan penggantian sistem penyaman udara Jabatan pada tahun 2029.	
81.	Sistem pemakluman keputusan Laporan Kimia perlu ditambah baik (hantar WhatsApp atau e-mel).	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Narkotik) 939	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah maklum kepada pelanggan pada 10/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman keputusan Laporan Kimia dilakukan melalui Sistem Infoblast Telekom Malaysia (TM).	SELESAI
82.	Sistem penyaman udara di ruangan menunggu perlu perbaiki segera.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Narkotik) 939	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah maklum kepada pelanggan pada 10/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan kawasan menunggu kurang sejuk. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak Jabatan memaklumkan bahawa *centralised chiller* mengalami kerosakan dan dalam tempoh pembaikan. Jabatan juga dalam proses penggantian sistem penyaman udara baru dalam RMK13. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Jangkaan sementara untuk baiki *chiller* ada bulan Oktober 2026 dan penggantian sistem penyaman udara Jabatan pada tahun 2029.	SELESAI
83.	Mohon pihak Jabatan Kimia Malaysia membuat kajian ke atas tempoh barang kes di hantar dan Laporan Kimia diterima kerana ada sedikit	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Narkotik) 963	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah memaklumkan pada pelanggan 10/08/206.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
	kelewatan yang akan mengganggu proses mahkamah.		**Maklum balas dari pelanggan:** **-**	
84.	Percepatkan proses analisa.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Narkotik) 964	**Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak Jabatan memaklumkan Laporan Kimia lambat kerana beban kerja di seksyen Narkotik sangat tinggi. Pihak Jabatan akan berusaha lebih bagi mempercepatkan pengeluaran Laporan Kimia.	SELESAI
85.	Jika pihak Jabatan Kimia Malaysia boleh mengadakan Advokasi Prosedur penerimaan dan serahan sampel dan isu berbangkit kepada Agensi Penguatkuasaan.	KIMIA Perak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 117	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 27/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan mengenai prosedur penghantaran dan penerimaan sampel yang boleh didapati di laman sesawang dan laman sosial KIMIA Malaysia. Satu sesi dialog telah diadakan bersama pihak KPDN pada tahun 2025. Pemakluman berkenaan prosedur penghantaran dan penerimaan sampel akan dimaklumkan kepada pelanggan sekiranya terdapat panggilan telefon atau permintaan penjelasan prosedur berkaitan dari pelanggan sendiri.	SELESAI
86.	Boleh tampal Seksyen di setiap aras dalam lif sebagai petunjuk.	KIMIA Perak SEKITARAN (Kualiti Makanan) 341	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 27/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa telah terdapat petunjuk lantai di aras G. Walau bagaimanapun, cadangan pelanggan akan dipertimbangkan untuk penambahbaikan di masa hadapan.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
87.	Tangki pam dalam tandas lelaki bermasalah, air menitik di belakang sepanjang menggunakan tandas.	KIMIA Perak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 695	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 27/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa masalah tandas akan dibaiki dan diselesaikan dalam masa terdekat.	SELESAI
88.	Laporan dipercepat selewat lewatnya 2 bulan.	KIMIA Perak FORENSIK (Narkotik) 1069	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 27/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa terdapat pertambahan jumlah kes dan ekshibit yang telah menyumbang kepada kelewatan analisis dan pengeluaran Laporan Kimia. Pegawai sedang berusaha untuk mempercepatkan analisis dan mengeluarkan laporan.	SELESAI
89.	Mempercepatkan laporan analisis.	KIMIA Perak FORENSIK (Toksikologi) 1078	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 27/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa terdapat masalah pada peralatan yang menyebabkan analisis tertangguh dan laporan tidak dapat dikeluarkan dengan segera. Pegawai sedang berusaha untuk mempercepatkan analisis dan mengeluarkan laporan.	SELESAI
90.	Cadangan saya agar pihak Jabatan dapat percepatkan analisa keputusan Toksilogi yang dihantar. Sekarang ni tempohnya 3 bulan ada bagusnya	KIMIA Perak FORENSIK (Toksikologi) 1079	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 27/08/2026.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
	jika boleh dipercepat dalam tempoh sebulan.		**Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa terdapat masalah pada peralatan yang menyebabkan analisis tertangguh dan laporan tidak dapat dikeluarkan dengan segera. Pegawai sedang berusaha untuk mempercepatkan analisis dan mengeluarkan laporan.	
91.	Pohon pihak yang berkenaan dapat menambahbaikan sistem pemperosesan barang kes dalam jangka masa yang tidak terlalu lama.	KIMIA Perak FORENSIK (Kriminalistik) 1080	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi secara WhatsApp Insp. Zuhairy pada 10/08/2026 jam 11.19 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Insp. Zuhairy memaklumkan beliau telah tersalah memilih unit semasa mengisi borang kajian. Isu yang diberi bukan untuk kes kriminalistik tetapi untuk kes toksikologi. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa terdapat masalah pada peralatan yang menyebabkan analisis tertangguh dan laporan tidak dapat dikeluarkan dengan segera. Pegawai sedang berusaha untuk mempercepatkan analisis dan mengeluarkan laporan.	SELESAI
92.	Menambah baik peralatan seperti bahan dan keperluan bagi mempermudahkan serta melancarkan ahli kimia membuat analisa kepada sampel yang dipohon bagi mengelak kekangan masa kepada keputusan setiap kes dirujuk.	KIMIA Perak FORENSIK (Toksikologi) 1086	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 27/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa terdapat masalah pada peralatan yang menyebabkan analisis tertangguh dan laporan tidak dapat dikeluarkan dengan segera. Pertambahan dan penggantian peralatan analisis juga telah dibuat mengikut perancangan. Walau bagaimanapun, perkara luar jangka seperti kerosakan peralatan adalah tidak dapat dielakkan. Pegawai sedang berusaha untuk mempercepatkan analisis dan mengeluarkan laporan.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
93.	Perlukan lebih ramai ahli kimia.	KIMIA Kedah FORENSIK (Toksikologi) 343	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 30/8/2026 jam 9.20 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa pengurusan tertinggi sentiasa memohon pertambahan kakitangan dan pengisian penuh dan pelbagai usaha sedang dijalankan untuk mempercepatkan pelaporan.	SELESAI
94.	Semoga kakitangan pegawai KIMIA Negeri Kedah (Forensik Narkotik) akan ditambah lagi mengikut bebanan tugas yang semakin meningkat.	KIMIA Kedah FORENSIK (Pemeriksaan Dokumen) 834	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 30/8/2026 jam 9.25 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** JPA telah meluluskan sebahagian pengisian penuh perjawatan di KIMIA Malaysia.	SELESAI
95.	Perlukan lif atau dumbwaiter supaya barang yang banyak senang diangkat.	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 835	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 27/8/2026 jam 4.50 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa permohonan membina lif/dumbwaiter di Jabatan ini telah dimajukan ke pihak pengurusan tertinggi dan kementerian.	SELESAI
96.	Tambah lagi ahli kimia kurangkan beban tugas. Kes setiap tahun bertambah.	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 838	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 30/8/2026 jam 10.10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** **-**	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Pelanggan telah dimaklumkan bahawa pengurusan tertinggi sentiasa memohon pertambahan kakitangan dan pengisian penuh dan pelbagai usaha sedang dijalankan untuk mempercepatkan pelaporan.	
97.	Perlu wujudkan lif barang jam dumbwaiter bagi memudahkan proses mengangkat barang kes dari bawah ke tingkat atas.	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 839	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 27/8/2026 jam 4.55 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa permohonan membina lif/dumbwaiter di Jabatan ini telah dimajukan ke pihak pengurusan tertinggi dan kementerian.	SELESAI
98.	Masa yang diambil untuk dapatkan keputusan kimia sangat lama. Mohon kesan masalah ini berpunca dari individu pegawai kimia atau kekurangan pegawai kimia.	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 862	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 27/8/2026 jam 2.20 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan mengenai peningkatan kes yang sangat ketara dan beban kerja makmal Narkotik yang sangat tinggi. Pelbagai usaha sedang dijalankan untuk mempercepatkan pelaporan.	SELESAI
99.	Menambahbaik dari segi kecepatan pemprosesan Laporan Kimia.	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 868	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 27/8/2026 jam 2.30 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan mengenai peningkatan kes yang sangat ketara dan beban kerja makmal Narkotik yang sangat tinggi.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Pelbagai usaha sedang dijalankan untuk mempercepatkan pelaporan.	
