

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI - DISEMBER 2023
JABATAN PERTANIAN MALAYSIA

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati 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)	
	Tarikh Mula: 1 Januari 2023 Tarikh Selesai: 31 Disember 2023				
1	Khidmat perundingan & nasihat teknikal	A) Khidmat Pengembangan & Perundingan Pertanian	40,347	100.00	40,347
		i) Khidmat perundingan & nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 5 hari dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	40,347	100.00	40,347
		B) Maklumbalas Permohonan Projek	1,126	100.00	1,126
		i) Maklumbalas permohonan projek-projek pertanian / latihan pertanian akan diberi dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	1,126	100.00	1,126
		C) Khidmat kepakaran data geospasial dan kesesuaian tanah dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	1,063	100.00	1,063
		i) Pengeluaran data geospasial, peta tanah, peta guna tanah dan peta terbitan dalam tempoh 14 hari selepas menerima kelulusan tapisan keselamatan dan bayaran.	233	100.00	233
		ii) Pengeluaran Laporan Pengesahan Kesesuaian Tanah-Tanaman dalam tempoh 14 hari termasuk pembayaran fi.	830	100.00	830
2	Khidmat analisis pertanian	A) Khidmat kepakaran analisis makmal akan diberi dalam tempoh hari bekerja bagi analisis seperti berikut bermula daripada tarikh sampel diterima:	9,264	100.00	9,264
		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).	-	-	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI - DISEMBER 2023
JABATAN PERTANIAN MALAYSIA

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati 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)		
2	Khidmat analisis pertanian	ii) Analisis ringkas tanah (pH dan konduktiviti) maksimum 50 sampel dalam tempoh 5 hari.	89	100.00	89	
		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.	6,035	100.00	6,035	
		iv) Analisis lengkap tanah (16 parameter analisis kimia dan fizik) maksimum 30 sampel dalam tempoh 12 hari.	26	100.00	26	
		DAUN				
		i) Proses pengeringan dan pengisaran sampel daun basah dalam tempoh 5 hari bekerja sebanyak 20 sampel (maksimum).	77	100.00	77	
		ii) Analisis daun bagi sampel yang telah siap diproses maksimum 20 sampel dalam tempoh 7 hari.	794	100.00	794	
		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.	2,114	100.00	2,114	
		AIR				
		i) Analisis air (heavy metal, pH & conductivity) maksimum 30 sampel dalam tempoh 5 hari.	123	100.00	123	
		LOGAM BERAT				
		i) Analisis logam berat bagi hasil pertanian maksimum 25 sampel dalam tempoh 7 hari.	6	100.00	6	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI - DISEMBER 2023
JABATAN PERTANIAN MALAYSIA

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati 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)		
2	Khidmat analisis pertanian	RESIDU RACUN PEROSAK				
		i) Analisis residu racun perosak (75 perawis aktif) bagi 10 sampel hasil pertanian untuk tujuan eksport dalam tempoh 10 hari.	-	-	-	
		** 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:	8,342	100.00	8,342	
		i) Diagnostik ladang bagi perosak tanaman dalam tempoh 5 hari.	101	100.00	101	
		ii) Diagnostik makmal bagi perosak tanaman dalam tempoh 10 hari.	4,504	100.00	4,504	
		iii) Diagnostik makmal bagi perosak tanaman yang memerlukan pengkulturan dalam tempoh 20 hari.	3,737	100.00	3,737	
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:	72,116	100.00	72,116	
		i) Kelulusan permohonan pengimportan bagi baja organik dan mikroorganisma dalam tempoh 40 hari.	132	100.00	132	
		ii) Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (Convention on International Trade in Endangered Species) dalam tempoh 2 hari.	71,984	100.00	71,984	
		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:	6,331	100.00	6,331	
		i) Penilaian data toksikologi, perumusan, residu, kemujarapan dan analisis makmal serta label untuk tujuan pendaftaran baru racun makhluk perosak dalam tempoh 90 hari.	115	100.00	115	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI - DISEMBER 2023
JABATAN PERTANIAN MALAYSIA

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati 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)	
3	Khidmat Regulatori	ii) Permit import racun makhluk perosak yang tidak berdaftar untuk tujuan pelajaran / penyelidikan dalam tempoh 10 hari.	638	100.00	638
		iii) Lesen pengendali kawalan makhluk perosak (PCO) dalam tempoh 14 hari.	565	100.00	565
		iv) Pelesenan pemakai dan pembantu pemakai racun makhluk perosak dalam tempoh 10 hari.	1,955	100.00	1,955
		v) Pengiklanan racun makhluk perosak (secara <i>fast track</i>) di semua media cetak dalam tempoh 10 hari.	1,408	100.00	1,408
		vi) Pelesenan premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan dalam tempoh 15 hari.	1,650	100.00	1,650
		C) Akta Perlindungan Varieti Baru Tumbuhan 2004: Kelulusan Hak Pembiak 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) Permohonan dan pendaftaran bagi pengimportan kobis bulat dan kelapa tua biji akan diluluskan dalam tempoh 3 hari bekerja bagi permohonan yang lengkap.	213	100.00	213

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI - DISEMBER 2023
JABATAN PERTANIAN MALAYSIA

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati 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)	
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:	2,829	97.18	2,911
		i) Pensijilan myGAP (<i>Malaysian Good Agricultural Practices</i>) dalam tempoh 90 hari.	2,798	97.15	2,880
		ii) Pensijilan myOrganic (<i>Malaysian Organic</i>) dalam tempoh 3 tahun.	31	100.00	31
		B) Pensijilan yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	102	100.00	102
		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.	102	100.00	102
		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:	4,299	100.00	4,299
		i) Analisis ujian kualiti benih padi (benih padi daftar & benih padi sah) dalam tempoh 14 hari.	3,491	100.00	3,491
		ii) Pengesahan benih tanaman dalam tempoh 14 hari.	808	100.00	808
5	Aduan Pelanggan	Aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh : i) 15 hari bekerja (Aduan Biasa) ii) 16 hari dan ke atas dan boleh mencecah sehingga 365 hari* termasuk hari kelepasan am dalam tahun kalendar berkenaan (Aduan Kompleks) * Tertakluk kepada kompleksiti aduan yang diterima	45	100.00	45
JUMLAH KESELURUHAN			146,077	99.94	146,159