

**Saluran Penerimaan Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

| Bil.          | Saluran   | Jumlah Aduan | %          |
|---------------|---|--------------|------------|
| 1.            | Elektronik<br>(E-mel dan borang laman web)                  | 2,909        | 42.99      |
| 2.            | Program Proaktif*   | 1,313        | 19.40      |
| 3.            | Program Menangani Aduan<br>Sebelum Menjadi Aduan<br>(MASJA) | 1,078        | 15.93      |
| 4.            | Surat, Faks & Borang Kaunter<br>Aduan Jabatan               | 541          | 7.99       |
| 5.            | Hadir Sendiri   | 467          | 6.90       |
| 6.            | Telefon   | 445          | 6.58       |
| 7.            | Lain-lain   | 9            | 0.13       |
| 8.            | SMS (15888)   | 5            | 0.07       |
| <b>Jumlah</b> |   | <b>6,767</b> | <b>100</b> |

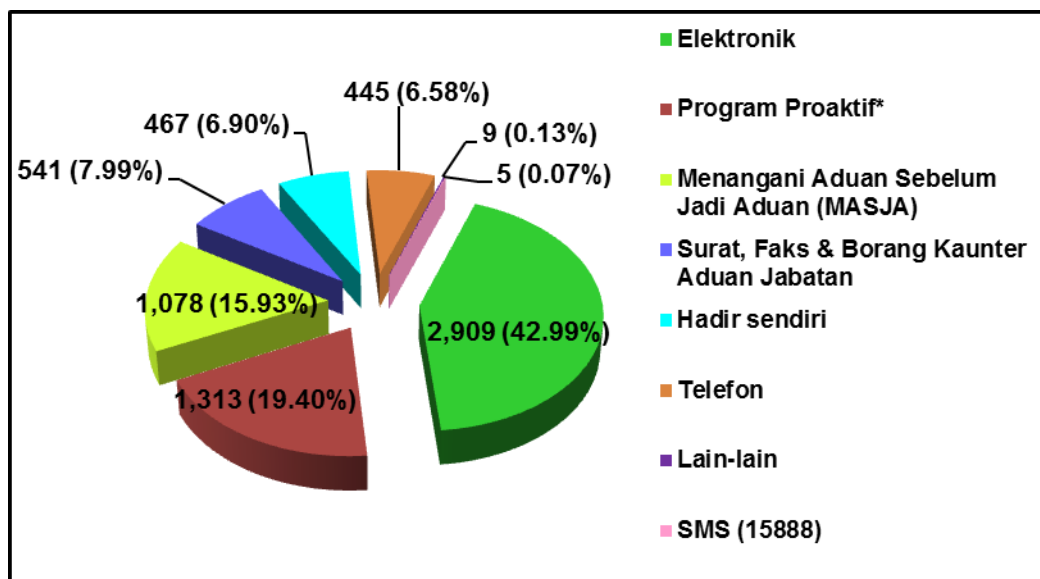
Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012

\*Nota

**Program Proaktif:**

*Program MESRA, Kaunter Aduan Bergerak, Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu dan Program Penyelesaian Aduan Segera*

**Saluran Penerimaan Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**



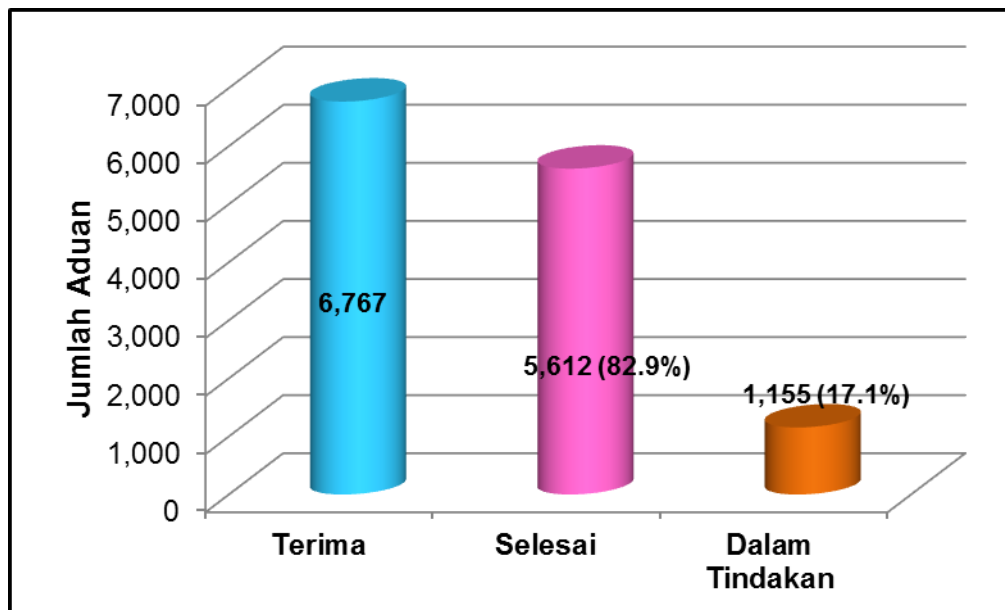
Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012

**Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

| Agensi        | Jumlah Aduan     |                          |                          |                          |                             |
|---------------|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
|               | Terima           | Dalam Tindakan (%)       | Selesai (%)              | Selesai & Berasas (%)    | Selesai & Tidak Berasas (%) |
| Kementerian   | 3,944<br>(58.3%) | 554<br>(14.0%)           | 3,390<br>(86.0%)         | 2,304<br>(68.0%)         | 1,086<br>(32.0%)            |
| Negeri        | 2,823<br>(41.7%) | 601<br>(21.3%)           | 2,222<br>(78.7%)         | 1,928<br>(86.8%)         | 294<br>(13.2%)              |
| <b>Jumlah</b> | <b>6,767</b>     | <b>1,155<br/>(17.1%)</b> | <b>5,612<br/>(82.9%)</b> | <b>4,232<br/>(75.4%)</b> | <b>1,380<br/>(24.6%)</b>    |

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012

**Status Pengurusan Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012

**Kategori Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

| Bil.          | Kategori Penyelesaian   | Jumlah Aduan |            |              |            |              |             |
|---------------|---|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|
|               |   | Kem          | %          | KN           | %          | Jum.         | %           |
| 1.            | Siasatan BPA mendapati agensi yang diadu telah menjalankan tugas dan tanggungjawab secara adil, teratur dan mengikut undang-undang atau peraturan semasa.                         | 2,291        | 67.6       | 1,349        | 60.7       | <b>3,640</b> | <b>64.9</b> |
| 2.            | Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu.  | 774          | 22.8       | 425          | 19.1       | <b>1,199</b> | <b>21.4</b> |
| 3.            | Aduan di luar bidang kuasa BPA seperti perbicaraan mahkamah, kes SPRM, di bawah Jawatankuasa Kira-Kira Awam dan kes antara pihak swasta yang tiada kaitan dengan agensi kerajaan. | 89           | 2.6        | 375          | 16.9       | <b>464</b>   | <b>8.3</b>  |
| 4.            | Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan/pengadu memberi maklumat palsu.                   | 236          | 7.0        | 73           | 3.3        | <b>309</b>   | <b>5.5</b>  |
| <b>Jumlah</b> |   | <b>3,390</b> | <b>100</b> | <b>2,222</b> | <b>100</b> | <b>5,612</b> | <b>100</b>  |

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012

**Hasil Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

| Bil.          | Hasil Penyelesaian              | Jumlah Aduan |            |              |            |              |            |
|---------------|---------------------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
|               |                                 | Kem          | %          | KN           | %          | Jumlah       | %          |
| 1.            | Ulasan Diberikan Berpatutan     | 1,901        | 56.1       | 1,066        | 48.0       | <b>2,967</b> | 52.9       |
| 2.            | Diselesaikan Dengan Segera      | 1,350        | 39.8       | 1,096        | 49.3       | <b>2,446</b> | 43.6       |
| 3.            | Permohonan Maaf Diberikan       | 42           | 1.2        | 4            | 0.2        | <b>46</b>    | 0.8        |
| 4.            | Kesilapan Diakui                | 39           | 1.2        | 9            | 0.4        | <b>48</b>    | 0.9        |
| 5.            | Perubahan Norma/Prosedur        | 18           | 0.5        | 32           | 1.4        | <b>50</b>    | 0.9        |
| 6.            | Perubahan Keputusan             | 28           | 0.8        | 12           | 0.5        | <b>40</b>    | 0.7        |
| 7.            | Perubahan Undang-Undang/Dasar   | 8            | 0.2        | 3            | 0.1        | <b>11</b>    | 0.2        |
| 8.            | Remedi Secara Kewangan/Pampasan | 4            | 0.1        | -            | -          | <b>4</b>     | 0.1        |
| <b>Jumlah</b> |                                 | <b>3,390</b> | <b>100</b> | <b>2,222</b> | <b>100</b> | <b>5,612</b> | <b>100</b> |