100.	Saya ingin mengambil ruang ini untuk mengemukakan cadangan yang disifatkan kritikal buat perhatian pihak Jabatan Kimia. Mohon pihak tuan dapat mempertimbangkan kaedah bagi mempercepatkan proses pengeluaran Laporan Kimia. Ini kerana rata-rata tempoh siasatan yang diberikan kepada IO/AIO adalah kurang daripada 6 bulan. Kelewatan penerimaan laporan ini sering kali memberikan impak besar kepada pengurusan kes di mahkamah, termasuk kecenderungan kes menjadi Discharged Not Amounting to Acquittal (DNAA). Malah, ia turut menyentuh aspek kemanusiaan dan keadilan moral apabila ada tertuduh yang terpaksa menjalani tempoh reman yang lama di penjara semata-mata menunggu laporan selesai, namun akhirnya perlu melalui proses tangkap semula atas faktor teknikal dan kekangan kewangan untuk membayar denda. Impak daripada kitaran ini akhirnya terpaksa didepani dan ditangani oleh pihak IO/ AIO sendiri. Sehubungan itu, saya bagi pihak rakan-rakan IO/ AIO amat berharap agar pihak Jabatan Kimia Malaysia	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 877	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 30/8/2026 jam 10.00 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** JPA telah meluluskan sebahagian pengisian penuh perjawatan di KIMIA Malaysia.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
	dapat meneliti isu ini demi kelancaran sistem keadilan negara.			
101.	Pemakluman pengambilan sampel melalui e-mel.	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 909	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 30/8/2026 jam 9.40 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan dimaklumkan pihak Jabatan membuat pemakluman melalui e-mel dan Sistem Infoblast Telekom Malaysia (TM) dan meminta maklumat nombor telefon pelanggan untuk disimpan dalam sistem.	SELESAI
102.	Dapat menyiapkan laporan dengan lebih cepat.	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 925	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 27/8/2026 jam 4.40 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan mengenai peningkatan kes yang sangat ketara dan beban kerja makmal Narkotik yang sangat tinggi. Pelbagai usaha sedang dijalankan untuk mempercepatkan pelaporan.	SELESAI
103.	Mohon sediakan notis Laporan Kimia sekiranya Laporan Kimia lewat siap melalui sistem.	KIMIA Terengganu FORENSIK (DNA Forensik) 86	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui aplikasi WhatsApp pada 20/8/2026 jam 11.00 pagi berkenaan cadangan yang diutarakan. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Jabatan sedang dalam proses pembangunan Sistem Pengurusan Informasi Makmal (SPIM) yang baharu dimana status kes yang dihantar boleh disemak secara dalam talian. Buat masa ini,	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			pelanggan boleh terus menghubungi pegawai untuk mendapatkan status analisis.	
104.	Penganalisa sampel buangan terjadual di KIMIA Terengganu.	KIMIA Terengganu SEKITARAN (Kualiti Air) 182	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Ketua Unit telah menghubungi Pn. Nur Faezah melalui telefon pada 04 Ogos 2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Beliau mencadangkan semua kes Buangan Terjadual dianalisis di KIMIA Terengganu (tanpa dihantar ke Ibu Pejabat bagi mengelakkan kelewatan Laporan Kimia). **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Penerangan telah diberi kepada beliau bahawa KIMIA Terengganu menerima dan menjalankan penyediaan sampel sahaja, sampel tersebut perlu dihantar ke Ibu Pejabat untuk dianalisis kerana tiada kemudahan peralatan di KIMIA Terengganu. Setelah keputusan analisis dikeluarkan, Ahli Kimia dari KIMIA Terengganu akan menginterpretasi keputusan seterusnya menyediakan Laporan Kimia dengan kadar segera. Pihak pelanggan telah mengambil maklum berkaitan isu ini.	SELESAI
105.	Adakan sistem janji temu penghantaran sampel melalui *apps mobile*.	KIMIA Terengganu INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 209	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Ketua unit telah menghubungi pelanggan melalui WhatsApp pada 18/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Kaunter KIMIA Terengganu beroperasi dari jam 8.00am hingga 5.00 ptg. Pelanggan boleh hadir bila-bila masa dalam tempoh tersebut. Pelanggan juga boleh memaklumkan berkaitan penghantaran sampel kepada pegawai melalui telefon atau mesej sekiranya perlu. KIMIA Malaysia juga akan membangunkan aplikasi ini di dalam pembangunan projek makmal pintar RMK13. Pihak pelanggan telah mengambil maklum berkaitan isu ini.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
106.	Jawapan maklum balas disegerakan.	KIMIA Terengganu FORENSIK (DNA Forensik) 510	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Ketua unit telah menghubungi pelanggan pada 20/8/2026 jam 11.10 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi untuk mendapatkan penjelasan sebenar berkenaan perkara tersebut. Beliau menyatakan bahawa jawapan maklum balas disegerakan yang dimaksudkan adalah jawapan maklum balas pelanggan MBQ yang telah diberikan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Ketua unit telah menjelaskan bahawa setelah selesai kajian kepuasan pelanggan dan pengumpulan cadangan, cadangan/ maklum balas akan dijawap oleh pegawai yang terlibat dan satu laporan akan dikeluarkan untuk dimaklumkan secara rasmi di dalam laman web Jabatan.	SELESAI
107.	Memendekkan lagi tempoh penerimaan maklum balas cerakinan.	KIMIA Terengganu INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 708	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Ketua unit telah menghubungi pelanggan pada 18/08/2026 melalui WhatsApp. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Tempoh masa Laporan Kimia dikeluarkan tidak dapat dipendekkan kerana mengambil kira kepada bilangan kes dan sampel yang diterima dari pelbagai agensi. Pihak pelanggan telah mengambil maklum berkaitan isu ini.	SELESAI
108.	Mohon untuk membuat pemberitahuan kepada pegawai persampelan apabila Laporan Kimia telah siap dengan menghantar pesanan WhatsApp atau e-mel.	KIMIA Terengganu SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 801	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Ketua Unit telah menghubungi PPKP Mohd Firdaus melalui telefon pada 04 Ogos 2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Beliau mencadangkan ahli kimia memaklumkan Laporan Kimia siap melalui e-mel / WhatsApp. Sebelum ini makluman Laporan Kimia siap dibuat melalui Sistem Infoblast Telekom Malaysia (TM).	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Pihak Jabatan Terengganu bersetuju dengan cadangan yang diberikan supaya memaklumkan Laporan Kimia siap untuk dipungut juga akan dilaksanakan melalui WhatsApp. Pihak pelanggan telah mengambil maklum berkenaan cadangan ini.	
109.	Di ruang penerimaan sampel, boleh tambah baik dengan menambah bilangan kerusi.	KIMIA Pahang SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 23	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan daripada JAS Gebeng telah dihubungi melalui WhatsApp pada 11 Ogos 2026 jam 9.00 pagi dan disusuli dengan e-mel pada 11/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman kepada pelanggan berkaitan fasiliti kemudahan telah disenaraikan dalam skop projek pembangunan RMK13 yang akan bermula pada tahun hadapan (2027).	SELESAI
110.	Selain itu, boleh sambung *awning* atau kanvas untuk elak tempias hujan.	KIMIA Pahang SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 23	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan daripada JAS Gebeng telah dihubungi melalui WhatsApp pada 11 Ogos 2026 jam 9.00 pagi dan disusuli dengan e-mel pada 11/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan penambahbaikan ruang penerimaan sampel bagi pelanggan Alam Sekitar melalui projek penyelenggaran bangunan yang akan dijalankan pada tahun 2027. Pelan ubahsuai telah dihantar kepada JKR. Kaunter pelanggan ini akan berada dalam Makmal dan berhawa dingin.	SELESAI
111.	Penyediaan lif bagi memudahkan urusan penghantaran sampel.	KIMIA Pahang FORENSIK (Toksikologi) 57	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 6 Ogos 2026 jam 11.00 pagi disusuli dengan e-mel kepada pelanggan pada 10 Ogos 2026, 11.14 pagi.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Maklum balas dari pelanggan: Ketiadaan kemudahan lif **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman kepada pelanggan berkaitan kemudahan lif telah dicadangkan untuk dimasukkan semasa pembinaan bangunan baru. Pertimbangan daripada pengurusan kerana melibatkan implikasi bajet/ kos.	
112.	Ruangan untuk penghantaran sampel yang lebih selesa. Contoh : tambah ruangan berbumbung di kaunter penerimaan sampel, kerana ruangan yang sedia ada bumbungnya tidak cukup untuk *cover* pegawai yang hantar sampel terutama bila cuaca hujan.	KIMIA Pahang SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 159	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan daripada JAS Gebeng telah dihubungi melalui WhatsApp pada 11 Ogos 2026 jam 9.00 pagi dan disusuli dengan e-mel pada 11/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan penambahbaikan ruang penerimaan sampel bagi pelanggan Alam Sekitar melalui projek penyelenggaran bangunan yang akan dijalankan pada tahun 2027. Pelan ubahsuai telah dihantar kepada JKR. Kaunter pelanggan ini akan berada dalam Makmal dan berhawa dingin.	SELESAI
113.	Perlu ada lif barangan untuk barang banyak dan berat.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 208	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 6 Ogos 2026 jam 11.00 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Ketiadaan kemudahan lif. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman kepada pelanggan berkaitan kemudahan lif telah dicadangkan untuk dimasukkan semasa pembinaan bangunan baru. Pertimbangan daripada pengurusan kerana melibatkan implikasi bajet/ kos.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
114.	Permohonan untuk ekshibit mercun tidak mengambil masa yang lama.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 208	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 6 Ogos 2026 jam 11.00 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan dicadangkan untuk mengambil laporan beserta ekshibit setelah pemakluman laporan siap melalui Sistem Infoblast Telekom Malaysia (TM) diterima.	SELESAI
