

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL - JUN 2020
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 2020 Tarikh Selesai: 30 Jun 2020						
1	Khidmat perundingan & nasihat teknikal	A) Khidmat Pengembangan & Perundingan Pertanian	1,051	99.81	2	0.19	1,053
		i) Khidmat perundingan & nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 5 hari dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	1,051	99.81	2	0.19	1,053
		B) Maklumbalas Permohonan Projek	133	100.00	-	-	133
		i) Maklumbalas permohonan projek-projek pertanian / latihan pertanian akan diberi dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	133	100.00	-	-	133
		C) Khidmat kepakaran data geospasial dan kesesuaian tanah dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	102	100.00	-	-	102
		i) Pengeluaran data geospasial, peta tanah, peta guna tanah dan peta terbitan dalam tempoh 14 hari selepas menerima kelulusan tapisan keselamatan dan bayaran.	44	100.00	-	-	44
		ii) Pengeluaran Laporan Pengesahan Kesesuaian Tanah-Tanaman dalam tempoh 14 hari termasuk pembayaran fi.	58	100.00	-	-	58
2	Khidmat analisis pertanian	A) Khidmat kepakaran analisis makmal akan diberi dalam tempoh hari bekerja bagi analisis seperti berikut bermula daripada tarikh sampel diterima:	2,734	68.61	1,251	31.39	3,985
		TANAH					
		i) Proses pengeringan, penghancuran dan pengasingan sampel tanah basah bersaiz 10 mesh dan 60 mesh, dalam tempoh 20 hari bekerja sebanyak 80 sampel (maksimum).	4	100.00	-	-	4

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL - JUN 2020
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)		
2	Khidmat analisis pertanian	ii) Analisis ringkas tanah (pH dan konduktiviti) maksimum 50 sampel dalam tempoh 5 hari.	953	100.00	-	-	953	
		iii) Analisis separa lengkap tanah (pH, konduktiviti, Al, Fe, P, Ca, Mg, K, Na, C, N, S dan CEC) maksimum 50 sampel dalam tempoh 10 hari.	982	74.06	344	25.94	1,326	
		iv) Analisis lengkap tanah (16 parameter analisis kimia dan fizik) maksimum 30 sampel dalam tempoh 12 hari.	368	98.92	4	1.08	372	
		DAUN						
		i) Proses pengeringan dan pengisaran sampel daun basah dalam tempoh 5 hari bekerja sebanyak 20 sampel (maksimum).	111	100.00	-	-	111	
		ii) Analisis daun bagi sampel yang telah siap diproses maksimum 20 sampel dalam tempoh 7 hari.	60	60.00	40	40.00	100	
		BAJA						
		i) Analisis baja ringkas (pH, conductivity & total N) maksimum 50 sampel dalam tempoh 5 hari.	-	-	-	-	-	
		ii) Analisis baja lengkap (N, P, K, Mg, Ca, B, Zn, Cu, Heavy metal, organic metal) maksimum 50 sampel (pengisaran sampel, pencernaan sampel, bacaan dan pelaporan) dalam tempoh 7 hari.	-	-	863	100.00	863	
		AIR						
i) Analisis air (heavy metal, pH & conductivity) maksimum 30 sampel dalam tempoh 5 hari.	3	100.00	-	-	3			

