

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI - SEPTEMBER 2019
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 Julai 2019 Tarikh Selesai: 30 September 2019							
1	Khidmat perundingan & nasihat teknikal	Khidmat perundingan & nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 5 hari dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	4,095	100.00	-	-	4,095	
2	Khidmat analisis makmal	Khidmat kepakaran analisis makmal dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut :	713	85.59	120	14.41	833	
		i) Analisis tanah ringkas dalam tempoh 7 hari.	42	100.00	-	-	42	
		ii) Analisis tanah separa dalam tempoh 35 hari.	-	-	-	-	-	
		iii) Analisis tanah lengkap dalam tempoh 60 hari.	217	100.00	-	-	217	
		iv) Analisis baja ringkas dalam tempoh 7 hari.	-	-	-	-	-	
		v) Analisis baja lengkap dalam tempoh 35 hari.	265	68.83	120	31.17	385	Kerosakan Peralatan ICP di Makmal Baja Ayer Hitam dan masih di dalam pembaikan. 2 sampel tersebut telah dihantar ke Makmal KL untuk analisa. 118 sampel yang diterima melebihi kapasiti bulanan Makmal Baja KL
		vi) Analisis daun dalam tempoh 30 hari.	189	100.00	-	-	189	
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:	16,563	100.00	-	-	16,563	
		i) Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (Convention on International Trade in Endangered Species) dalam tempoh 2 hari.	16,563	100.00	-	-	16,563	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI - SEPTEMBER 2019
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) 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:	976	100.00	-	-	976	
		i) Permit import racun makhluk perosak yang tidak berdaftar untuk tujuan pelajaran / penyelidikan dalam tempoh 10 hari.	435	100.00	-	-	435	
		ii) Pelesenan pemakai dan pembantu pemakai racun makhluk perosak dalam tempoh 10 hari.	289	100.00	-	-	289	
		iii) Pelesenan premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan dalam tempoh 15 hari.	252	100.00	-	-	252	
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:	144	100.00	-	-	144	
		i) Pensijilan myGAP (Malaysian Good Agricultural Practices) dalam tempoh 2 tahun.	140	100.00	-	-	140	
		ii) Pensijilan myOrganic (Malaysian Organic) dalam tempoh 3 tahun.	4	100.00	-	-	4	
		B) Pensijilan yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	26	100.00	-	-	26	
		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.	26	100.00	-	-	26	
		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.	1,171	100.00	-	-	1,171	
5	Aduan Pelanggan	Aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima aduan.	5	100.00	-	-	5	
JUMLAH KESELURUHAN			23,693	99.50	120	0.50	23,813	