

**Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan  
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tahun 2008**

Agensi	Kes Sebenar		Perkara Am		Jumlah Aduan		
	Terima	Selesai	Terima	Selesai	Terima	Selesai	Selesai (%)
Kementerian	2,451	2,294	3,158	2,690	5,609	4,984	88.86
Negeri	1,608	1,553	849	771	2,457	2,324	94.59
<b>Jumlah</b>	<b>4,059</b>	<b>3,847</b>	<b>4,007</b>	<b>3,461</b>	<b>8,066</b>	<b>7,308</b>	<b>90.60</b>

**Kadar Penyelesaian Aduan  
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tahun 2008**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Kes Sebenar		Perkara Am		Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Selesai	%	Selesai	%
1	86	2.24	215	6.21	301	4.12	301	4.11
2-7	120	3.12	307	8.87	427	5.84	728	9.96
8-14	337	8.76	297	8.58	634	8.68	1,362	18.64
15-30	1,167	30.34	714	20.63	1,881	25.74	3,243	44.37
31-60	1,163	30.23	791	22.85	1,954	26.74	5,197	71.11
61 dan ke atas	974	25.32	1,137	32.85	2,111	28.89	7,308	100.0
<b>Jumlah</b>	<b>3,847</b>		<b>3,461</b>		<b>7,308</b>		<b>7,308</b>	

**Sumber-Sumber Penerimaan Aduan  
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tahun 2008**

Saluran	Kes Sebenar		Perkara Am		Jumlah	%
	Jumlah	%	Jumlah	%		
Elektronik (E-mel dan borang laman web)	1,274	31.39	2,435	60.77	3,709	45.98
Program Pro-Aktif*	1,154	28.43	781	19.49	1,935	23.99
Surat, Faks & Borang KAJ	712	17.54	439	10.96	1,151	14.27
Hadir Sendiri	589	14.51	220	5.49	809	10.03
Telefon	315	7.76	120	2.99	435	5.39
Lain-lain	15	0.37	12	0.30	27	0.33
<b>Jumlah</b>	<b>4,059</b>		<b>4,007</b>		<b>8,066</b>	

**\*Nota**

***Program Pro-aktif: Kaunter Aduan Bergerak, Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu & Program MESRA Rakyat***

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian  
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tahun 2008**

Bil.	Kementerian	Kes Sebenar			Perkara Am			Jumlah		
		T	S	S (%)	T	S	S (%)	T	S	S (%)
1.	Dalam Negeri	513	455	88.69	477	435	91.19	990	890	89.9
2.	Tenaga, Air dan Komunikasi	224	216	96.43	308	269	87.34	532	485	91.17
3.	Kewangan	203	194	95.57	286	260	90.91	489	454	92.84
4.	Jabatan Perdana Menteri	155	151	97.42	269	253	94.05	424	404	95.28
5.	Kesihatan	168	161	95.83	189	127	67.2	357	288	80.67
6.	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	61	58	95.08	295	279	94.58	356	337	94.66
7.	Pelajaran	141	136	96.45	188	157	83.51	329	293	89.06
8.	Pengangkutan	96	93	96.88	181	123	67.96	277	216	77.98
9.	Kerja Raya	172	165	95.93	97	79	81.44	269	244	90.71
10.	Pembangunan Usahawan dan Koperasi	52	52	100	199	148	74.37	251	200	79.68
11.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	126	119	94.44	70	68	97.14	196	187	95.41
12.	Sumber Manusia	85	79	92.94	105	74	70.48	190	153	80.53
13.	Wilayah Persekutuan	103	83	80.58	84	67	79.76	187	150	80.21
14.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	110	105	95.45	52	46	88.46	162	151	93.21
15.	Pertanian dan Industri Asas Tani	77	75	97.4	57	52	91.23	134	127	94.78
16.	Pengajian Tinggi	33	31	93.94	101	85	84.16	134	116	86.57
17.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	35	30	85.71	91	73	80.22	126	103	81.75

Bil.	Kementerian	Kes Sebenar			Perkara Am			Jumlah		
		T	S	S (%)	T	S	S (%)	T	S	S (%)
18.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	39	37	94.87	19	17	89.47	58	54	93.1
19.	Pertahanan	27	25	92.59	11	10	90.91	38	35	92.11
20.	Penerangan	9	9	100	18	18	100	27	27	100
21.	Belia dan Sukan	6	5	83.33	12	11	91.67	18	16	88.89
22.	Perpaduan, Kebudayaan, Kesenian dan Warisan	6	5	83.33	8	6	75	14	11	78.57
23.	Luar Negeri	4	4	100	10	6	60	14	10	71.43
24.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	3	3	100	9	8	88.89	12	11	91.67
25.	Pelancongan	1	1	100	11	9	81.82	12	10	83.33
26.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	2	2	100	5	4	80	7	6	85.71
27.	Sains, Teknologi dan Inovasi	0	0	-	6	6	100	6	6	100
<b>Jumlah</b>		<b>2,451</b>	<b>2,294</b>	<b>93.59</b>	<b>3,158</b>	<b>2,690</b>	<b>85.18</b>	<b>5,609</b>	<b>4,984</b>	<b>88.86</b>

**Nota:**

**T - Terima**

**S - Selesai**

**S(%) - Selesai (%)**

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kerajaan Negeri  
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tahun 2008**