115.	Dicadangkan agar semakan status sampel dan keputusan analisis dapat diakses secara dalam talian.	KIMIA Pahang INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 210	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui panggilan telefon pada 18/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Jabatan sedang dalam proses pembangunan Sistem Pengurusan Informasi Makmal (SPIM) yang baharu dimana status kes yang dihantar boleh disemak secara dalam talian. Buat masa ini, pelanggan boleh terus menghubungi pegawai untuk mendapatkan status analisis.	SELESAI
116.	Tempoh pemprosesan dipercepatkan bagi meningkatkan kecekapan urusan antara agensi.	KIMIA Pahang INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 210	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi melalui panggilan telefon pada 18/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan berkenaan kedudukan perjawatan dan beban kerja semasa di KIMIA Pahang.	SELESAI
117.	Sebagai pelanggan Jabatan Kimia Malaysia Negeri Pahang, saya merasakan jumlah ahli kimia perlu	KIMIA Pahang INDUSTRI (Negeri/ Cawangan)	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan daripada Jabatan Kastam DiRaja Malaysia telah dihubungi oleh Puan Suraini binti Mat Yasin pada 18/8/2026.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
	ditambah bagi mengurangkan beban kerja pegawai kimia sedia ada dan mengurangkan masa menunggu bagi setiap laporan dikeluarkan. Jumlah kakitangan/ pegawai/ ahli kimia Jabatan Kimia Malaysia di Negeri Pahang ini saya sebagai penjawat awam daripada luar merasakan prestasi optimum boleh dicapai dengan adanya penambahan kakitangan memandangkan permohonan daripada agensi lain seperti Jabatan Kastam adalah kian bertambah setiap tahun.	211	**Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan berkenaan kedudukan perjawatan dan beban kerja semasa di KIMIA Pahang. E-mel susulan juga telah dihantar pada 18/08/2026.	
118.	Perkhidmatan lif bagi penghantaran sampel berat perlu dibuat melibatkan bangunan bertingkat, menyukarkan orang awam untuk membuat permohonan analisa barang kes dan sampel kes.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 214	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 6 Ogos 2026 jam 11.00 pagi disusuli dengan e-mel kepada pelanggan pada 10 Ogos 2026, 11.14 pagi **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pada masa ini, bangunan sedia ada tidak mempunyai kemudahan lif. Kemudahan lif telah dicadangkan untuk dimasukkan semasa pembinaan bangunan baru. Walau bagaimanapun, pertimbangan daripada pengurusan kerana melibatkan implikasi bajet/ kos.	SELESAI
119.	Cadangan untuk membuat bayaran menggunakan sistem *cashless* seperti kad debit.	KIMIA Pahang INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 666	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dimaklumkan melalui panggilan telefon oleh Puan Suraini binti Mat Yasin pada 18/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-**	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Jabatan akan melaksanakan pembayaran dalam talian melalui iPayment pada masa akan datang bagi menggantikan kaedah sedia ada (EFT).	
120.	Tambah pegawai pengesahan/ *reviewer* di cawangan Pahang bagi mempercepatkan proses laporan.	KIMIA Pahang FORENSIK (Kriminalistik) 676	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 5 Ogos 2026 jam 11.30 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Tempoh piagam untuk kes *etching* ialah 5 hari selepas penerimaan kes. Pelanggan mohon dipercepatkan lagi. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Tempoh 5 hari sudah memadai. a) Pengesahan/ Reviewer (Kes Etching) - Mohamad Hanif bin Omar b) Pengesahan/ Reviewer (Kes Kemalangan) - Wan Ahmad Ashadi bin Wan Mohd Kamil **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Penambahan *reviewer* telah dilaksanakan bermula 2 Januari 2026.	SELESAI
121.	Lif diperlukan untuk memudahkan urusan jika barang kes banyak dan barang kes besar.	KIMIA Pahang FORENSIK (Narkotik) 679	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 6 Ogos 2026 jam 11.00 pagi disusuli dengan e-mel kepada pelanggan pada 10 Ogos 2026, 11.14 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Ketiadaan kemudahan lif **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pada masa ini, bangunan sedia ada tidak mempunyai kemudahan lif. Kemudahan lif telah dicadangkan untuk dimasukkan semasa pembinaan bangunan baru. Walau bagaimanapun, pertimbangan daripada pengurusan kerana melibatkan implikasi bajet/ kos.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) *Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan
122.	Kalau boleh dapatkan laporan lebih awal sangat membantu.	KIMIA Pahang INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 694	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan daripada Pegawai Penyiasat IPD Rompin telah dihubungi melalui telefon oleh Puan Suraini binti Mat Yasin pada 18/8/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Beliau juga telah dimaklumkan berkenaan piagam pelanggan secara umumnya bagi kes yang diterima adalah 30 hari. Namun sekiranya keadaan mendesak mohon pelanggan memaklumkan kepada pegawai.	SELESAI
123.	Ruang menunggu untuk orang awam bagi penghantaran sampel berkaitan perlu dinaiktaraf contoh sediakan ruang bilik yang selesa bagi orang awam menunggu staf-staf menyapa mereka.	KIMIA Pahang SEKITARAN (Kualiti Air) 714	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan JPS Pekan pada 11 Ogos 2026 jam 11.00 pagi disusuli dengan e-mel kepada pelanggan pada tarikh yang sama. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman kepada pelanggan berkaitan fasiliti kemudahan telah disenaraikan dalam skop projek pembangunan RMK13 yang akan bermula pada tahun hadapan (2027).	SELESAI
124.	Boleh tambah bilangan kerusi di ruang menunggu.	KIMIA Pahang SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 719	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan JPS Gebeng pada 11 Ogos 2026 jam 11.00 pagi disusuli dengan e-mel kepada pelanggan pada tarikh yang sama. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman kepada pelanggan berkaitan fasiliti kemudahan telah disenaraikan dalam skop projek pembangunan RMK13 yang akan bermula pada tahun hadapan (2027).	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
125.	Boleh tambah *awning* untuk elak tempias hujan.	KIMIA Pahang SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 719	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan JPS Gebeng pada 11 Ogos 2026 jam 11.00 pagi disusuli dengan e-mel kepada pelanggan pada tarikh yang sama. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan penambahbaikan ruang penerimaan sampel bagi pelanggan Alam Sekitar melalui projek penyelenggaran bangunan yang akan dijalankan pada tahun 2027. Pelan ubahsuai telah dihantar kepada JKR. Kaunter pelanggan ini akan berada dalam Makmal dan berhawa dingin.	SELESAI
126.	Ruangan/ kaunter menghantar sampel diperbesarkan.	KIMIA Pahang SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 745	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan JPS Gebeng pada 11 Ogos 2026 jam 11.00 pagi disusuli dengan e-mel kepada pelanggan pada tarikh yang sama. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman kepada pelanggan berkaitan fasiliti kemudahan telah disenaraikan dalam skop projek pembangunan RMK13 yang akan bermula pada tahun hadapan (2027).	SELESAI
127.	Buat lif kat Jabatan Kimia Malaysia Kota Bharu.	KIMIA Kelantan INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 351	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 10.08.2026 jam 01.33 petang menerusi e-mel. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan tersebut telah dibawa ke peringkat pengurusan untuk pertimbangan lanjut memandangkan ia melibatkan implikasi bajet/polisi.	SELESAI
128.	Mohon untuk ditambah lif bagi mengangkut barang kes dalam kuantiti yang banyak dan berat ke tingkat atas, khususnya makmal narkotik.	KIMIA Kelantan INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 371		SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
129.	Perlu penambahan staf di Jabatan Kimia Malaysia bagi mempercepatkan lagi keputusan kimia dari tarikh permohonan yang telah dibuat.	KIMIA Kelantan INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 377	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 10.08.2026 jam 01.46 petang menerusi e-mel. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan tersebut telah dibawa ke peringkat pengurusan untuk pertimbangan lanjut memandangkan ia melibatkan implikasi bajet/polisi.	SELESAI
130.	Selain itu perlu ada unit atau bahagian seperti DNA dan Halal di negeri masing-masing untuk memproses permohonan dari sampel yang dihantar. Buat masa sekarang sampel perlu di hantar ke Ibu Pejabat KIMIA di Selangor, ini menyebabkan peningkatan kos kerajaan dan juga masa pegawai untuk pergi membuat permohonan ke Ibu Pejabat KIMIA.	KIMIA Kelantan INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 377		SELESAI
131.	Sediakan lif untuk kemudahan barang yang berat naik ke atas.	KIMIA Kelantan FORENSIK (Narkotik) 842	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 10.08.2026 jam 05.04 petang menerusi e-mel. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan tersebut telah dibawa ke peringkat pengurusan untuk pertimbangan lanjut memandangkan ia melibatkan implikasi bajet/polisi.	SELESAI
132.	Dicadangkan untuk membina lif untuk kemudahkan pihak polis membawa barang rampasan yang mana jumlah yang besar.	KIMIA Kelantan FORENSIK (Narkotik) 887		SELESAI
133.	Baiki lif untuk memudahkan urusan pelanggan.	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 3	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Melalui e-mel pada 7 Ogos 2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Wakil Unit Kualiti Air telah menghubungi dan memaklumkan semua pelanggan berkaitan. Notis pemberitahuan telah dipamerkan di lobi/ kaunter utama Jabatan pada 25/11/2025 bagi makluman kerosakan lif sehingga isu kebolehfungsian lif ini	SELESAI