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012

**Tahap Kesukaran Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

| Bil.          | Tahap Kesukaran | Jumlah Aduan |            |              |            |              |             |
|---------------|-----------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|
|               |                 | Kem          | %          | KN           | %          | Jumlah       | %           |
| 1.            | Mudah           | 1,549        | 45.7       | 1,215        | 54.7       | <b>2,764</b> | <b>49.3</b> |
| 2.            | Sederhana       | 1,746        | 51.5       | 936          | 42.1       | <b>2,682</b> | <b>47.8</b> |
| 3.            | Kompleks        | 95           | 2.8        | 71           | 3.2        | <b>166</b>   | <b>3.0</b>  |
| <b>Jumlah</b> |                 | <b>3,390</b> | <b>100</b> | <b>2,222</b> | <b>100</b> | <b>5,612</b> | <b>100</b>  |

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012

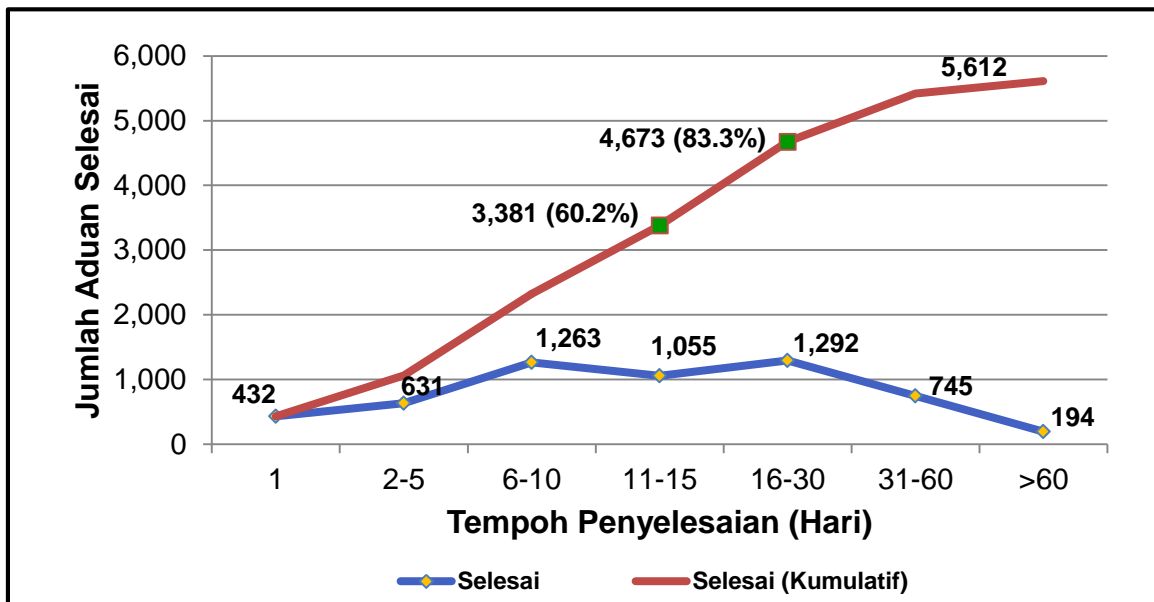
**Kadar Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

| Tempoh Penyelesaian (Hari) | Jumlah       |            | Jumlah Kumulatif |      |
|----------------------------|--------------|------------|------------------|------|
|                            | Selesai      | %          | Selesai          | %    |
| 1                          | 432          | 7.7        | 432              | 7.7  |
| 2-5                        | 631          | 11.2       | 1,063            | 18.9 |
| 6-10                       | 1,263        | 22.5       | 2,326            | 41.5 |
| 11-15                      | 1,055        | 18.8       | 3,381            | 60.2 |
| 16-30                      | 1,292        | 23.0       | 4,673            | 83.3 |
| 31-60                      | 745          | 13.3       | 5,418            | 96.5 |
| >60                        | 194          | 3.5        | 5,612            | 100  |
| <b>Jumlah</b>              | <b>5,612</b> | <b>100</b> | -                | -    |

