

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERTANIAN TAHUN 2024

Bil	Perkhidmatan	Janji	Jumlah Perkhidmatan Yang Diproses	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan			
				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 2024 Tarikh Selesai: 31 Disember 2024						
1	Khidmat Rundingan & Nasihat Teknikal "turut mengambil kira sesi penerangan kepada syarikat, pembaharuan lesen, peperiksaan, seminar, taklimat, persidangan, kursus, permohonan pelajar, sesi libat urus, siasatan, penyediaan ulasan, permohonan data/maklumat/ input dan sebarang perkhidmatan Jabatan termasuk walk-in, emel, panggilan telefon, atas talian dan lain-lain"	A) Khidmat Pengembangan & Perundingan Pertanian	33,896	33,896	100.00		
		i) Khidmat perundingan dan nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	33,896	33,896	100.00		
		B) Maklumbalas Permohonan Projek	1,369	1,369	100.00		
		i) Maklumbalas permohonan projek-projek pertanian / latihan pertanian akan diberi dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap	1,369	1,369	100.00		
		C) Khidmat kepakaran data geospasial dan kesesuaian tanah dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	623	623	100.00		
		i) Pengeluaran data geospasial, peta tanah, peta guna tanah dan peta terbitan dalam tempoh 14 hari selepas menerima kelulusan tapisan keselamatan dan bayaran.	133	133	100.00		
		ii) Pengeluaran Laporan Pengesahan Kesesuaian Tanah-Tanaman dalam tempoh 14 hari termasuk pembayaran fi.	490	490	100.00		
2	Khidmat analisis pertanian	A) Khidmat kepakaran analisis makmal akan diberi dalam tempoh hari bekerja bagi analisis seperti berikut bermula daripada tarikh sampel diterima :	9,238	9,238	100.00		
		TANAH					
		i) Proses pengeringan, penghancuran dan pengasingan sampel tanah basah maksimum 80 sampel dalam tempoh 20 hari	-	-			
		ii) Analisis tanah bagi parameter pH dan konduktiviti maksimum 50 sampel dalam tempoh 5 hari .	52	52	100.00		
		iii) Analisis tanah bagi parameter pH, konduktiviti, Al, Fe, P, Ca, Mg, K, Na, C, N, S dan CEC maksimum 50 sampel dalam tempoh 10 hari .	7,030	7,030	100.00		
		iv) Analisis kimia dan fizik tanah maksimum 30 sampel dalam tempoh 12 hari .	9	9	100.00		
		DAUN					
		i) Proses pengeringan dan pengisaran sampel daun basah maksimum 20 sampel dalam tempoh 5 hari .	-	-	100.00		
		ii) Analisis daun bagi sampel yang telah siap diproses maksimum 20 sampel dalam tempoh 7 hari .	766	766	100.00		
		BAJA					
		i) Analisis baja bagi parameter kelembapan dan kandungan abu maksimum 50 sampel dalam tempoh 5 hari .	-	-	100.00		
		ii) Analisis baja bagi parameter N, P, K, Mg, Ca dan logam berat* maksimum 50 sampel dalam tempoh 7 hari .	1,179	1,179	100.00		
		AIR					
		i) Analisis air bagi parameter logam berat*, pH, konduktiviti dan jumlah kandungan pepejal maksimum 30 sampel dalam tempoh 5 hari .	193	193	100.00		
		LOGAM BERAT					
		i) Analisis logam berat bagi hasil pertanian maksimum 25 sampel dalam tempoh 7 hari .	9	9	100.00		
		RESIDU RACUN PEROSAK					
		i) Analisis residu racun perosak dalam hasil pertanian untuk tujuan eksport maksimum 10 sampel dalam tempoh 10 hari .	-	-	100.00		
		* Perkhidmatan analisis yang ditawarkan kepada agensi kerajaan sahaja					
		** 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:	2,489	2,489	100.00
				i) Diagnostik ladang bagi perosak tanaman dalam tempoh 5 hari .	344	344	100.00
ii) Diagnostik makmal bagi perosak tanaman dalam tempoh 10 hari .	1,452			1,452	100.00		
iii) Diagnostik makmal bagi perosak tanaman yang memerlukan pengkulturan dalam tempoh 20 hari .	693			693	100.00		

