

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL - JUN 2017**  
**JABATAN PERTANIAN MALAYSIA**

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan Yang Diproses	Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai
			Jumlah (Jumlah perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan)	% (Peratus perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan)	Jumlah (Jumlah perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan)	% (Peratus perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan)		
	Tarikh Mula: 1 April 2017 Tarikh Selesai: 30 Jun 2017							
1	Khidmat perundingan & nasihat teknikal	Khidmat perundingan & nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 5 hari dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	4,715	100.00	-	-	4,715	
2	Khidmat analisis makmal	Khidmat kepakaran analisis makmal dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut :	2,577	72.96	955	27.04	3,532	
		i) Analisis tanah ringkas dalam tempoh 7 hari.	75	100.00	-	-	75	
		ii) Analisis tanah separa dalam tempoh 35 hari.	-	-	-	-	-	
		iii) Analisis tanah lengkap dalam tempoh 60 hari.	1,222	98.31	21	1.69	1,243	<b>Mei</b> : 12 sampel tidak menepati tempoh disebabkan kerosakan mesin di Makmal Ayer Hitam. Menunggu pembekal untuk membaiki kerosakan. <b>Jun</b> : 9 sampel di Makmal Ayer Hitam tidak dapat disiapkan kerana sampel yang diterima melebihi kemampuan
		iv) Analisis baja ringkas dalam tempoh 7 hari.	-	-	-	-	-	
		v) Analisis baja lengkap dalam tempoh 35 hari.	1,178	56.72	899	43.28	2,077	<b>April</b> : Bilangan sampel yang terima melebihi kemampuan disebabkan kekurangan staff <b>Mei</b> : Bilangan sampel yang diterima melebihi kemampuan disebabkan kekurangan staff <b>Jun</b> : 192 sampel dari Makmal Ayer Hitam tidak dapat disiapkan kerana kerosakan mesin ICP
		vi) Analisis daun dalam tempoh 30 hari.	102	74.45	35	25.55	137	<b>Jun</b> : Sebanyak 26 sampel di Makmal Besut tidak dapat disiapkan kerana pertukaran pegawai dan perlu dilatih terlebih dahulu manakala 9 sampel dari Makmal Ayer Hitam tidak dapat disiapkan kerana kerosakan mesin ICP

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL - JUN 2017**  
**JABATAN PERTANIAN MALAYSIA**

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan Yang Diproses	Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai
			Jumlah (Jumlah perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan)	% (Peratus perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan)	Jumlah (Jumlah perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan)	% (Peratus perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan)		
3	Khidmat Regulatori	<b>A) Akta Kuarantin Tumbuhan 1976: Keputusan bagi permohonan sijil / permit / lesen yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:</b>	43,754	100.00	-	-	43,754	
		i) Permit import bagi tumbuhan, bahan tanaman, media tanaman, bahan pembungkus, tanah, baja organik dan organisma berfaedah dalam tempoh 5 hari.	23,188	100.00	-	-	23,188	
		ii) Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (Convention on International Trade in Endangered Species) dalam tempoh 2 hari.	20,566	100.00	-	-	20,566	
		<b>B) Akta Racun Makhluk Perosak 1974: Keputusan bagi permohonan sijil / permit / lesen yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:</b>	1,041	100.00	-	-	1,041	
		i) Permit import racun makhluk perosak yang tidak berdaftar untuk tujuan pelajaran / penyelidikan dalam tempoh 10 hari.	450	100.00	-	-	450	
		ii) Pelesenan pemakai dan pembantu pemakai racun makhluk perosak dalam tempoh 10 hari.	281	100.00	-	-	281	
		iii) Pelesenan premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan dalam tempoh 15 hari.	310	100.00	-	-	310	
4	Khidmat Inspektorat (Pensijilan & Pengesahan)	<b>A) Keputusan bagi permohonan pensijilan yang memenuhi syarat dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:</b>	117	100.00	-	-	117	
		i) Pensijilan myGAP (Malaysian Good Agricultural Practices) dalam tempoh 2 tahun.	114	100.00	-	-	114	
		ii) Pensijilan myOrganic (Malaysian Organic) dalam tempoh 3 tahun.	3	100.00	-	-	3	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL - JUN 2017**  
**JABATAN PERTANIAN MALAYSIA**

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan Yang Diproses	Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai
			Jumlah (Jumlah perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan)	% (Peratus perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan)	Jumlah (Jumlah perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan)	% (Peratus perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan)		
4	Khidmat Inspektorat (Pensijilan & Pengesahan)	B) Pensijilan yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	43	100.00	-	-	43	
		i) Pensijilan MPCA ( <i>Malaysian Phytosanitary Certification Assurance Scheme</i> ), MAFAS ( <i>Malaysian Fumigation Accreditation Scheme</i> ) dan MAHTAS ( <i>Malaysian Heat Treatment Accreditation Scheme</i> ) dalam tempoh 30 hari.	43	100.00	-	-	43	
		C) Perakuan pengesahan kualiti bagi konsainan benih padi dan bahan tanaman yang memenuhi syarat dan standard dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	1,525	100.00	-	-	1,525	
5	Aduan Pelanggan	Aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima aduan.	11	100.00	-	-	11	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>53,783</b>	<b>98.26</b>	<b>955</b>	<b>1.74</b>	<b>54,738</b>	