Bil.	Kerajaan Negeri	Kes Sebenar			Perkara Am			Jumlah		
		T	S	S (%)	T	S	S (%)	T	S	S (%)
1.	Selangor	278	255	91.73	127	118	92.91	405	373	92.10
2.	Johor	307	294	95.77	39	36	92.31	346	330	95.38
3.	Sabah	8	6	75.00	243	201	82.72	251	207	82.47
4.	Pulau Pinang	211	210	99.53	16	11	68.75	227	221	97.36
5.	Perak	114	104	91.23	108	91	84.26	222	195	87.84
6.	Pahang	128	128	100.0	71	71	100.0	199	199	100.0
7.	Negeri Sembilan	99	98	98.99	76	76	100.0	175	174	99.43
8.	Melaka	120	119	99.17	35	35	100.0	155	154	99.35
9.	Kedah	137	134	97.81	4	2	50.00	141	136	96.45
10.	Sarawak	3	3	100.0	102	102	100.0	105	105	100.0
11.	Kelantan	88	88	100.0	15	15	100.0	103	103	100.0
12.	Perlis	61	60	98.36	7	7	100.0	68	67	98.53
13.	Terengganu	54	54	100.0	6	6	100.0	60	60	100.0
<b>Jumlah</b>		<b>1,608</b>	<b>1,553</b>	<b>96.58</b>	<b>849</b>	<b>771</b>	<b>90.81</b>	<b>2,457</b>	<b>2,324</b>	<b>94.59</b>

**Nota:**

**T - Terima**

**S - Selesai**

**S(%) - Selesai (%)**

**Jumlah Aduan Mengikut Kategori Yang Diterima  
Jumlah Aduan Mengikut Kategori Yang Diterima Kementerian  
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tahun 2008**

Bil.	Kategori	Jumlah Aduan		Jumlah Aduan	
		Kes Sebenar	Perkara Am	Terima	%
1.	Kelewatan atau Tiada Tindakan	1,032	670	1,702	30.34
2.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	365	540	905	16.13
3.	Tindakan Tidak Adil	344	632	976	17.40
4.	Kegagalan Penguatkuasaan	208	421	629	11.21
5.	Pelbagai Aduan	88	420	508	9.06
6.	Kekurangan Kemudahan Awam	143	150	293	5.22
7.	Salah laku Anggota Awam	87	96	183	3.26
8.	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	73	99	172	3.07
9.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	77	79	156	2.78
10.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	34	51	85	1.52
<b>JUMLAH</b>		<b>2,451</b>	<b>3,158</b>	<b>5,609</b>	

**Jumlah Aduan Mengikut Kategori Yang Diterima Kerajaan Negeri  
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tahun 2008**

Bil.	Kategori	Jumlah Aduan		Jumlah Aduan	
		Kes Sebenar	Perkara Am	Terima	%
1.	Kelewatan atau Tiada Tindakan	652	180	832	33.86
2.	Kegagalan Penguatkuasaan	266	95	361	14.69
3.	Kekurangan Kemudahan Awam	152	163	315	12.82
4.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	207	100	307	12.49
5.	Pelbagai Aduan	89	182	271	11.03
6.	Tindakan Tidak Adil	139	83	222	9.04
7.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	48	8	56	2.28
8.	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	31	19	50	2.04
9.	Salah laku Anggota Awam	18	11	29	1.18
10.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	6	8	14	0.57
<b>JUMLAH</b>		<b>1,608</b>	<b>849</b>	<b>2,457</b>	

**Jumlah Aduan Mengikut Kategori Yang Diterima (Kementerian dan Negeri)  
Oleh Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tahun 2008**

Bil.	Kategori	Jumlah Aduan		Jumlah Aduan	
		Kes Sebenar	Perkara Am	Terima	%
1.	Kelewatan atau Tiada Tindakan	1,684	850	2,534	31.42
2.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	572	640	1,212	15.03
3.	Tindakan Tidak Adil	483	715	1,198	14.85
4.	Kegagalan Penguatkuasaan	474	516	990	12.27
5.	Pelbagai Aduan	177	602	779	9.66
6.	Kekurangan Kemudahan Awam	295	313	608	7.54
7.	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	104	118	222	2.75
8.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	125	87	212	2.63
9.	Salah laku Anggota Awam	105	107	212	2.63
10.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	40	59	99	1.23
<b>JUMLAH</b>		<b>4,059</b>	<b>4,007</b>	<b>8,066</b>	



**20 Agensi Kementerian Yang Menerima Aduan Tertinggi  
Dalam Tahun Tahun 2008**

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Selesai	Selesai (%)
1.	Polis Diraja Malaysia	468	409	87.39
2.	Jabatan Pendaftaran Negara	228	218	95.61
3.	Jabatan Kerja Raya	224	208	92.86
4.	Jabatan Imigresen	213	192	90.14
5.	Jabatan Pendidikan Negeri	191	176	92.15
6.	Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan Semenanjung Malaysia	190	152	80.00
7.	Tenaga Nasional Berhad	181	162	89.50
8.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	168	133	79.17
9.	Jabatan Pengangkutan Jalan	168	131	77.98
10.	Bahagian Penguat kuasa KPDNHEP	164	161	98.17
11.	Jabatan Kebajikan Masyarakat	154	143	92.86
12.	Telekom Malaysia Berhad	136	125	91.91
13.	Hospital	111	95	85.59
14.	Jabatan Pengairan dan Saliran	99	96	96.97
15.	Jabatan Perkhidmatan Awam	95	92	96.84
16.	Kumpulan Wang Simpanan Pekerja	94	87	92.55
17.	Bahagian Pinjaman Perumahan	85	81	95.29
18.	Bank Negara Malaysia <b>Nota: Kes-kes melibatkan institusi kewangan</b>	83	78	93.98
19.	Lembaga Hasil Dalam Negeri	80	75	93.75
20.	Jabatan Kesihatan Negeri	70	63	90.00