134.	Permohonan untuk mempercepatkan baiki lif yang rosak untuk memudah pihak kami untuk menghantar sampel air tahunan yang berat dan banyak di aras 2 dengan menggunakan tangga. Disebabkan lif rosak, pihak kami terpaksa mengangkut semua sampel	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 4		SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
	air yang banyak dan berat dengan tenaga peluh di makmal dan menyebabkan kami penat dan berpayah semasa penghantaran sampel air bulanan dan tahunan. Mengangkat sesuatu yang berat boleh menjejaskan kesihatan dan keselamatan pihak kami.		diselesaikan sepenuhnya dan memohon kerjasama penuh pelanggan, pelawat dan kakitangan diminta menggunakan tangga sedia ada buat sementara waktu. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** 2026-2028.	
135.	a) Kami perlukan perkhidmatan lif bagi memudahkan proses penghantaran sampel parameter kimia ke Bahagian Kualiti Air, khasnya penghantaran sampel tahunan dimana kami kena angkut 3 *cool box* (121 botol) merentasi tangga menuju ke Tingkat 2 Bahagian Kualiti Air. b) Penerimaan Laporan Kimia melalui e-mel (bukan dalam folder drive).	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 29	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Melalui e-mel pada 7 Ogos 2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Wakil Unit Kualiti Air telah menghubungi dan memaklumkan semua pelanggan-pelanggan berkaitan. Notis pemberitahuan telah dipamerkan di lobi/ kaunter utama Jabatan pada 25/11/2025 bagi makluman kerosakan lif sehingga isu kebolehfungsian lif ini diselesaikan sepenuhnya dan memohon kerjasama penuh pelanggan, pelawat dan kakitangan diminta menggunakan tangga sedia ada buat sementara waktu. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** 2026-2028. Minit Mesyuarat TWG Air Bil 1/2025 yang bertarikh 03 September 2025, berkaitan kebenaran menggunakan platform *google drive* bagi memudahkan penyampaian laporan analisis kimia kepada pihak pelanggan. Perkara ini telah dimaklumkan melalui e-mel kepada pelanggan pada 30 Oktober 2025. Ketua Unit Kualiti Air telah memaklumkan kepada pelanggan berkaitan perkara berkenaan melalui e-mel pada 18.08.2026.	SELESAI
136.	Percepatkan lagi untuk memperbaiki kerosakkan pada lift bagi memudahkan pihak kami untuk	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 90	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Wakil setiap Unit Makmal telah menghubungi dan memaklumkan semua pelanggan seperti berikut:	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
	proses penghantaran sampel ke tingkat atas.		Unit Kualiti Air ● Melalui e-mel pada 7 Ogos 2026. Unit Toksikologi ● Melalui aplikasi WhatsApp pada 06/08/2026 dan pelanggan telah mengambil maklum. Unit Narkotik ● Melalui surat kepada pada 17.08.2026. Unit Industri ● Unit Industri telah e-mel makluman terkini kebolehfungsian lif kepada 3 pelanggan berkenaan pada 17/8/26 pukul 11.50 pagi. Sebelum ini juga telah dimaklumkan secara lisan semasa penghantaran/kutipan sampel di kaunter. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Notis pemberitahuan telah dipamerkan di lobi/kaunter utama Jabatan pada 25/11/2025 bagi makluman kerosakan lif sehingga isu kebolehfungsian lif ini diselesaikan sepenuhnya dan memohon kerjasama penuh pelanggan, pelawat dan kakitangan diminta menggunakan tangga sedia ada buat sementara waktu. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** 2026-2028.	
137.	Kemudahanl lif perlu dibaiki dgn segera.	KIMIA Sarawak FORENSIK (Toksikologi) 98		SELESAI
138.	Lift perlulah berfungsi untuk memudahkan penghantaran sampel kimia di tingkat 2.	KIMIA Sarawak SEKITARAN (Kualiti Air) 112		SELESAI
139.	Mempercepatkan kemudahan lif berfungsi semula.	KIMIA Sarawak FORENSIK (Toksikologi) 143		SELESAI
140.	Segerakan penyelengaraan lif untuk memudahkan urusan di Jabatan Kimia.	KIMIA Sarawak FORENSIK (Narkotik) 188		SELESAI
141.	Baiki lif, sebab banyak sampel yang perlu diangkat menaiki tangga.	KIMIA Sarawak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 264		SELESAI
142.	Lif dalam keadaan rosak dak tidak dapat digunakan. Mohon bantu warga KIMIA cawangan Kuching percepatkan pembaikan untuk kemudahan warga KIMIA dan pelanggan.	KIMIA Sarawak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 664		SELESAI
143.	Pembaikan lif.	KIMIA Sarawak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 1054		SELESAI
144.	Perlu tambah staf memandangkan KIMIA Sibu terlalu banyak sampel yang dianalisa terutamanya dadah. Penambahan staff di KIMIA Sibu boleh meringankan beban tugas	KIMIA Sibu FORENSIK (Narkotik) 446	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 18/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan berpuashati dengan maklum balas dari Jabatan.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
	mereka dan sampel yang dihantar juga akan disiapkan dengan lebih cepat. KIMIA Sibu menerima sampel daripada semua IPD di Zon tengah.		**Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan penambahan kakitangan KIMIA Sibu sentiasa dalam perhatian KIMIA Ibu Pejabat. Walau bagaimanapun, urusan pengambilan kakitangan adalah di bawah bidang kuasa Jabatan Perkhidmatan Awam.	
145.	Masa bagi penerimaan untuk keputusan analisa kimia boleh ditingkatkan lagi.	KIMIA Sibu SEKITARAN (Kualiti Air) 573	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 18/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan berpuashati dengan maklum balas dari Jabatan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Unit Kualiti Air, KIMIA Sibu masih dalam proses verifikasi peralatan baru yang akan mempercepatkan pelaporan kes organochlorine pesticide. Pihak Jabatan akan sedaya upaya untuk mempercepatkan tempoh siap Laporan Kimia.	SELESAI
146.	Sistem perlaporan perlu ditambah baik, diemelkan ke alamat e-mel yang tepat dalam tempoh masa yang betul seperti di dalam piagam pelanggan.	KIMIA Sibu SEKITARAN (Kualiti Air) 632	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 18/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan berpuashati dengan maklum balas dari Jabatan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Unit Kualiti Air, KIMIA Sibu masih dalam proses verifikasi peralatan baru yang akan mempercepatkan pelaporan kes organochlorine pesticide. Pihak Jabatan akan sedaya upaya untuk mempercepatkan tempoh siap Laporan Kimia. Penghantaran Laporan Kimia adalah secara e-mel terus kepada penerima berdaftar.	SELESAI
147.	*Result* untuk ujian sampel air bagi kumpulan 4 (pesticide) perlu disegerakan. Ini adalah bagi memudahkan tujuan pelaporan.	KIMIA Sibu SEKITARAN (Kualiti Air) 814	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 18/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan berpuashati dengan maklum balas dari Jabatan.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Unit Kualiti Air, KIMIA Sibu masih dalam proses verifikasi peralatan baru yang akan mempercepatkan pelaporan kes organochlorine pesticide. Pihak Jabatan akan sedaya upaya untuk mempercepatkan tempoh siap Laporan Kimia.	
148.	Pembayaran fi analisis melalui EFT memerlukan surat kelulusan sangat menyusahkan. Syarikat perlu mohon setiap tahun dan proses kelulusan mengambil masa yang lama. Contoh ID korporat untuk rujukan di ruangan *recipient reference* tidak jelas. Tiada rujukan khas untuk *company.*	KIMIA Bintulu SEKITARAN (Kualiti Makanan) 988	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 04/09/2026 **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan bersetuju dan berpuashati dengan penjelasan yang diberikan oleh pihak Jabatan bahawa buat masa ini pembayaran fi analisis masih melalui kaedah EFT sementara bertukar kepada kaedah yang lebih mesra pelanggan iaitu iPayment yang dibangunkan oleh Jabatan Akauntan Negara Malaysia (JANM). **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Makmal dan Bahagian Pentadbiran KIMIA Bintulu sedang berkerjasama dengan pihak JANM Bahagian Bintulu untuk menggunakan sistem pembayaran dalam talian iPayment bagi menggantikan kaedah EFT. Namun proses ini mungkin mengambil sedikit masa memandang JANM Bahagian Bintulu sendiri masih belum menggunakan sistem ini bagi semua agensi Kerajaan Persekutuan di Bahagian Bintulu. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Suku ke-4 tahun 2026.	SELESAI
149.	Memperluaskan kaedah pembayaran.	KIMIA Bintulu SEKITARAN (Kualiti Makanan) 1038		SELESAI
150.	Keputusan analisa sampel air perlu dikeluarkan mengikut tempoh seperti yang dinyatakan dalam piagam pelanggan.	KIMIA Sabah SEKITARAN (Kualiti Air) 463	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan melalui telefon pada 17/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman laporan melalui e-mel akan dibuat sebaik sahaja Laporan Kimia siap. Praktis yang dijalankan oleh Makmal air KIMIA Sabah kepada pelanggan Jabatan kesihatan Sabah seperti yang	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			telah ditetapkan dalam mesyuarat bersama bahagian Kejuruteraan JKN Sabah, pelanggan dimohon untuk menghubungi Jabatan Kimia Malaysia selepas sebulan sekiranya masih belum menerima Laporan Kimia. Praktis yang sama akan dibuat untuk pelanggan dari Lawas dan Limbang.	
151.	Mohon keputusan analisa dipercepatkan dan jika ada kelewatan mohon maklumkan kepada pihak berkenaan.	KIMIA Sabah SEKITARAN (Kualiti Air) 464	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan melalui telefon pada 17/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman laporan melalui e-mel akan dibuat sebaik sahaja Laporan Kimia siap. Praktis yang dijalankan oleh Makmal air KIMIA Sabah kepada pelanggan Jabatan kesihatan Sabah seperti yang telah ditetapkan dalam mesyuarat bersama bahagian Kejuruteraan JKN Sabah, pelanggan dimohon untuk menghubungi Jabatan Kimia Malaysia selepas sebulan sekiranya masih belum menerima Laporan Kimia. Praktis yang sama akan dibuat untuk pelanggan dari Lawas dan Limbang.	SELESAI
