

**JUMLAH ADUAN YANG DITERIMA DAN DISELESAIKAN OLEH
BPA PADA TAHUN 2007**

Agensi	Kes Sebenar		Perkara Am		Jumlah Aduan Terima	Jumlah Aduan Selesai	%
	Terima	Selesai	Terima	Selesai			
Kementerian	1,788	1,633	1,942	1,639	3,730	3,272	87.7
Negeri	1,153	1,098	464	392	1,617	1,490	92.1
JUMLAH	2,941	2,731	2,406	2,031	5,347	4,762	89.1

**PERBANDINGAN KADAR PENYELESAIAN ADUAN SEBENAR
OLEH BPA BAGI TAHUN 2006 DAN 2007**

Tempoh Penyelesaian	2007		2006	
	Jumlah Aduan	%	Jumlah Aduan	%
2 Bulan	1,607	58.8	842	28.7
2-4 Bulan	697	25.5	1,058	36.0
4-6 Bulan	264	9.7	555	18.9
6-8 Bulan	118	4.3	265	9.0
Lebih 8 Bulan	45	1.6	216	7.4
JUMLAH	2,731		2,936	

**SUMBER-SUMBER PENERIMAAN ADUAN OLEH BPA BAGI
TAHUN 2007**

Saluran	Kes Sebenar		Perkara Am		Jumlah	%
	Jumlah	%	Jumlah	%		
Program Pro-Aktif	934	31.8	261	10.8	1,195	22.3
Surat, Faks & Borang KAJ	724	24.6	580	24.1	1,304	24.4
Elektronik	694	23.6	1,328	55.2	2,022	37.8
Hadir Sendiri	391	13.3	117	4.9	508	9.5
Telefon	188	6.4	106	4.4	294	5.5
Lain-Lain	10	0.3	14	0.6	24	0.5
JUMLAH	2,941		2,406		5,347	

**BILANGAN ADUAN YANG DISIASAT TERHADAP KEMENTERIAN
(KES SEBENAR)
DARI 1 JANUARI 2007 – 31 DISEMBER 2007**

Bil.	Kementerian	Jumlah Diterima	Jumlah Selesai	%	Jumlah Berasas	%
1.	Keselamatan Dalam Negeri	223	192	86.1	105	54.7
2.	Tenaga, Air dan Komunikasi	188	179	95.2	138	77.1
3.	Kewangan	161	146	90.7	112	76.7
4.	Pelajaran	133	122	91.7	75	61.5
5.	Kerja Raya	132	131	99.2	109	83.2
6.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	127	124	97.6	88	71.0
7.	Hal Ehwal Dalam Negeri	127	119	93.7	53	44.5
8.	Wilayah Persekutuan	102	67	65.7	50	74.6
9.	Jabatan Perdana Menteri	101	95	94.1	52	54.7
10.	Kesihatan	98	87	88.8	53	60.9
11.	Pertanian dan Industri Asas Tani	61	61	100	44	72.1
12.	Sumber Manusia	50	48	96.0	26	54.2
13.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	45	43	95.6	27	62.8
14.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	40	40	100	26	65.0
15.	Pengangkutan	40	39	97.5	16	41.0

Bil.	Kementerian	Jumlah Diterima	Jumlah Selesai	%	Jumlah Berasas	%
16.	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	39	35	89.7	18	51.4
17.	Pengajian Tinggi	28	27	96.4	14	51.9
18.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	26	18	69.2	12	66.7
19.	Pembangunan Usahawan dan Koperasi	23	22	95.7	12	54.5
20.	Pertahanan	15	15	100	5	33.3
21.	Penerangan	11	7	63.6	2	28.6
22.	Luar Negeri	6	6	100	4	66.7
23.	Kebudayaan, Kesenian dan Warisan	3	3	100	1	33.3
24.	Pelancongan	3	2	66.7	1	50.0
25.	Belia dan Sukan	2	1	50	0	0
26.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	2	2	100	0	0
27.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	1	1	100	1	100
28.	Sains, Teknologi dan Inovasi	1	1	100	0	0
JUMLAH		1,788	1,633	91.3	1,044	63.9

