

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL - JUN 2018
JABATAN PERTANIAN MALAYSIA

| Bil | Perkhidmatan | Janji | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan Yang Diproses |
|-----|--|---|---|---|---|---|-----------------------------------|
| | | | 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 2018 Tarikh Selesai: 30 Jun 2018 | | | | | | |
| 1 | Khidmat perundingan & nasihat teknikal | Khidmat perundingan & nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 5 hari dari tarikh terima permohonan yang lengkap. | 5,104 | 100.00 | - | - | 5,104 |
| 2 | Khidmat analisis makmal | Khidmat kepakaran analisis makmal dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut : | 1,583 | 97.30 | 44 | 2.70 | 1,627 |
| | | i) Analisis tanah ringkas dalam tempoh 7 hari. | 81 | 100.00 | - | - | 81 |
| | | ii) Analisis tanah separa dalam tempoh 35 hari. | - | - | - | - | - |
| | | iii) Analisis tanah lengkap dalam tempoh 60 hari. | 595 | 100.00 | - | - | 595 |
| | | iv) Analisis baja ringkas dalam tempoh 7 hari. | - | - | - | - | - |
| | | v) Analisis baja lengkap dalam tempoh 35 hari. | 583 | 92.98 | 44 | 7.02 | 627 |
| | | vi) Analisis daun dalam tempoh 30 hari. | 324 | 100.00 | - | 0.00 | 324 |
| 3 | Khidmat Regulatori | 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: | 53,183 | 100.00 | - | - | 53,183 |
| | | i) Permit import bagi tumbuhan, bahan tanaman, media tanaman, bahan pembungkus, tanah, baja organik dan organisma berfaedah dalam tempoh 5 hari. | 30,842 | 100.00 | - | - | 30,842 |
| | | ii) Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (Convention on International Trade in Endangered Species) dalam tempoh 2 hari. | 22,341 | 100.00 | - | - | 22,341 |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL - JUN 2018
JABATAN PERTANIAN MALAYSIA

| Bil | Perkhidmatan | Janji | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan Yang Diproses |
|-----|---|--|---|---|---|---|-----------------------------------|
| | | | 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) 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: | 1,026 | 77.96 | 290 | 22.04 | 1,316 |
| | | i) Permit import racun makhluk perosak yang tidak berdaftar untuk tujuan pelajaran / penyelidikan dalam tempoh 10 hari. | 491 | 75.31 | 161 | 24.69 | 652 |
| | | ii) Pelesenan pemakai dan pembantu pemakai racun makhluk perosak dalam tempoh 10 hari. | 147 | 100.00 | - | - | 147 |
| | | iii) Pelesenan premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan dalam tempoh 15 hari. | 388 | 75.05 | 129 | 24.95 | 517 |
| 4 | Khidmat Inspektorat (Pensijilan & Pengesahan) | A) Keputusan bagi permohonan pensijilan yang memenuhi syarat dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut: | - | - | - | - | - |
| | | i) Pensijilan myGAP (Malaysian Good Agricultural Practices) dalam tempoh 2 tahun. | - | - | - | - | - |
| | | ii) Pensijilan myOrganic (Malaysian Organic) dalam tempoh 3 tahun. | - | - | - | - | - |
| | | B) Pensijilan yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut: | 25 | - | - | - | 25 |
| | | 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. | 25 | 100.00 | - | - | 25 |

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL - JUN 2018
JABATAN PERTANIAN MALAYSIA

| Bil | Perkhidmatan | Janji | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan Yang Diproses |
|---------------------------|---|---|---|---|---|---|-----------------------------------|
| | | | 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) | 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. | 1,260 | 100.00 | - | - | 1,260 |
| 5 | Aduan Pelanggan | Aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima aduan. | 5 | 100.00 | - | - | 5 |
| JUMLAH KESELURUHAN | | | 62,186 | 99.47 | 334 | 0.53 | 62,520 |