152.	Wujudkan satu sistem *online* untuk semakan keputusan DNA sama ada siap untuk diambil atau masih dalam proses ujian.	KIMIA Sabah FORENSIK (DNA Forensik) 466	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan melalui telefon pada 17/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman laporan melalui e-mel akan dibuat sebaik sahaja Laporan Kimia siap. Praktis yang dijalankan oleh Makmal air KIMIA Sabah kepada pelanggan Jabatan kesihatan Sabah seperti yang telah ditetapkan dalam mesyuarat bersama bahagian Kejuruteraan JKN Sabah, pelanggan dimohon untuk menghubungi Jabatan Kimia Malaysia selepas sebulan sekiranya masih belum menerima Laporan Kimia. Praktis yang sama akan dibuat untuk pelanggan dari Lawas dan Limbang.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
153.	Menyediakan ruangan komputer kegunaan bagi pendaftaran melalui sistem kimia bagi pembetulan pendaftaran barang kes.	KIMIA Sabah FORENSIK (Toksikologi) 468	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi menerusi e-mel dan telefon untuk pemakluman pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa cadangan tersebut akan dipertimbangkan, tertakluk kepada keperluan operasi dan peruntukan yang tersedia.	SELESAI
154.	Wujudkan cawangan Jabatan Kimia Malaysia di Sandakan. Bagi memudahkan urusan pelanggan berurusan supaya sampel Ujian darah DNA lebih terjamin tanpa perlu lagi menggunakan khidmat kurier dan tanpa perlu lagi menghantar ke Kota Kinabalu bagi menjimatkan masa dan kos. Selain itu juga dapat menjaga kualiti sampel.	KIMIA Sabah FORENSIK (DNA Forensik) 471	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi menerusi e-mel untuk pemakluman pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** KIMIA Malaysia tiada perancangan untuk menambah cawangan baharu.	SELESAI
155.	Menambah kekurangan *manpower* bagi mengelakkan *burn out.* Kes yang menimbun kakitangan kurang, kesian kakitangan bertungkus lumus bekerja.	KIMIA Sabah FORENSIK (Toksikologi) 473	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi menerusi e-mel dan telefon untuk pemakluman pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa cadangan tersebut akan diberi perhatian dan dipertimbangkan dari semasa ke semasa, tertakluk kepada keperluan perkhidmatan serta kelulusan pihak berkuasa yang berkenaan.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
156.	Menyediakan kemudahan troli agar eksibit yang banyak atau berat mudah di bawa ke kaunter.	KIMIA Sabah INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 505	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 21.08.2026 (Jumaat) jam 11:30 pagi (e-mel: sitikamaliah@kpdn.gov.my) **Maklum balas dari pelanggan:** Menyediakan troli pengangkutan eksibit yang sesuai bagi memudahkan pelanggan membawa eksibit yang banyak, besar atau berat dari kenderaan ke kaunter penerimaan eksibit dengan lebih mudah, selamat dan teratur. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak Jabatan Sabah akan berusaha untuk menyediakan kemudahan troli tersebut, tertakluk kepada ketersediaan peruntukan dan kelulusan yang berkaitan. **Anggaran masa perlaksanaan:** Tertakluk kepada ketersediaan bajet yang berkaitan dan kelulusan permohonan.	SELESAI
157.	Diharapkan agar permohonan analisa kimia melalui e-mel dapat diberi maklum balas secepat mungkin.	KIMIA Sabah SEKITARAN (Kualiti Air) 634	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan melalui telefon pada 17/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman laporan melalui e-mel biasanya akan dibuat sebaik sahaja Laporan Kimia siap. Praktis yang dijalankan oleh Makmal air KIMIA Sabah kepada pelanggan Jabatan kesihatan Sabah seperti yang telah ditetapkan dalam mesyuarat bersama bahagian Kejuruteraan JKN Sabah, pelanggan dimohon untuk menghubungi Jabatan Kimia Malaysia sekiranya masih belum menerima Laporan Kimia selepas sebulan dari tempoh penghantaraan sampel.	SELESAI
158.	Pencahayaan agak suram.	KIMIA Sabah FORENSIK (DNA Forensik) 696	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi menerusi e-mel untuk pemakluman pada 07/08/2026.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Maklum balas dari pelanggan: **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumakan bahawa Jabatan telah mengambil langkah penambahbaikan penggantian lampu di kaunter dan ruang legar dan proses akan diteruskan di ruang-ruang lain. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Dijangka selesai pada akhir tahun ini.	
159.	Kawasan pemeriksaan kenderaan besar (Trailer) sangat sempat dan terhad. Adalah dicadangkan untuk buat pemeriksaan di tempat yang sesuai.	KIMIA Sabah FORENSIK (Toksikologi) 816	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi menerusi telefon dan juga e-mel untuk pemakluman pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bagi pemeriksaan kenderaan berat/ panjang, pihak Jabatan akan ke lokasi/ pound balai pelanggan manakala bagi pemeriksaan kenderaan ringan/ kecil adalah dimohon pihak pelanggan dapat menghantar ke pejabat KIMIA Sabah bagi pemeriksaan kenderaan.	SELESAI
160.	Perbaiki sistem penyaman udara - ruang menunggu dan pejabat sangat panas sebab penyaman udara rosak.	KIMIA Sabah FORENSIK (Kriminalistik) 825	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi menerusi telefon dan juga e-mel untuk pemakluman pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan penyaman udara sedang dalam proses menaiktaraf.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
161.	Lif agak perlahan dan uzur. Perlu diselanggara atau tukar kepada yang baru.	KIMIA Sabah FORENSIK (Kriminalistik) 825	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi menerusi telefon dan juga e-mel untuk pemakluman pada 07/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa lif sedang dalam proses menaiktaraf. Lif Jabatan masih boleh digunakan pada masa ini. Walau bagaimanapun, lif tersebut berkemungkinan akan mengalami gangguan operasi secara tidak dijangka. Sekiranya berlaku gangguan, lif akan ditutup sementara bagi tujuan pemeriksaan, penyelenggaraan dan memastikan aspek keselamatan pengguna. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Penggantian lif dijangka akan dilaksanakan pada tahun 2027	SELESAI
162.	Semoga laporan penyediaan kes dilakukan dengan cepat.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 872	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan melalui telefon pada 17/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pemakluman laporan melalui e-mel akan dibuat sebaik sahaja Laporan Kimia siap. Praktis yang dijalankan oleh Makmal Air KIMIA Sabah kepada pelanggan Jabatan kesihatan Sabah seperti yang telah ditetapkan dalam mesyuarat bersama bahagian Kejuruteraan JKN Sabah, pelanggan dimohon untuk menghubungi Jabatan Kimia Malaysia selepas sebulan sekiranya masih belum menerima Laporan Kimia. Praktis yang sama akan dibuat untuk pelanggan dari Lawas dan Limbang.	SELESAI
163.	Lif bangunan perlu dibaiki.	KIMIA Sabah SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar)	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dimaklumkan melalui telefon pada 15/08/2026.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
		981	**Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa lif sedang dalam proses menaiktaraf. Lif Jabatan masih boleh digunakan pada masa ini. Walau bagaimanapun, lif tersebut berkemungkinan akan mengalami gangguan operasi secara tidak dijangka. Sekiranya berlaku gangguan, lif akan ditutup sementara bagi tujuan pemeriksaan, penyelenggaraan dan memastikan aspek keselamatan pengguna. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Penggantian lif dijangka akan dilaksanakan pada tahun 2027	
164.	Penyaman udara (Air Conditioner) perlu dibaiki.	KIMIA Sabah SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 981	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dimaklumkan melalui telefon pada 15/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa penyaman udara sedang dalam proses menaiktaraf.	SELESAI
165.	Mewujudkan kemudahan peralatan untuk ujian kimia buangan terjadual di KIMIA Sabah.	KIMIA Sabah SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 997	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dimaklumkan melalui telefon pada 15/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Unit Kualiti Alam Sekitar akan berusaha memohon untuk mendapatkan peralatan seperti GCMS/ GCFID di makmal atau mencari alternatif untuk berkongsi peralatan di makmal lain.	SELESAI
166.	Lift perlu diselenggara.	KIMIA Sabah FORENSIK (Narkotik) 1052	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi terlebih dahulu melalui aplikasi WhatsApp telefon pada 07/08/2026.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Maklum balas dari pelanggan: Pelanggan mendapati keadaan lif Jabatan yang sudah uzur secara amnya. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa lif dan penyaman udara sedang dalam proses menaiktaraf. Lif Jabatan masih boleh digunakan pada masa ini. Walau bagaimanapun, lif tersebut berkemungkinan akan mengalami gangguan operasi secara tidak dijangka. Sekiranya berlaku gangguan, lif akan ditutup sementara bagi tujuan pemeriksaan, penyelenggaraan dan memastikan aspek keselamatan pengguna. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Penggantian lif dijangka akan dilaksanakan pada tahun 2027.	
167.	Penambahbaikan penyaman udara di ruangan menunggu pelanggan.	KIMIA Sabah INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 1055	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 21.08.2026 (Jumaat) jam 10:30 pagi (e-mel:rjuan@toshibatec.com.my) **Maklum balas dari pelanggan:** Penambahbaikan penyaman udara di ruangan menunggu pelanggan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa sistem penyaman udara berpusat sedang dalam proses pembaikan & naiktaraf. **Anggaran masa perlaksanaan:** AHU 1: Telah dibaiki pada 11/08/2026 & berfungsi seperti biasa. AHU 2: Sedang dibaiki & anggaran tempoh siap pada 30/09/2026.	SELESAI