**BILANGAN ADUAN YANG DISIASAT TERHADAP KERAJAAN
NEGERI (KES SEBENAR)
DARI 1 JANUARI 2007 – 31 DISEMBER 2007**

Bil.	Negeri	Jumlah Diterima	Jumlah Selesai	%	Jumlah Berasas	%
1.	Selangor	285	261	91.6	189	72.4
2.	Johor	221	213	96.4	138	64.8
3.	Kedah	173	165	95.4	134	81.2
4.	Pahang	103	103	100	85	82.5
5.	Perak	95	89	93.7	70	78.7
6.	Pulau Pinang	88	85	96.6	67	78.8
7.	Kelantan	63	63	100	46	73.0
8.	Terengganu	52	51	98.1	33	64.7
9.	Negeri Sembilan	35	33	94.3	21	63.6
10.	Melaka	29	26	89.7	18	69.2
11.	Perlis	5	5	100	4	80.0
12.	Sarawak	3	3	100	3	100
13.	Labuan	1	1	100	1	100
JUMLAH		1,153	1,098	95.2	809	73.7

**10 AGENSI KEMENTERIAN YANG MENERIMA ADUAN
TERTINGGI (KES SEBENAR)
DARI 1 JANUARI 2007 – 31 DISEMBER 2007**

Bil.	Agensi	Jumlah Diterima	Jumlah Selesai	%	Jumlah Berasas	%
1.	Polis Diraja Malaysia	206	175	85.0	97	55.4
2.	Jabatan Kerja Raya	126	125	99.2	105	84.0
3.	Tenaga Nasional Berhad	114	106	93.0	87	82.1
4.	Jabatan Pendidikan Negeri	97	90	92.8	53	58.9
5.	Jabatan Pengairan dan Saliran	85	84	98.8	64	76.2
6.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	85	56	65.9	44	78.6
7.	Jabatan Pendaftaran Negara	76	70	92.1	31	44.3
8.	Kumpulan Wang Simpanan Pekerja	59	53	89.8	45	84.9
9.	Lembaga Hasil Dalam Negeri	50	47	94.0	38	80.9
10.	Jabatan Kebajikan Masyarakat	45	43	95.6	27	62.8

**JUMLAH ADUAN MENGIKUT KATEGORI TERHADAP
KEMENTERIAN (KES SEBENAR) BAGI TAHUN 2007**

Kategori	Jumlah Aduan	%	Berasas	%
Kelewatan atau Tiada Tindakan	863	48.3	563	65.2
Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	241	13.5	156	64.7
Tindakan Tidak Adil	221	12.4	71	32.1
Kegagalan Penguatkuasaan	117	6.5	70	59.8
Kekurangan Kemudahan Awam	92	5.1	72	78.3
Pelbagai Aduan	85	4.8	48	56.5
Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	70	3.9	32	45.7
Salah Laku Anggota Awam	51	2.9	19	37.3
Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	37	2.1	7	18.9
Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	11	0.6	6	54.5
JUMLAH	1,788		1,044	

**JUMLAH ADUAN MENGIKUT KATEGORI TERHADAP
KERAJAAN NEGERI (KES SEBENAR) BAGI TAHUN 2007**

Kategori	Jumlah Aduan	%	Berasas	%
Kelewatan atau Tiada Tindakan	472	40.9	335	71.0
Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	173	15.0	130	75.1
Kegagalan Penguatkuasaan	149	12.9	114	76.5
Kekurangan Kemudahan Awam	135	11.7	109	80.7
Tindakan Tidak Adil	88	7.6	37	42.0
Pelbagai Aduan	77	6.7	57	74.0
Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	28	2.4	15	53.6
Salah Laku Anggota Awam	12	1.0	7	58.3
Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	11	1.0	1	9.1
Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang- Undang	8	0.7	4	50.0
JUMLAH	1,153		809	

**JUMLAH ADUAN MENGIKUT KATEGORI TERHADAP AGENSI
KEMENTERIAN DAN KERAJAAN NEGERI (KES SEBENAR)
DARI 1 JANUARI 2007 – 31 DISEMBER 2007**

Kategori	Jumlah Aduan		Jumlah Aduan Diterima	%
	Kementerian	Negeri		
Kelewatan atau Tiada Tindakan	863	472	1,335	45.4
Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	241	173	414	14.1
Tindakan Tidak Adil	221	88	309	10.5
Kegagalan Penguatkuasaan	117	149	266	9.0
Kekurangan Kemudahan Awam	92	135	227	7.7
Pelbagai Aduan	85	77	162	5.5
Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	70	28	98	3.3
Salah laku Anggota Awam	51	12	63	2.1
Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	37	11	48	1.6
Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	11	8	19	0.7
JUMLAH	1,788	1,153	2,941	