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012

*\*Nota: Jumlah Aduan yang telah diselesaikan seperti di m/s 3*

**Tempoh Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

| Bil. | Kementerian   | Jumlah Aduan |                |         |             |
|------|---|--------------|----------------|---------|-------------|
|      |   | Terima       | Dalam Tindakan | Selesai | Selesai (%) |
| 1.   | Dalam Negeri  | 602          | 45             | 557     | 92.5        |
| 2.   | Kerja Raya  | 437          | 41             | 396     | 90.6        |
| 3.   | Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar        | 302          | 93             | 209     | 69.2        |
| 4.   | Kewangan  | 274          | 34             | 240     | 87.6        |
| 5.   | Kesihatan   | 274          | 52             | 222     | 81.0        |
| 6.   | Jabatan Perdana Menteri                             | 262          | 34             | 228     | 87.0        |
| 7.   | Pelajaran   | 241          | 45             | 196     | 81.3        |
| 8.   | Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan               | 198          | 27             | 171     | 86.4        |
| 9.   | Tenaga, Teknologi Hijau dan Air                     | 191          | 36             | 155     | 81.2        |
| 10.  | Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan | 189          | 24             | 165     | 87.3        |
| 11.  | Perumahan dan Kerajaan Tempatan                     | 159          | 21             | 138     | 86.8        |
| 12.  | Sumber Asli dan Alam Sekitar                        | 156          | 18             | 138     | 88.5        |
| 13.  | Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat         | 138          | 19             | 119     | 86.2        |
| 14.  | Pengajian Tinggi                                    | 128          | 18             | 110     | 85.9        |
| 15.  | Pengangkutan  | 115          | 18             | 97      | 84.3        |
| 16.  | Sumber Manusia                                      | 90           | 12             | 78      | 86.7        |
| 17.  | Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah                    | 56           | 7              | 49      | 87.5        |
| 18.  | Pertanian dan Industri Asas Tani                    | 48           | 0              | 48      | 100         |
| 19.  | Pertahanan  | 38           | 4              | 34      | 89.5        |
| 20.  | Pelancongan   | 12           | 2              | 10      | 83.3        |

| Bil.          | Kementerian                           | Jumlah Aduan |                |              |             |
|---------------|---------------------------------------|--------------|----------------|--------------|-------------|
|               |                                       | Terima       | Dalam Tindakan | Selesai      | Selesai (%) |
| 21.           | Belia dan Sukan                       | 11           | 0              | 11           | 100         |
| 22.           | Luar Negeri                           | 9            | 2              | 7            | 77.8        |
| 23.           | Perdagangan Antarabangsa dan Industri | 6            | 1              | 5            | 83.3        |
| 24.           | Sains, Teknologi dan Inovasi          | 6            | 0              | 6            | 100         |
| 25.           | Perusahaan Perladangan dan Komoditi   | 2            | 1              | 1            | 50.0        |
| <b>Jumlah</b> |                                       | <b>3,944</b> | <b>554</b>     | <b>3,390</b> | <b>86.0</b> |

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kerajaan Negeri  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

| Bil.          | Kerajaan Negeri | Jumlah Aduan |                |              |             |
|---------------|-----------------|--------------|----------------|--------------|-------------|
|               |                 | Terima       | Dalam Tindakan | Selesai      | Selesai (%) |
| 1.            | Selangor        | 477          | 269            | 208          | 43.6        |
| 2.            | Pahang          | 380          | 16             | 364          | 95.8        |
| 3.            | Johor           | 371          | 51             | 320          | 86.3        |
| 4.            | Sarawak         | 348          | 99             | 249          | 71.6        |
| 5.            | Terengganu      | 201          | 8              | 193          | 96.0        |
| 6.            | Perak           | 199          | 29             | 170          | 85.4        |
| 7.            | Sabah           | 164          | 0              | 164          | 100         |
| 8.            | Melaka          | 153          | 35             | 118          | 77.1        |
| 9.            | Negeri Sembilan | 140          | 37             | 103          | 73.6        |
| 10.           | Pulau Pinang    | 130          | 12             | 118          | 90.8        |
| 11.           | Kedah           | 122          | 31             | 91           | 74.6        |
| 12.           | Kelantan        | 93           | 3              | 90           | 96.8        |
| 13.           | Perlis          | 45           | 11             | 34           | 75.6        |
| <b>Jumlah</b> |                 | <b>2,823</b> | <b>601</b>     | <b>2,222</b> | <b>78.7</b> |