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PERKHIDMATAN JABATAN KIMIA MALAYSIA YANG TIDAK BERASAS

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
1.	Sediakan ruang menunggu yang selesa dan mesra pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 627	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** - **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Permohonan perabot bersesuaian di bawah ABM 2028. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Bergantung kepada kelulusan peruntukan	SELESAI
2.	Menambah lagi kaunter terutama di Bahagian Forensik Narkotik memandangkan peningkatan penghantaran sampel barang kes dari pihak PDRM.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 642	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** - **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan pertambahan Kaunter Forensik tidak boleh dilaksanakan kerana ruang yang terhad. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Bergantung kepada kelulusan peruntukan.	SELESAI
3.	Boleh tambah kaunter untuk daftar barang kes.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 705		SELESAI
4.	Penambahan kerusi untuk tetamu menunggu.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 705	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** - **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Permohonan perabot bersesuaian di bawah ABM 2028.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Anggaran masa pelaksanaan (jika ada): 2 hingga 3 tahun. Bergantung kepada kelulusan peruntukan.	
5.	Penambahan kerusi ruang menunggu.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) FORENSIK (Narkotik) 983	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** **-** **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Permohonan perabot bersesuaian di bawah ABM 2028. **Anggaran masa pelaksanaan (jika ada):** Bergantung kepada kelulusan peruntukan.	SELESAI
6.	Penambahan staff.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 685	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi En. Ahmad Faiz PTTK Stor Rangsum di talian 016-9509419. **Maklum balas dari pelanggan:** Penambahan staf **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Jabatan sentiasa komited melaksanakan permohonan pertambahan perjawatan dan pengisian kekosongan setiap tahun.	SELESAI
7.	Sediakan lebih banyak rak besi untuk sampel mikrob air.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Bioteknologi) 776	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi PPKP Muhammad Hafizzuddin (PKD Bentong) di talian 0104535589. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Rak besi telah disediakan dan akan ditambah bergantung kepada jumlah penerimaan kes di kaunter. Penghantar perlu memaklumkan kakitangan bertugas sekiranya perlukan lagi tambahan rak besi.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
8.	Tiada lagi kajian kepuasan pelanggan.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Air) 741	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 12.08.2026 (Rabu) jam 9.30 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Beliau memaklumkan perkara tersebut sekadar cadangan sahaja dan minta cadangan tersebut digugurkan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa Kajian Kepuasan Pelanggan adalah keperluan Jabatan bagi memenuhi dan mematuhi sistem kualiti MS ISO/IEC 17025.	SELESAI
9.	Mohon kad akses yang diambil di pondok pengawal boleh diakses ke mana-mana floor.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 72	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan tersebut telah dihubungi untuk penerangan terperinci pada 06/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa Jabatan Kimia Malaysia merupakan **kawasan larangan (restricted area)**. Atas faktor keselamatan, kawalan akses ke bangunan dan setiap aras adalah tertakluk kepada dasar keselamatan premis. Pelanggan hanya diberikan akses ke aras yang berkaitan dengan urusan rasmi yang telah dibenarkan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Cadangan penambaikan kepada pelanggan ialah pelanggan perlu memaklumkan kepada pengawal keselamatan sekiranya memerlukan akses tambahan, tertakluk kepada prosedur keselamatan yang berkuat kuasa. Pelanggan telah mengambil maklum perkara tersebut.	SELESAI
10.	Cadangan untuk pemberian resit (Akta 852) dipertingkatkan & dikurangkan tempoh menunggu. Cadangan untuk pemberian resit dalam e-mel selain menjimatkan kos kertas.	KIMIA Malaysia (Ibu Pejabat) SEKITARAN (Kualiti Makanan) 58	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah menghubungi pelanggan pada 5/8/2026 untuk mendapatkan penjelasan lanjut. **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan menyatakan beliau terpaksa menunggu diantara 2 hingga 3 jam untuk pendaftaran 90 kes rokok.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Pelanggan telah dimaklumkan bahawa semakan dokumen penghantaran sampel perlu dilakukan dengan teliti sebelum pendaftaran sampel dilakukan. Pada masa kini, kes dibawah Akta 852, pelanggan perlu dapatkan resit asal semasa penghantaran sampel.	
11.	Pemberitahuan pengambilan keputusan melalui e-mel.	KIMIA Johor INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 386	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Panggilan telefon : 05.08.2026, 4.18 ptg. **Maklum balas dari pelanggan:** Hanya sekadar cadangan dari pelanggan untuk menggunakan e-mel. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Buat masa ini, perkhidmatan kekal menggunakan sistem SMS Sistem Infoblast Telekom Malaysia (TM) memandangkan kaedah sedia ada ini terbukti lebih praktikal, pantas dan berkesan dalam penyampaian maklumat secara terus.	SELESAI
12.	Buka cawangan di daerah Johor Utara.	KIMIA Johor INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 449	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Panggilan telefon : 05.08.2026, 4.28 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Hanya sekadar cadangan dari pelanggan untuk memudahkan agensi-agensi di sebelah utara berurusan dengan Jabatan Kimia. Dicadangkan KIMIA Melaka untuk terima permohonan selain dari daerah Muar. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** KIMIA Malaysia tiada perancangan untuk menambah cawangan baharu.	SELESAI
13.	Makluman keputusan kimia melalui WhatsApp/ mesej lebih memudahkan dari panggilan telefon.	KIMIA Johor INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 452	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Panggilan telefon : 05.08.2026, 4.37 petang.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Maklum balas dari pelanggan: Pelanggan memaklumkan pemakluman melalui SMS mudah terlepas pandang. Beliau cadangkan melalui WhatsApp. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Buat masa ini, perkhidmatan kekal menggunakan Sistem Infoblast Telekom Malaysia (TM) memandangkan kaedah sedia ada ini terbukti lebih praktikal, pantas, dan berkesan dalam penyampaian maklumat secara terus.	
14.	Cadangan supaya status semasa analisis dapat dilihat di dalam sistem atau web Jabatan Kimia.	KIMIA Johor INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 453	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Panggilan telefon : 05.08.2026, 4.50 petang. **Maklum balas dari pelanggan:** Sekadar cadangan penambaikan dari pelanggan. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pihak Jabatan belum menyediakan sistem khusus bagi kemudahan berkenaan buat masa ini. Walau bagaimanapun, pelanggan yang ingin menyemak status analisis boleh terus menghubungi pihak makmal berkaitan untuk mendapatkan maklumat terkini.	SELESAI
15.	Memperbanyakkan komputer.	KIMIA Pulau Pinang FORENSIK (Toksikologi) 977	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** No. telefon yang diberi, iaitu 0111457239 tidak dapat dihubungi. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Komputer yang disediakan oleh Jabatan adalah dalam kuantiti terhad dan mencukupi untuk kegunaan kakitangan.	SELESAI
16.	Menaik taraf laluan berbumbung dari tempat letak kenderaan ke pintu utama bagi kemudahan pelanggan yang membawa sampel agar tidak basah.	KIMIA Perak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 271	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 27/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-**	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Pelanggan telah dimaklumkan bahawa setakat ini tiada perancangan untuk membuat laluan berbumbung dari tempat tempat letak kereta ke bangunan kerana laluan sedia ada akan dilalui oleh kenderaan besar dan tidak sesuai untuk dijadikan laluan berbumbung.	
17.	Penambahan staf.	KIMIA Perak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 777	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 27/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** JPA telah meluluskan sebahagian pengisian penuh perjawatan di KIMIA Malaysia.	SELESAI
18.	Penambahan televisyen di ruangan menunggu.	KIMIA Perak INDUSTRI (Negeri/ Cawangan) 777	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 27/08/2026. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Pelanggan telah dimaklumkan bahawa setakat ini tiada perancangan untuk penambahan televisyen di ruang menunggu. Cadangan pelanggan telah diambil maklum dan akan dipertimbangkan untuk penambahbaikan pada masa hadapan.	SELESAI
19.	Sekiranya laporan analisa siap/ belum siap (dalam proses) tidak dapat dimuat naik dalam sistem KIMIA disebabkan kekangan pengubahan *coding* oleh pihak *vendor* yang melibatkan kos yang tinggi, dicadangkan laporan analisa boleh dimuat turun melalui *QR code*.	KIMIA Kedah FORENSIK (Narkotik) 309	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Telah hubungi pelanggan pada 30/8/2026 jam 9.00 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:**	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Pelanggan telah dimaklumkan mengenai SOP Jabatan hanya membenarkan laporan analisis narkotik diserahkan melalui *hard copy* sahaja.	
20.	Kekalkan penerimaan sampel sehingga jam 5.00 petang bagi daerah luar dari Kuala Terengganu.	KIMIA Terengganu FORENSIK (DNA Forensik) 173	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Ketua unit telah menghubungi pelanggan pada 20/8/2026 pada jam 11.20 pagi. **Maklum balas dari pelanggan:** Melanjutkan penerimaan sampel sehingga 5.00 petang. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Perkhidmatan kaunter masih dikekalkan dari jam 8.00 pagi hingga 5.00 petang. Pelanggan telah dimaklumkan bagi penghantaran sampel dari luar daerah Kuala Terengganu yang dijangka tiba hampir dengan waktu tamat operasi, pelanggan boleh menghubungi Jabatan/ pegawai berkaitan terlebih dahulu bagi membolehkan pertimbangan dan penyelarasan penerimaan dibuat, tertakluk kepada keadaan operasi dan ketersediaan pegawai.	SELESAI
21.	Semua jenis sampel boleh di analisa di Jabatan Kimia Malaysia Negeri Kelantan tanpa perlu di hantar ke Ibu Pejabat.	KIMIA Kelantan FORENSIK (Kriminalistik) 374	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 9 Ogos 2026. **Maklum balas dari pelanggan:** - **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Makmal telah menerangkan bahawa sesetengah sampel tidak dapat dianalisa di makmal KIMIA Kelantan kerana kekangan peralatan saintifik tidak tersedia dan kekangan sumber manusia.	SELESAI
22.	KIMIA Kelantan sepatutnya terima kes sosej, ayam beku & barang makanan. Menjadi kesukaran buat kami terpaksa hantar di KIMIA Petaling Jaya.	KIMIA Kelantan SEKITARAN (Kualiti Makanan) 392	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 10.08.2026 jam 05.17 petang menerusi e-mel. **Maklum balas dari pelanggan:** -	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Cadangan penambahbaikan dari makmal: Penerimaan kes bagi analisis halal dilaksanakan di Ibu Pejabat. Perkara ini telah dimaklumkan kepada semua makmal negeri semasa mesyuarat TWG.	
23.	Pertingkatkan jumlah sampel rokok yang boleh dihantar kepada Jabatan Kimia.	KIMIA Kelantan SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 395	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 10.08.2026 jam 03.45 petang. menerusi e-mel. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Penghantaran sampel adalah mengikut kuota mingguan yang telah ditetapkan (Rujuk Minit Mesyuarat Majlis Dialog Bahagian Kualiti Makanan, Jabatan Kimia Malaysia Bersama Bahagian Kesihatan Awam, Kementerian Kesihatan Malaysia pada 26 Oktober 2023 bertempat di Jabatan Kimia Malaysia, Petaling Jaya). Kuota penghantaran sampel ditetapkan bagi memastikan keupayaan KIMIA Kelantan kekal optimum dalam menguruskan semua jenis analisis sedia ada. Merujuk kepada surat Jabatan Kimia Malaysia kepada Kementerian Kesihatan Malaysia bertarikh 09.03.2026 bahawa sampel rokok Akta 852 hanya diterima oleh Jabatan Kimia Malaysia sehingga tarikh 31 Ogos 2026 sahaja. *(Rujukan: JK/10/KAS/100-9/3 Jld.7(17)).*	SELESAI
24.	Diharap agar Laporan Kimia diperolehi lebih cepat agar selari dengan tarikh sebutan kes yang diberikan mahkamah kepada AIO, agar AIO dapat menyelesaikan kes dengan cepat. Diharap hubungan baik dan kerjasama ini dapat memberikan hasil yang berkualiti antara kedua-dua Jabatan.	KIMIA Kelantan FORENSIK (Narkotik) 856	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** Pelanggan telah dihubungi pada 09.08.2026 jam 04.45 petang secara bersemuka. **Maklum balas dari pelanggan:** **-** **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** Laporan Kimia diperolehi lewat dan tidak selari dengan tarikh sebutan kes yang diberikan oleh mahkamah kepada AIO sebelum ini. Pihak Jabatan memohon maaf sekiranya pegawai terlewat meyerahkan semula Laporan Kimia beserta ekshibit seperti yang dijelaskan dalam piagam pelanggan yang ditetapkan.	SELESAI