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERTANIAN TAHUN 2024

Bil	Perkhidmatan	Janji	Jumlah Perkhidmatan Yang Diproses	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
				Jumlah (Jumlah perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan)	% (Peratus perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan)
3	Khidmat Regulatori	A) Akta Kuarantin Tumbuhan 1976: Keputusan bagi permohonan sijil/ permit yang memenuhi syarat/ keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh pemeriksaan konsainan dilaksanakan seperti berikut:	76,486	76,486	100.00
		i) Kelulusan permohonan pengimportan bagi mikroorganisma dan bahan organan dalam tempoh 40 hari	66	66	100.00
		ii) Sijil Fitosanitasi dan Sijil/ Permit CITES (<i>Convention on International Trade in Endangered Species</i>) dalam tempoh 2 hari .	76,420	76,420	100.00
		B) Akta Racun Makhluk Perosak 1974 : Kelulusan bagi permohonan sijil / permit / lesen yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	7,448	7,448	100.00
		i) Penilaian data toksikologi, perumusan, residu, kemujarapan dan analisis makmal serta label untuk tujuan pendaftaran baru racun makhluk perosak dalam tempoh 90 hari .	134	134	100.00
		ii) Permit import racun makhluk perosak yang tidak berdaftar untuk tujuan pelajaran / penyelidikan dalam tempoh 10 hari .	576	576	100.00
		iii) Lesen pengendali kawalan makhluk perosak (PCO) dalam tempoh 14 hari .	544	544	100.00
		iv) Pelesenan pemakai dan pembantu pemakai racun makhluk perosak dalam tempoh 10 hari .	2,684	2,684	100.00
		v) Pengiklanan racun makhluk perosak (secara <i>fast track</i>) di semua media cetak dalam tempoh 10 hari .	1,768	1,768	100.00
		vi) Pelesenan premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan dalam tempoh 15 hari .	1,742	1,742	100.00
		C) Akta Perlindungan Varieti Baru Tumbuhan 2004: Kelulusan satu Hak Pembiaak Baka, mengikut kaedah pemeriksaan yang ditetapkan, akan diselesaikan dalam tempoh bermula dari Tarikh Pemfailan sehingga perakuan Lembaga Varieti Tumbuhan mengikut jenis tanaman seperti berikut :	38	38	100.00
		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 .	11	11	100.00
		ii) Bagi permohonan diuji dengan kaedah Pemeriksaan dokumen: dalam tempoh 2 tahun (dengan syarat Laporan Luar Negara telah diperolehi).	27	27	100.00
D) Permohonan dan pendaftaran bagi pengimportan kubis bulat dan kelapa tua biji akan diluluskan dalam tempoh 3 hari bekerja bagi permohonan yang lengkap.	315	315	100.00		
4	Khidmat Inspektorat (Pensijilan & Pengesahan)	A) Pengeluaran Sijil Amalan Pertanian Baik Malaysia (myGAP) dan Sijil Organik Malaysia (myOrganic) dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Pensijilan Ladang Malaysia.	3,710	3,710	100.00
		i) Pensijilan myGAP (<i>Malaysian Good Agricultural Practices</i>)	3,677	3,677	100.00
		ii) Pensijilan myOrganic (<i>Malaysian Organic</i>)	33	33	100.00
		B) Pensijilan yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	43	43	100.00
		i) Pensijilan MPCA (Malaysian Phytosanitary Certification Assurance Scheme), MAFAS (Malaysian Fumigation Accreditation Scheme) dan MAHTAS (Malaysian Heat Treatment Accreditation Scheme) dalam tempoh 30 hari .	43	43	100.00

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERTANIAN TAHUN 2024

Bil	Perkhidmatan	Janji	Jumlah Perkhidmatan Yang Diproses	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
				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)	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:	8,077	8,077	100.00
		i) Analisis ujian kualiti benih padi (benih padi daftar & benih padi sah) dalam tempoh 14 hari.	7,615	7,615	100.00
		ii) Pengesahan benih tanaman dalam tempoh 14 hari.	462	462	100.00
5	Aduan pelanggan	Aduan Pelanggan akan diselesaikan dalam tempoh:	49	49	100.00
		i. 15 hari bekerja (Aduan Biasa)	41	41	100.00
		ii. 16 hari dan ke atas dan boleh mencecah sehingga 365 hari termasuk hari kelepasan am (Aduan Kompleks).	8	8	100.00
JUMLAH KESELURUHAN			143,781	143,781	100.00