

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER - DISEMBER 2019**  
**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 Oktober 2019 Tarikh Selesai: 31 Disember 2019						
1	Khidmat perundingan & nasihat teknikal	Khidmat perundingan & nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 5 hari dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	4,279	100.00	-	-	4,279
2	Khidmat analisis makmal	Khidmat kepakaran analisis makmal dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut :	1,415	90.59	147	9.41	1,562
		i) Analisis tanah ringkas dalam tempoh 7 hari.	60	100.00	-	-	60
		ii) Analisis tanah separa dalam tempoh 35 hari.	-	-	-	-	-
		iii) Analisis tanah lengkap dalam tempoh 60 hari.	686	100.00	-	-	686
		iv) Analisis baja ringkas dalam tempoh 7 hari.	-	-	-	-	-
		v) Analisis baja lengkap dalam tempoh 35 hari.	224	65.88	116	34.12	340
		vi) Analisis daun dalam tempoh 30 hari.	445	93.49	31	6.51	476
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:	23,889	100.00	-	-	23,889
		i) Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (Convention on International Trade in Endangered Species) dalam tempoh 2 hari.	23,889	100.00	-	-	23,889

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER - DISEMBER 2019**  
**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>B) Akta Racun MakhluK Perosak 1974: Keputusan bagi permohonan siji / permit / lesen yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:</b>	1,575	100.00	-	-	1,575
		i) Permit import racun makhluK perosak yang tidak berdaftar untuk tujuan pelajaran / penyelidikan dalam tempoh 10 hari.	323	100.00	-	-	323
		ii) Pelesenan pemakai dan pembantu pemakai racun makhluK perosak dalam tempoh 10 hari.	1,008	100.00	-	-	1,008
		iii) Pelesenan premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan dalam tempoh 15 hari.	244	100.00	-	-	244
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>	177	100.00	-	-	177
		i) Pensijilan myGAP (Malaysian Good Agricultural Practices) dalam tempoh 2 tahun.	174	100.00	-	-	174
		ii) Pensijilan myOrganic (Malaysian Organic) dalam tempoh 3 tahun.	3	100.00	-	-	3
		<b>B) Pensijilan yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:</b>	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

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER - DISEMBER 2019**  
**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.	743	100.00	-	-	743
5	Aduan Pelanggan	Aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima aduan.	8	100.00	-	-	8
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>32,129</b>	<b>99.54</b>	<b>147</b>	<b>0.46</b>	<b>32,276</b>