

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI - MAC 2018**  
**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 Januari 2018 Tarikh Selesai: 31 Mac 2018							
1	Khidmat perundingan & nasihat teknikal	Khidmat perundingan & nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 5 hari dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	6,013	100.00	-	-	6,013	
2	Khidmat analisis makmal	Khidmat kepakaran analisis makmal dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut :	1,858	97.94	39	2.06	1,897	
		i) Analisis tanah ringkas dalam tempoh 7 hari.	54	100.00	-	-	54	
		ii) Analisis tanah separa dalam tempoh 35 hari.	294	100.00	-	-	294	
		iii) Analisis tanah lengkap dalam tempoh 60 hari.	738	100.00	-	-	738	
		iv) Analisis baja ringkas dalam tempoh 7 hari.	5	100.00	-	-	5	
		v) Analisis baja lengkap dalam tempoh 35 hari.	536	100.00	-	-	536	
		vi) Analisis daun dalam tempoh 30 hari.	231	85.56	39	14.44	270	Blower Fume Chamber di Makmal KL rosak bermula dari pertengahan bulan November 2017 sehingga Januari 2018 menyebabkan sampel tidak dapat di filter dan dianalisis. Walaupun telah dibaiki namun masih berlaku kerosakan serta di dalam perancangan untuk membeli fumehood baru.
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:	41,681	100.00	-	-	41,681	
		i) Permit import bagi tumbuhan, bahan tanaman, media tanaman, bahan pembungkus, tanah, baja organik dan organisma berfaedah dalam tempoh 5 hari.	26,754	100.00	-	-	26,754	
		ii) Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (Convention on International Trade in Endangered Species) dalam tempoh 2 hari.	14,927	100.00	-	-	14,927	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI - MAC 2018**  
**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>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>	949	100.00	-	-	949	
		i) Permit import racun makhluk perosak yang tidak berdaftar untuk tujuan pelajaran / penyelidikan dalam tempoh 10 hari.	206	100.00	-	-	206	
		ii) Pelesenan pemakai dan pembantu pemakai racun makhluk perosak dalam tempoh 10 hari.	290	100.00	-	-	290	
		iii) Pelesenan premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan dalam tempoh 15 hari.	453	100.00	-	-	453	
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>	173	100.00	-	-	173	
		i) Pensijilan myGAP (Malaysian Good Agricultural Practices) dalam tempoh 2 tahun.	168	100.00	-	-	168	
		ii) Pensijilan myOrganic (Malaysian Organic) dalam tempoh 3 tahun.	5	100.00	-	-	5	
		<b>B) Pensijilan yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:</b>	-	-	-	-	-	
		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.	-	-	-	-	-	
		<b>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.</b>	1,208	100.00	-	-	1,208	
5	Aduan Pelanggan	Aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima aduan.	5	100.00	-	-	5	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>51,887</b>	<b>99.92</b>	<b>39</b>	<b>0.08</b>	<b>51,926</b>	