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012**



**Jumlah Aduan Mengikut Kategori  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

| Bil.          | Kategori   | Jumlah Aduan |            |              |            |              |             |
|---------------|--|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|
|               |  | Kem.         | %          | Neg.         | %          | Jumlah       | %           |
| 1.            | Kelewatan atau Tiada Tindakan  | 1,611        | 40.8       | 1,596        | 56.5       | <b>3,207</b> | <b>47.4</b> |
| 2.            | Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon | 695          | 17.6       | 213          | 7.5        | <b>908</b>   | <b>13.4</b> |
| 3.            | Tindakan Tidak Adil  | 562          | 14.2       | 143          | 5.1        | <b>705</b>   | <b>10.4</b> |
| 4.            | Pelbagai Aduan   | 310          | 7.9        | 302          | 10.7       | <b>612</b>   | <b>9.0</b>  |
| 5.            | Kegagalan Penguatkuasaan   | 231          | 5.9        | 249          | 8.8        | <b>480</b>   | <b>7.1</b>  |
| 6.            | Kekurangan Kemudahan Awam  | 206          | 5.2        | 235          | 8.3        | <b>441</b>   | <b>6.5</b>  |
| 7.            | Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan                            | 126          | 3.2        | 33           | 1.2        | <b>159</b>   | <b>2.3</b>  |
| 8.            | Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan  | 81           | 2.1        | 24           | 0.9        | <b>105</b>   | <b>1.6</b>  |
| 9.            | Salah laku Anggota Awam  | 92           | 2.3        | 18           | 0.6        | <b>110</b>   | <b>1.6</b>  |
| 10.           | Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang              | 30           | 0.8        | 10           | 0.4        | <b>40</b>    | <b>0.6</b>  |
| <b>Jumlah</b> |  | <b>3,944</b> | <b>100</b> | <b>2,823</b> | <b>100</b> | <b>6,767</b> | <b>100</b>  |

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012**

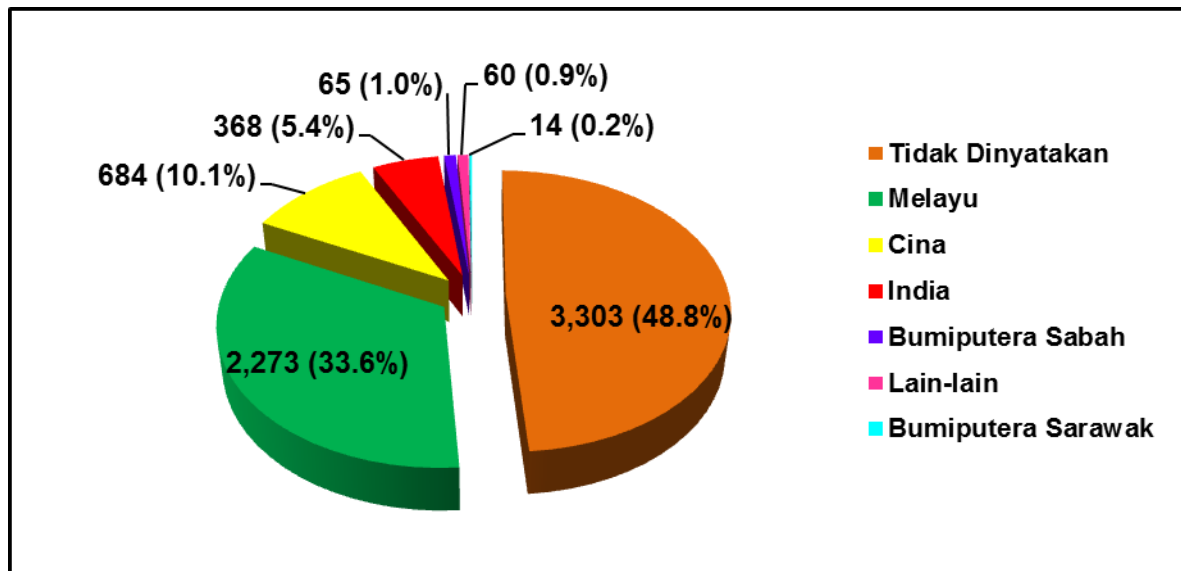
**Jumlah Aduan Mengikut Sektor  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