BIL	ISU/CADANGAN DARI PELANGGAN	MAKMAL/ NO. BORANG	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS (SELESAI) **Selesai sehingga makluman kepada pelanggan hasil siasatan*
			Memandangkan KIMIA Kelantan mengalami masalah dari segi kekangan staf di bahagian teknikal dan pertambahan kes di bahagian Forensik sedikit sebanyak telah menyebabkan analisa yang dijalankan dan Laporan Kimia akan menjadi lewat untuk diproses dan seterusnya diserahkan kepada AIO semula.	
25.	Mengadakan lebih cawangan di Sarawak terutamanya di Miri.	KIMIA Bintulu SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 507	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 02/09/2026 **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan bersetuju dan berpuashati dengan penjelasan yang diberikan oleh pihak Jabatan bahawa cadangan ini diluar bidang kuasa Jabatan dan perlu dipanjangkan kepada pihak yang lebih tinggi. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** KIMIA Malaysia tiada perancangan untuk menambah cawangan baharu.	SELESAI
26.	Mohon buka cawangan di Miri.	KIMIA Bintulu SEKITARAN (Kualiti Alam Sekitar) 948	**Tarikh/masa pemakluman hasil siasatan kepada pelanggan:** 02/09/2026 **Maklum balas dari pelanggan:** Pelanggan bersetuju dan berpuashati dengan penjelasan yang diberikan oleh Pihak Jabatan Bintulu bahawa cadangan ini diluar bidang kuasa Jabatan dan perlu dipanjangkan kepada pihak yang lebih tinggi. **Cadangan penambahbaikan dari makmal:** KIMIA Malaysia tiada perancangan untuk menambah cawangan baharu.	SELESAI

LAMPIRAN 3

RINGKASAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2026 MENGIKUT KATEGORI

Kategori A: Proses & Sistem Perkhidmatan

BIL	CADANGAN DARI PELANGGAN	BILANGAN CADANGAN	LOKASI
1.	Menambah bilangan kakitangan dan peralatan bagi mempercepat proses analisis sampel dan pengeluaran Laporan Kimia.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Kriminalistik) - 2 KIMIA Ibu Pejabat (Narkotik) - 2 KIMIA Ibu Pejabat (Bioteknologi) (1) KIMIA Ibu Pejabat (Industri)) (1) KIMIA Pulau Pinang (Narkotik) (2) KIMIA Perak (Industri) (1) KIMIA Perak (Toksikologi) (1) KIMIA Kedah (Toksikologi) (1) KIMIA Kedah (Narkotik) (2) KIMIA Pahang (Industri) (1) KIMIA Pahang (Kriminalistik) (1) KIMIA Kelantan (Industri) (1) KIMIA Sibu (Narkotik) (1) KIMIA Sabah (Toksikologi) (1)
2.	Penambahan pemeriksa untuk pemeriksaan kenderaan supaya tidak terlalu lama menunggu pemeriksa hadir menjalankan pemeriksaan kenderaan terlibat kemalangan.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Kriminalistik) (1)
3.	Menubuhkan *team taskforce* untuk menyiapkan Laporan Kimia yang tertunggak supaya Laporan Kimia dapat disiapkan dalam masa yang munasabah.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Narkotik) (1)
4.	Cadangan untuk pemberian resit (Akta 852) dipertingkatkan & dikurangkan tempoh menunggu. Cadangan untuk pemberian resit dalam e-mel selain menjimatkan kos kertas.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Kualiti Makanan) (1)
5.	Dicadangkan agar disediakan plastik atau bekas khas yang sesuai untuk menyimpan dan memulangkan spesimen toksikologi *post-mortem* bagi mengelakkan risiko kebocoran serta bau yang tidak menyenangkan semasa proses penghantaran.	1	KIMIA Pulau Pinang (Toksikologi) (1)

BIL	CADANGAN DARI PELANGGAN	BILANGAN CADANGAN	LOKASI
6.	Barang kes/ sampel diproses dengan cepat.	4	KIMIA Pulau Pinang (Narkotik) (2) KIMIA Perak (Kriminalistik) (1) KIMIA Pahang (Industri) (1)
7.	Sekiranya laporan analisa siap/ belum siap (dalam proses) tidak dapat dimuat naik dalam sistem KIMIA disebabkan kekangan pengubahan *coding* oleh pihak vendor yang melibatkan kos yang tinggi, dicadangkan laporan analisa boleh dimuat turun melalui QR code.	1	KIMIA Kedah (Narkotik) (1)
8.	Dicadangkan agar sistem janji temu penghantaran sampel disediakan melalui aplikasi mudah alih bagi memudahkan urusan pelanggan dan melancarkan proses penerimaan sampel.	1	KIMIA Terengganu (Industri) (1)
9.	Cadangan supaya status semasa analisis dapat dilihat didalam sistem atau web Jabatan Kimia.	4	KIMIA Johor (Alam Sekitar) (1) KIMIA P.Pinang (Kualiti Makanan) (1) KIMIA Pahang (Industri) (1) KIMIA Sabah (DNA Forensik) (1)
10	Cadangan untuk membuat bayaran menggunakan sistem *cashless* seperti kad debit.	2	KIMIA Pahang (Industri) (1) KIMIA Bintulu (Kualiti Makanan) (1)
11	Pembayaran fi analisis melalui EFT memerlukan surat kelulusan sangat menyusahkan. Syarikat perlu mohon setiap tahun dan proses kelulusan mengambil masa yang lama. Contoh ID korporat untuk rujukan di ruangan *recipient reference* tidak jelas. Tiada rujukan khas untuk *company.*	1	KIMIA Bintulu (Kualiti Makanan) (1)

Kategori B: Layanan Pelanggan & Komunikasi

BIL	CADANGAN DARI PELANGGAN	BILANGAN CADANGAN	LOKASI
1.	Membenarkan pembetulan kesalahan secara lisan atas dasar budi bicara bagi memastikan kesilapan kecil tidak menyebabkan kelewatan penghantaran ekshibit.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Narkotik) (1)
2.	Mengasingkan tarikh janji temu bagi kes-kes besar melebihi 50kg mengikut agensi.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Narkotik) (1)
3.	Mohon agar Jabatan Kimia Malaysia mengenal pasti punca kelewatan dalam mendapatkan keputusan analisis kimia, sama ada disebabkan oleh kekangan dari segi sumber manusia, beban tugas pegawai kimia atau faktor lain yang berkaitan, serta mengambil tindakan penambahbaikan yang sewajarnya.	1	KIMIA Kedah (Narkotik) (1)
4.	Kekalkan penerimaan sampel sehingga 5.00 petang bagi daerah luar dari Kuala Terengganu.	1	KIMIA Terengganu (DNA Forensik) (1)

Kategori C: Infrastruktur & Kemudahan Fizikal

BIL	CADANGAN DARI PELANGGAN	BILANGAN CADANGAN	LOKASI
1.	Menambah bilangan kerusi di ruang menunggu/kaunter.	7	KIMIA Ibu Pejabat (DNA Forensik) (2) KIMIA Ibu Pejabat (Narkotik) (2) KIMIA Ibu Pejabat (Bioteknologi) (1) KIMIA Pahang (Alam Sekitar) (2)
2.	Urusan untuk jenis bahan yang berbau boleh diasingkan.	1	KIMIA Ibu Pejabat (DNA Forensik) (1)
3.	Menyediakan kaunter/ ruang menunggu yang lebih selesa dan besar.	5	KIMIA Ibu Pejabat (DNA Forensik) (1) KIMIA Ibu Pejabat (Narkotik) (1) KIMIA Pulau Pinang (Narkotik) (1) KIMIA Pahang (Air) (1) KIMIA Pahang (Alam Sekitar) (1)
4.	Penambahan kaunter Toksikologi & Narkotik.	3	KIMIA Ibu Pejabat (Kriminalistik) (1) KIMIA Ibu Pejabat (Narkotik) (2)

