

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2025**  
**LEMBAGA PEMASARAN PERTANIAN PERSEKUTUAN (FAMA)**

| Bil | Perkhidmatan                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                   | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan                                                 |                                                                                              | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan                                                 |                                                                                           | Perkhidmatan yang dapat diproses | Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|
|     |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                   | Jumlah<br>(Jumlah perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan) | %<br>(Peratus perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan) | Jumlah<br>(Jumlah perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan) | % (Peratus perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan) |                                  |                                                  |
| 1   | <b>Permohonan e-Permit</b><br><br>Tarikh Mula<br>01/05/2025<br>Tarikh Selesai -<br>31/05/2025   | 1 jam bekerja bagi setiap Permohonan E-Permit biji kopi dan kobis bulat dari tarikh penerimaan permohonan, kami berusaha untuk memproses secara online permit import dan eksport komoditi yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA. | 75                                                                                               | 100%                                                                                         | 0                                                                                                | 0%                                                                                        | 75                               | Tiada                                            |
| 2   | <b>Permohonan e-Sijil 3P</b><br><br>Tarikh Mula<br>01/05/2025<br>Tarikh Selesai -<br>31/05/2025 | Memproses setiap Permohonan e-Sijil 3P yang telah divarifikasikan melalui Sijil Perakuan Pematuhan Dieksport yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA dalam tempoh 1 hari bekerja.                                                  | <i>Eksport</i><br>16,640                                                                         | 0%                                                                                           | 0                                                                                                | 0%                                                                                        | 16,640                           | Tiada                                            |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2025**

**LEMBAGA PEMASARAN PERTANIAN PERSEKUTUAN (FAMA)**

| Bil | Perkhidmatan                                                                                                      |                                                                                                                                                                                   | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan                                              |                                                                                           | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan                                              |                                                                                           | Perkhidmatan yang dapat 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   | <b>Khidmat Pemasaran</b><br><br>Tarikh Mula<br>01/05/2025<br>Tarikh Selesai -<br>31/05/2025                       | <b>1 hari bekerja bagi Khidmat Pemasaran</b> dengan mengatur jadual pemasaran hasil-hasil pertanian berkualiti bagi pihak pekebun kecil mengikut harga pasaran                    | 13                                                                                            | 100%                                                                                      | 0                                                                                             | 0%                                                                                        | 11                               | Tiada                                            |
| 4   | <b>Khidmat Maklumat Pasaran</b><br><br>Tarikh Mula<br>01/05/2025<br>Tarikh Selesai -<br>31/05/2025                | Memberi Khidmat Maklumat Pasaran dengan membekalkan maklumat terkini hasil-hasil pertanian terpilih untuk kumpulan sasar membuat keputusan pemasaran dalam tempoh 1 hari bekerja. | 47                                                                                            | 100%                                                                                      | 0                                                                                             | 0%                                                                                        | 47                               | Tiada                                            |
| 5   | <b>Jawapan Balas Pertanyaan dan Aduan Awam</b><br><br>Tarikh Mula<br>01/05/2025<br>Tarikh Selesai -<br>31/05/2025 | 1 hari bekerja bagi Maklum Balas Pertanyaan Yang Diterima daripada orang awam                                                                                                     | 16                                                                                            | 100%                                                                                      | 0                                                                                             | 0%                                                                                        | 16                               | Tiada                                            |
|     |                                                                                                                   | 1 minggu bekerja bagi Menjawab Sepenuhnya Aduan Awam bermula daripada tarikh aduan diterima                                                                                       | 0                                                                                             | 0%                                                                                        | 0                                                                                             | 0%                                                                                        | Tiada                            | Tiada                                            |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2025**  
**LEMBAGA PEMASARAN PERTANIAN PERSEKUTUAN (FAMA)**

| Bil | Perkhidmatan                                                                                                |                                                                                                                                                                    | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan                                              |                                                                                           | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan                                              |                                                                                           | Perkhidmatan yang dapat 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) |                                  |                                                  |
| 6   | <b>Permohonan Penyertaan Pasar Tani</b><br><br>Tarikh Mula<br>01/05/2025<br>Tarikh Selesai -<br>31/05/2025  | Memproses Permohonan Penyertaan Pasar Tani atau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 1 minggu hari bekerja. | 63                                                                                            | 100%                                                                                      | 0                                                                                             | 0%                                                                                        | 1,502                            | Tiada                                            |
| 7   | <b>Permohonan Sebagai Vendor Agromas</b><br><br>Tarikh Mula<br>01/05/2025<br>Tarikh Selesai -<br>31/05/2025 | Memproses Permohonan Sebagai Vendor Agromas dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 1 bulan bekerja                                                   | 0                                                                                             | 0%                                                                                        | 0                                                                                             | 0%                                                                                        | Tiada                            | Tiada                                            |

Peratusan KPI KP Bagi Bulan Mei 2025 :

**100%**

Laporan Disediakan Oleh:

  
**NUR AIN BINTI RAMLEE**  
 Penolong Pegawai Ehwat Ekonomi  
 Bahagian Pentadbiran  
 FAMA

Laporan Disahkan Oleh:

  
**KARTINI CHA**  
 Penolong Pengarah Kanan  
 Bahagian Pentadbiran  
 FAMA