| Bil.          | Sektor                  | Jumlah Aduan |            |              |            |              |            |
|---------------|-------------------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
|               |                         | Kem          | %          | Neg.         | %          | Jumlah       | %          |
| 1.            | Perkhidmatan            | 1,247        | 31.62      | 256          | 9.07       | 1,503        | 22.21      |
| 2.            | Kemudahan Awam          | 627          | 15.90      | 753          | 26.67      | 1,380        | 20.39      |
| 3.            | Pihak Berkuasa Tempatan | 244          | 6.19       | 963          | 34.11      | 1,207        | 17.84      |
| 4.            | Lain-Lain               | 219          | 5.55       | 208          | 7.37       | 427          | 6.31       |
| 5.            | Kewangan                | 287          | 7.28       | 38           | 1.35       | 325          | 4.80       |
| 6.            | Keselamatan             | 242          | 6.14       | 81           | 2.87       | 323          | 4.77       |
| 7.            | Alam Sekitar            | 160          | 4.06       | 125          | 4.43       | 285          | 4.21       |
| 8.            | Pendidikan              | 272          | 6.90       | 9            | 0.32       | 281          | 4.15       |
| 9.            | Kebajikan               | 196          | 4.97       | 51           | 1.81       | 247          | 3.65       |
| 10.           | Tanah                   | 15           | 0.38       | 191          | 6.77       | 206          | 3.04       |
| 11.           | Perumahan               | 88           | 2.23       | 110          | 3.90       | 198          | 2.93       |
| 12.           | Kesihatan               | 185          | 4.69       | 13           | 0.46       | 198          | 2.93       |
| 13.           | Perundangan             | 96           | 2.43       | 15           | 0.53       | 111          | 1.64       |
| 14.           | Kerakyatan              | 49           | 1.24       | 7            | 0.25       | 56           | 0.83       |
| 15.           | Pertanian               | 14           | 0.35       | 3            | 0.11       | 17           | 0.25       |
| 16.           | Luar Negara             | 3            | 0.08       | 0            | 0          | 3            | 0.04       |
| <b>Jumlah</b> |                         | <b>3,944</b> | <b>100</b> | <b>2,823</b> | <b>100</b> | <b>6,767</b> | <b>100</b> |

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012**

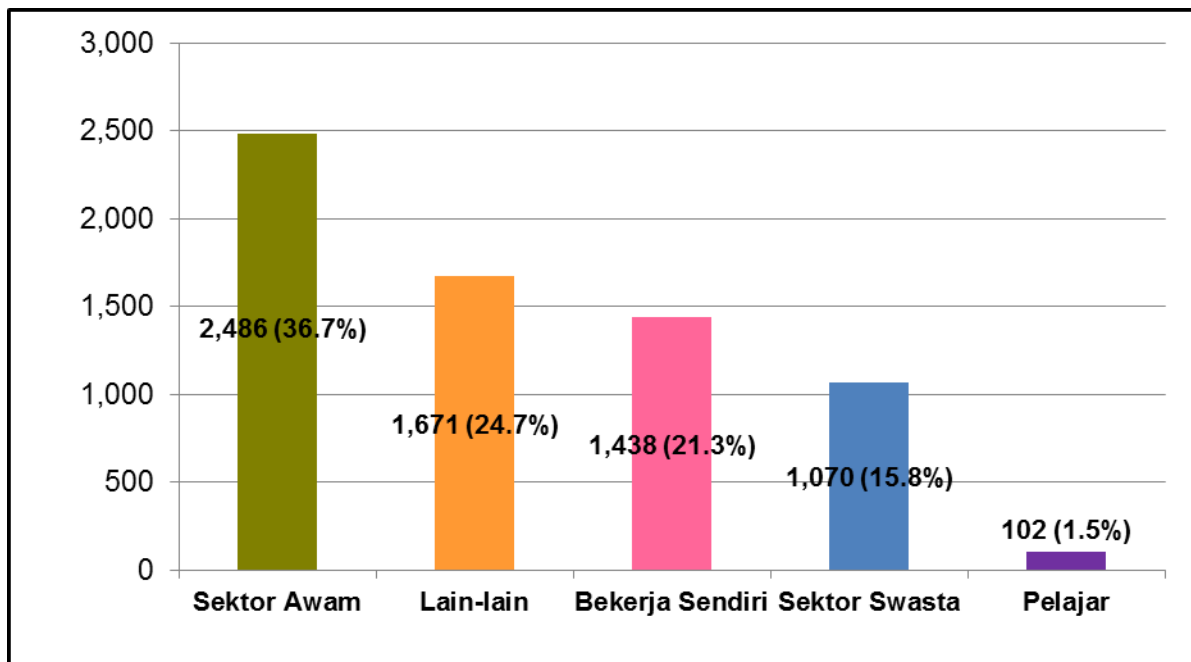
**Profil Pengadu  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