5.	Menyediakan ruang pemeriksaan kenderaan yang lebih luas/ besar (kes Kriminalistik).	3	KIMIA Ibu Pejabat (Kriminalistik) (2) KIMIA Sabah (Kriminalistik) (1)
6.	Asingkan kaunter pengambilan dan kaunter penghantaran.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Toksikologi) (1)
7.	Menyediakan atau baik pulih penyaman udara di ruang menunggu yang panas.	16	KIMIA Ibu Pejabat (Toksikologi) (1) KIMIA Ibu Pejabat (Bioteknologi) (6) KIMIA Ibu Pejabat (Alam Sekitar) (1) KIMIA Pulau Pinang (Industri) (2) KIMIA Pulau Pinang (Narkotik) (3) KIMIA Sabah (Kriminalistik) (1) KIMIA Sabah (Alam Sekitar) (1) KIMIA Sabah (Industri) (1)
8.	Menyediakan *cafe.*	1	KIMIA Ibu Pejabat (Toksikologi) (1)
9.	Kaunter pendaftaran/ penerimaan sampel suram dan gelap. Tambah pencahayaan.	8	KIMIA Ibu Pejabat (Bioteknologi) (7) KIMIA Sabah (DNA Forensik) (1)
10.	Sediakan lebih banyak rak besi untuk sampel mikrob air.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Bioteknologi) (1)
11.	Kaunter penerimaan sampel air dibesarkan/ panjangkan lagi supaya memudahkan urusan penghantaran botol sampel air.	2	KIMIA Ibu Pejabat (Kualiti Air) (2)
12.	Surau aras G tidak boleh diakses oleh pelangggan kerana hanya mempunyai akses di aras yang berurusan sahaja.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Alam Sekitar) (1)
13.	Mohon kad akses yang di ambil di pondok pengawal boleh diakses ke mana-mana *floor.*	1	KIMIA Ibu Pejabat (Alam Sekitar) (1)
14.	Mempercepatkan pendaftaran sampel di kaunter.	3	KIMIA Ibu Pejabat (Alam Sekitar) (1) KIMIA Pulau Pinang (Narkotik) (1) KRIM (Pahang (1)
15.	Petunjuk laluan perlu dipamerkan.	1	KIMIA Johor (Bioteknologi) (1)
16.	Dicadangkan agar bilangan komputer ditambah bagi memudahkan urusan kerja dan meningkatkan kecekapan dalam melaksanakan tugasan.	2	KIMIA Pulau Pinang (Toksikologi) (1) KIMIA Sabah (Toksikologi) (1)
17.	Menaik taraf laluan berbumbung dari tempat letak kenderaan ke pintu utama bagi kemudahan pelanggan yang membawa sampel agar tidak basah.	1	KIMIA Perak (Industri) (1)
18.	Dicadangkan agar nama Seksyen bagi setiap aras dipaparkan di dalam lif sebagai penunjuk bagi memudahkan pelanggan mengenal pasti lokasi Seksyen yang ingin dituju.	1	KIMIA Perak (Kualiti Makanan) (1)

19.	Tangki pam dalam tandas lelaki bermasalah, air menitik di belakang sepanjang menggunakan tandas.	1	KIMIA Perak (Industri) (1)
20.	Menyediakan televisyen di ruang menunggu.	1	KIMIA Perak (Industri) (1)
21.	Menyediakan lif atau *dumbwaiter* untuk memudahkan pengangkutan barang dalam kuantiti yang banyak.	10	KIMIA Kedah (Narkotik) (2) KIMIA Pahang (Toksikologi) (1) KIMIA Pahang (Kriminalistik) (2) KIMIA Pahang (Narkotik) (1) KIMIA Kelantan (Industri) (2) KIMIA Kelantan (Narkotik) (2)
22.	Tambah ruangan berbumbung di kaunter penerimaan sampel, kerana ruangan yang sedia ada bumbungnya tidak cukup untuk *cover* pegawai yang hantar sampel terutama bila cuaca hujan.	3	KIMIA Pahang (Alam Sekitar) (3)
23.	Baiki lif dengan kadar segera untuk memudahkan urusan pelanggan.	14	KIMIA Sarawak (Kualiti Air) (5) KIMIA Sarawak (Toksikologi) (2) KIMIA Sarawak (Narkotik) (1) KIMIA Sarawak (Industri) (3) KIMIA Sabah (Kriminalistik) (1) KIMIA Sabah (Alam Sekitar) (1) KIMIA Sabah (Narkotik) (1)
24.	Menyediakan kemudahan troli agar eksibit yang banyak atau berat mudah dibawa ke kaunter.	1	KIMIA Sabah (Industri) (1)

Kategori D: Laporan & Penyampaian Hasil Analisis

BIL	ISU DARI PELANGGAN	BILANGAN CADANGAN	LOKASI
1.	Laporan Kimia dikeluarkan dengan cepat dan menepati piagam pelanggan.	29	KIMIA Ibu Pejabat (Kriminalistik) (2) KIMIA Ibu Pejabat (Narkotik)(9) KIMIA Ibu Pejabat (Toksikologi) (2) KIMIA Pulau Pinang (Toksikologi) (1) KIMIA Pulau Pinang (Narkotik) (1) KIMIA Perak (Toksikologi) (3) KIMIA Kedah (Narkotik) (3) KIMIA Pahang (Industri) (1) KIMIA Kelantan (Narkotik) (1) KIMIA Sibu (Kualiti Air) (3) KIMIA Sabah (Kualiti Air) (2) KIMIA Sabah (Narkotik) (1)
2.	Sekiranya laporan telah selesai disediakan, mohon agar laporan berkenaan dihantar melalui e-mel dengan menyalinkan penyelia di tempat berkenaan bagi memastikan laporan dapat diambil tanpa kelewatan. Untuk sapina mahkamah, terdapat ruangan khas yang memerlukan nombor kad pengenalan pegawai Kimia, namun sesetengah pegawai Kimia enggan memberikan maklumat tersebut.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Narkotik)(1)
3.	Laporan diserahkan dalam bentuk pdf kepada pegawai penyiasat kes.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Toksikologi) (1)
4.	Keputusan berkaitan kes-kes aduan diutamakan dan dikurangkan tempoh mendapatkan analisa dan dikongsikan melalui e-mel terlebih dahulu.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Alam Sekitar) (1)
5.	Pemberitahuan kepada pelanggan berkaitan pengambilan keputusan analisis hendaklah dibuat melalui e-mel/ WhatsApp/ mesej.	8	KIMIA Ibu Pejabat (Alam Sekitar) (1) KIMIA Johor (Alam Sekitar) (2) KIMIA Melaka (Narkotik) (1) KIMIA Melaka (Industri) (1) KIMIA Pulau Pinang (Narkotik) (1) KIMIA Kedah (Narkotik) (1) KIMIA Terengganu (Alam Sekitar) (1)
6.	Sekiranya terdapat kelewatan dalam penyediaan laporan, mohon pihak Jabatan memberikan maklum balas kepada pelanggan kerana terdapat tempoh masa (timeframe) yang telah ditetapkan bagi mendapatkan keputusan analisis.	3	KIMIA Ibu Pejabat (Kualiti Makanan)(2) KIMIA Terengganu (DNA Forensik) (1)
7.	Lebih proaktif seperti menghubungi pelanggan jika Laporan Kimia telah siap.	2	KIMIA Ibu Pejabat (Industri) (2)

8.	Permohonan hendaklah seboleh-bolehnya disiapkan mengikut tempoh yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan. Pelanggan juga hendaklah dimaklumkan dengan segera apabila laporan telah siap untuk diambil, berserta sampel sekiranya masih terdapat baki sampel.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Industri) (1)
9.	Mohon agar maklum balas berkaitan keputusan analisis dapat diberikan dengan lebih segera. Walaupun telah beberapa kali dibuat susulan, laporan masih belum diterima dan telah melebihi tempoh masa yang ditetapkan.	2	KIMIA Pulau Pinang (Kualiti Makanan)(1) KIMIA Terengganu (DNA Forensik)(1)
10.	Memendekkan lagi tempoh penerimaan maklum balas cerakinan.	1	KIMIA Terengganu (Kriminalistik) (1)
11.	Penerimaan Laporan Kimia melalui e-mel (bukan dalam *folder drive*).	2	KIMIA Sarawak (Kualiti Air) (1) KIMIA Sabah (Kualiti Air) (1)

Kategori E: Skop & Kapasiti Analisis

BIL	ISU DARI PELANGGAN	BILANGAN CADANGAN	LOKASI
1.	Menyediakan satu mesin tambahan sebagai langkah persediaan bagi mengelakkan tempoh analisis sampel mengambil masa terlalu lama.	1	KIMIA Ibu Pejabat (Kualiti Makanan)(1)
2.	Semua jenis sampel boleh di analisa di Jabatan Kimia Malaysia Kelantan tanpa perlu di hantar ke ibu pejabat.	3	KRIM Kelantan (1) KIMIA Kelantan (Industri) (1) DNA Kelantan (1)
3.	Pertingkatkan jumlah sampel rokok yang boleh dihantar kepada Jabatan Kimia.	1	AS Kelantan (1)
4.	Kemudahan dan peralatan untuk analisis sampel buangan terjadual disediakan di Jabatan Kimia Malaysia Sabah dan Terengganu.	2	KIMIA Sabah (Alam Sekitar) (1) WA Terengganu (1)

Kategori F: Polisi, Etika & Keselamatan

BIL	ISU DARI PELANGGAN	BILANGAN CADANGAN	LOKASI
1.	Tiada lagi kajian kepuasan pelanggan.	1	WA PJ (1)
2.	Diharapkan pihak JKM dapat memperbanyakkan sesi penerangan dan komunikasi awam secara berkala serta konsisten berkaitan peranan dan fungsi JKM, agar pelanggan dapat memahami peranan, tanggungjawab dan perkhidmatan yang disediakan oleh JKM dengan lebih baik.	1	FOOD PJ (1)
3.	Membuka cawangan Jabatan Kimia Malaysia di Johor Utara.	1	ITK Johor (1)
4.	Kajian kepuasan pelanggan dilaksanakan setiap 2 tahun.	1	BIO Melaka (1)
5.	Dicadangkan agar pihak Jabatan Kimia Malaysia mengadakan sesi advokasi kepada agensi penguatkuasaan berkaitan prosedur penerimaan dan penyerahan sampel serta isu-isu berbangkit bagi meningkatkan kefahaman dan melancarkan urusan berkaitan.	1	KIMIA Perak (Industri) (1)
6.	Membuka cawangan Jabatan Kimia Malaysia di Miri.	2	AS Bintulu (2)
7.	Wujudkan cawangan Jabatan Kimia Malaysia di Sandakan. Bagi memudahkan urusan pelanggan berurusan supaya sampel Ujian darah DNA lebih terjamin tanpa perlu lagi menggunakan khidmat kurier dan tanpa perlu lagi menghantar ke Kota Kinabalu bagi menjimatkan masa dan kos. Selain itu juga dapat menjaga kualiti sampel.	1	KIMIA Sabah (DNA Forensik) (1)