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL - JUN 2020
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)		
2	Khidmat analisis pertanian	LOGAM BERAT						
		i) Analisis logam berat bagi hasil pertanian maksimum 25 sampel dalam tempoh 7 hari.	246	100.00	-	-	246	
		RESIDU RACUN PEROSAK						
		i) Analisis residu racun perosak (75 perawis aktif) bagi 10 sampel hasil pertanian untuk tujuan eksport dalam tempoh 10 hari.	7	100.00	-	-	7	
		** Kesemua sampel yang melebihi had maksimum akan dianalisis bermula pada 5-20 hari berikutnya dalam tempoh yang sama bagi setiap analisis seperti yang ditetapkan.						
		B) Khidmat kepakaran diagnostik tanaman dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	162	100.00	-	-	162	
		i) Diagnostik ladang bagi perosak tanaman dalam tempoh 5 hari.	17	100.00	-	-	17	
		ii) Diagnostik makmal bagi perosak tanaman dalam tempoh 10 hari.	108	100.00	-	-	108	
iii) Diagnostik makmal bagi perosak tanaman yang memerlukan pengkulturan dalam tempoh 20 hari.	37	100.00	-	-	37			
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:	14,078	100.00	-	-	14,078	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL - JUN 2020
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	i) Kelulusan permohonan pengimportan bagi baja organik dan mikroorganisma dalam tempoh 40 hari.	10	100.00	-	-	10
		ii) Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (Convention on International Trade in Endangered Species) dalam tempoh 2 hari.	14,068	100.00	-	-	14,068
		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:	1,119	100.00	-	-	1,119
		i) Penilaian data toksikologi, perumusan, residu, kemujarapan dan analisis makmal serta label untuk tujuan pendaftaran baru racun makhluk perosak dalam tempoh 90 hari.	9	100.00	-	-	9
		ii) Permit import racun makhluk perosak yang tidak berdaftar untuk tujuan pelajaran / penyelidikan dalam tempoh 10 hari.	205	100.00	-	-	205
		iii) Lesen pengendali kawalan makhluk perosak (PCO) dalam tempoh 14 hari.	73	100.00	-	-	73
		iv) Pelesenan pemakai dan pembantu pemakai racun makhluk perosak dalam tempoh 10 hari.	382	100.00	-	-	382
		v) Pengiklanan racun makhluk perosak (<i>secara fast track</i>) di semua media cetak dalam tempoh 10 hari.	263	100.00	-	-	263
		vi) Pelesenan premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan dalam tempoh 15 hari.	187	100.00	-	-	187

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL - JUN 2020
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	C) Akta Perlindungan Varieti Baru Tumbuhan 2004: Kelulusan Hak Pemiak Baka, mengikut kaedah pemeriksaan yang ditetapkan, akan diselesaikan dalam tempoh bermula dari Tarikh Pemfailan sehingga perakuan Lembaga Varieti Tumbuhan mengikut jenis tanaman seperti berikut:	-	-	-	-	-
		i) Bagi permohonan diuji dengan kaedah 'Pemeriksaan di Tapak' atau 'Ujian Penanaman' : - Tanaman singkat masa adalah dalam tempoh 3 tahun atau; - Tanaman buah-buahan adalah dalam tempoh 5 tahun atau; - Tanaman jangka masa panjang adalah dalam tempoh 10 tahun.	-	-	-	-	-
		ii) Bagi permohonan diuji dengan kaedah Pemeriksaan dokumen: dalam tempoh 2 tahun (dengan syarat Laporan Luar Negara telah diperolehi).	-	-	-	-	-
		D) Penilaian dan pengesyoran bagi permohonan kelulusan kuota import bagi kobis bulat dan kelapa tua biji akan dijalankan dalam tempoh 60 hari bekerja bagi permohonan yang lengkap.	22	100.00	-	-	77
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 (<i>Malaysian Good Agricultural Practices</i>) dalam tempoh 90 hari.	-	-	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL - JUN 2020
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)	ii) Pensijilan myOrganic (<i>Malaysian Organic</i>) dalam tempoh 3 tahun.	-	-	-	-	-
		B) Pensijilan yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	-	-	-	-	-
		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.	-	-	-	-	-
		C) Perakuan pengesahan kualiti bagi konsainan bahan tanaman yang memenuhi syarat dan standard dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	1,777	100.00	-	-	1,777
		i) Analisis ujian kualiti benih padi (benih padi daftar & benih padi sah) dalam tempoh 14 hari.	1,721	100.00	-	-	1,721
		ii) Pengesahan benih tanaman dalam tempoh 14 hari.	56	100.00	-	-	56
5	Aduan Pelanggan	Aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima aduan.	3	100.00	-	-	3
JUMLAH KESELURUHAN			21,181	94.41	1,253	5.59	22,434