**(i) Profil Pengadu Mengikut Bangsa**



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012

**(ii) Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan**



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012

**10 Agensi Kerajaan Persekutuan Termasuk GLC Yang Menerima Aduan  
Tertinggi Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

**A. Agensi Kerajaan Persekutuan**

| Bil. | Agensi  | Jumlah Aduan Diterima |                    |                |                       |                             |
|------|---|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------------|-----------------------------|
|      |   | Terima                | Dalam Tindakan (%) | Selesai (%)    | Selesai & Berasas (%) | Selesai & Tidak Berasas (%) |
| 1.   | Jabatan Kerja Raya Malaysia                             | 409                   | 37<br>(9.0%)       | 372<br>(91.0%) | 346<br>(93.0%)        | 26<br>(7.0%)                |
| 2.   | Polis Diraja Malaysia                                   | 342                   | 26<br>(7.6%)       | 316<br>(92.4%) | 173<br>(54.7%)        | 143<br>(45.3%)              |
| 3.   | Dewan Bandaraya Kuala Lumpur                            | 241                   | 87<br>(36.1%)      | 154<br>(63.9%) | 135<br>(87.7%)        | 19<br>(12.3%)               |
| 4.   | Jabatan Kesihatan Negeri                                | 237                   | 40<br>(16.9%)      | 197<br>(83.1%) | 137<br>(69.5%)        | 60<br>(30.5%)               |
| 5.   | Jabatan Pelajaran Negeri                                | 175                   | 38<br>(21.7%)      | 137<br>(78.3%) | 70<br>(51.1%)         | 67<br>(48.9%)               |
| 6.   | Jabatan Kebajikan Masyarakat, Malaysia                  | 134                   | 18<br>(13.4%)      | 116<br>(86.6%) | 86<br>(74.1%)         | 30<br>(25.9%)               |
| 7.   | Jabatan Imigresen Malaysia                              | 114                   | 5<br>(4.4%)        | 109<br>(95.6%) | 59<br>(54.1%)         | 50<br>(45.9%)               |
| 8.   | Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam | 102                   | 14<br>(13.7%)      | 88<br>(86.3%)  | 81<br>(92.0%)         | 7<br>(8.0%)                 |

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012**

**B. Syarikat Milik Kerajaan (GLC)**

| Bil. | Agensi                  | Jumlah Aduan Diterima |                    |               |                       |                             |
|------|-------------------------|-----------------------|--------------------|---------------|-----------------------|-----------------------------|
|      |                         | Terima                | Dalam Tindakan (%) | Selesai (%)   | Selesai & Berasas (%) | Selesai & Tidak Berasas (%) |
| 1.   | Tenaga Nasional Berhad  | 120                   | 23<br>(19.2%)      | 97<br>(80.8%) | 72<br>(74.2%)         | 25<br>(25.8%)               |
| 2.   | Telekom Malaysia Berhad | 112                   | 15<br>(13.4%)      | 97<br>(86.6%) | 81<br>(83.5%)         | 16<br>(16.5%)               |

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012**

**Bilangan Program Proaktif  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

| <b>Program</b> | <b>Bil. Program Dijalankan</b> | <b>Bil. Pengunjung</b> | <b>Bil. Khidmat Nasihat</b> | <b>Bil. Aduan</b> |
|----------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|
| KAB            | 61                             | 3,788                  | 1,261                       | 547               |
| KABB           | 14                             | 4,877                  | 1,963                       | 601               |
| MESRA          | 4                              | 1,873                  | 11                          | 165               |
| <b>Jumlah</b>  | <b>79</b>                      | <b>10,538</b>          | <b>3,235</b>                | <b>1,313</b>      |

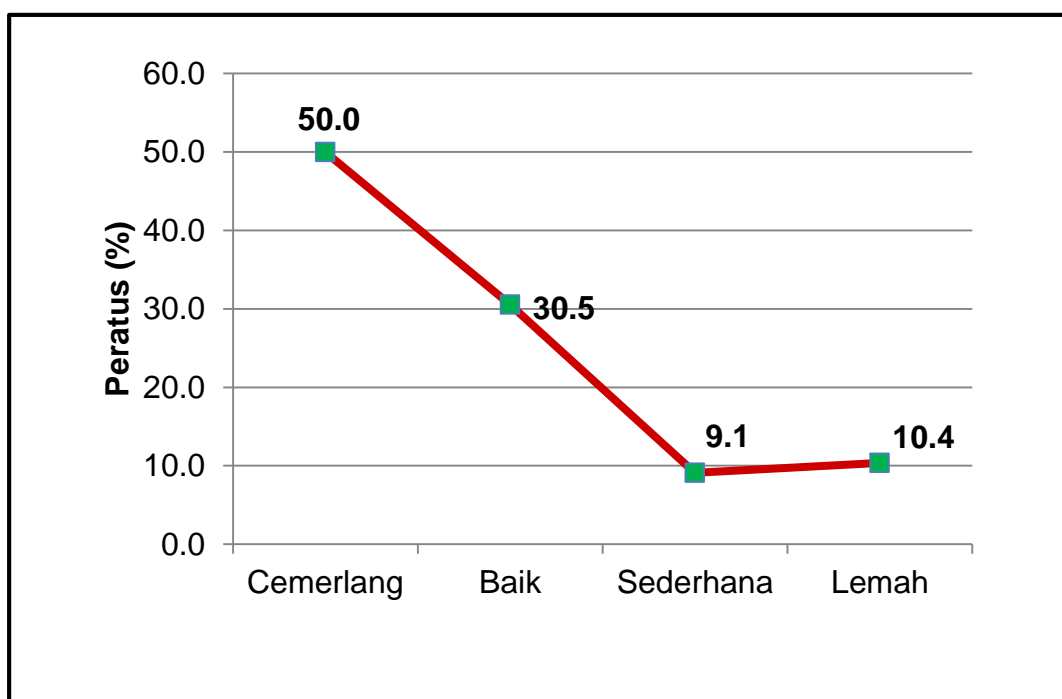
| <b>Lokasi Program (Negeri)</b> | <b>Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan</b> |             |              |               |                   |
|--------------------------------|--|-------------|--------------|---------------|-------------------|
|                                | <b>KAB</b>                                     | <b>KABB</b> | <b>MESRA</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Jumlah (%)</b> |
| Sabah                          | 9  | 1           | 0            | 10            | 12.7              |
| Pahang                         | 10   | 2           | 0            | 12            | 15.2              |
| Perak                          | 5  | 0           | 1            | 6             | 7.6               |
| Kedah                          | 4  | 1           | 0            | 5             | 6.3               |
| Melaka                         | 5  | 1           | 0            | 6             | 7.6               |
| Kelantan                       | 3  | 1           | 0            | 4             | 5.1               |
| Sarawak                        | 9  | 2           | 1            | 12            | 15.2              |
| Johor                          | 4  | 2           | 1            | 7             | 8.9               |
| Terengganu                     | 3  | 1           | 0            | 4             | 5.1               |
| Wilayah Persekutuan KL         | 4  | 1           | 0            | 5             | 6.3               |
| Negeri Sembilan                | 3  | 1           | 0            | 4             | 5.1               |
| Selangor                       | 1  | 1           | 0            | 2             | 2.5               |
| Perlis                         | 0  | 0           | 1            | 1             | 1.3               |
| Pulau Pinang                   | 1  | 0           | 0            | 1             | 1.3               |
| <b>Jumlah</b>                  | <b>61</b>                                      | <b>14</b>   | <b>4</b>     | <b>79</b>     | <b>100</b>        |

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 3 Julai 2012**

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luanan Terhadap Perkhidmatan BPA  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**

| <b>Tahap Kepuasan</b> | <b>%</b>   |
|-----------------------|------------|
| Cemerlang             | 50.0       |
| Baik                  | 30.5       |
| Sederhana             | 9.1        |
| Lemah                 | 10.4       |
| <b>Jumlah</b>         | <b>100</b> |

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luanan Terhadap Perkhidmatan BPA  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 Jun 2012**



**\*Nota: Sebanyak 769 Borang Maklum Balas telah diterima dalam tempoh 1 Januari hingga 30 Jun 2012**

**(Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima: hardcopy – 484 (62.9%),  
online – 285 (37.1%))**