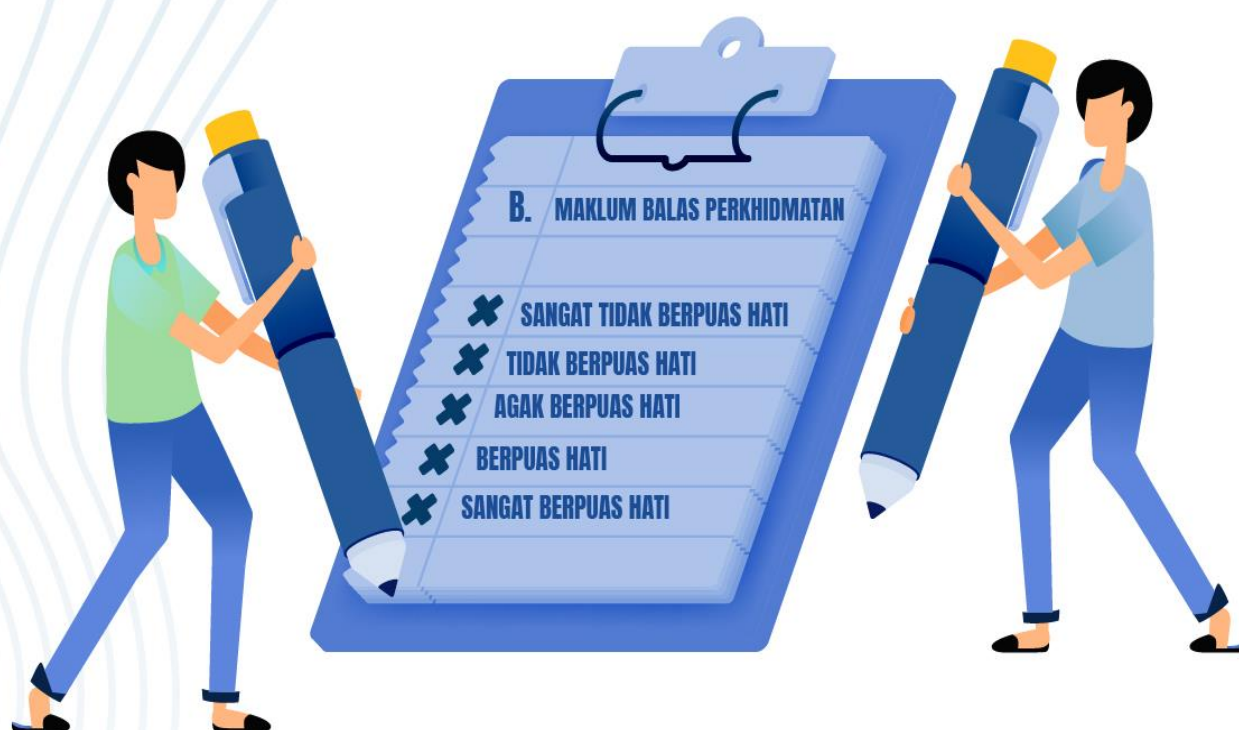




# LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN (INDIVIDU)

Jabatan Pendaftaran Negara

2022



Unit Komunikasi Korporat  
Jabatan Pendaftaran Negara  
No 20 Persiaran Perdana, Presint 2,  
Wilayah Persekutuan Putrajaya

## LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN (INDIVIDU) JABATAN PENDAFTARAN NEGARA TAHUN 2022

### 1.0 PENDAHULUAN

Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) sentiasa dalam berusaha menambah baik mutu perkhidmatan dan penyampaian dalam perkhidmatan awam secara berterusan bagi memastikan kehendak dan ekspektasi pelanggan dapat dipenuhi.

### 2.0 TUJUAN

Kajian Kepuasan Pelanggan Luaran (Individu) ini bertujuan mendapatkan pandangan mengenai tahap kepuasan hati pelanggan mengenai perkhidmatan dan kemudahan untuk pelanggan JPN pada tahun 2022.

### 3.0 OBJEKTIF

- 3.1 Mengkaji tahap kepuasan pelanggan iaitu orang awam dan pengunjung yang datang berurusan dengan JPN mengenai perkhidmatan dan penyampaian Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia melalui skor yang diberikan berpandukan soalan - soalan yang diajukan kepada orang ramai.
- 3.2 Metodologi Kajian
  - 3.2.1 Menggunakan borang soal selidik sebagai alat pengukur untuk mengetahui tahap kepuasan pelanggan (individu) terhadap penyampaian dan perkhidmatan JPN.
  - 3.2.2 Tempoh masa kajian yang ditetapkan **bermula dari 25 Mac 2022 (Jumaat) sehingga 31 Mei 2022 (Selasa)**. Tempoh masa yang diberikan ini dapat mengukur secara lebih tepat tahap kepuasan pelanggan (individu) sepanjang kajian berlangsung.
- 3.3 Kumpulan Sasaran ini difokuskan kepada semua pelanggan yang datang berurusan di Jabatan Pendaftaran Negara seluruh Malaysia dan juga orang awam yang pernah menggunakan perkhidmatan Jabatan.

#### 4.0 RESPONDEN

Kajian ini memerlukan maklum balas melalui edaran borang soal selidik kepada orang ramai yang hadir di Ibu Pejabat JPN dan Pejabat-Pejabat JPN seluruh Malaysia. Kajian ini menetapkan sebanyak 5,400 responden seperti pecahan berikut:

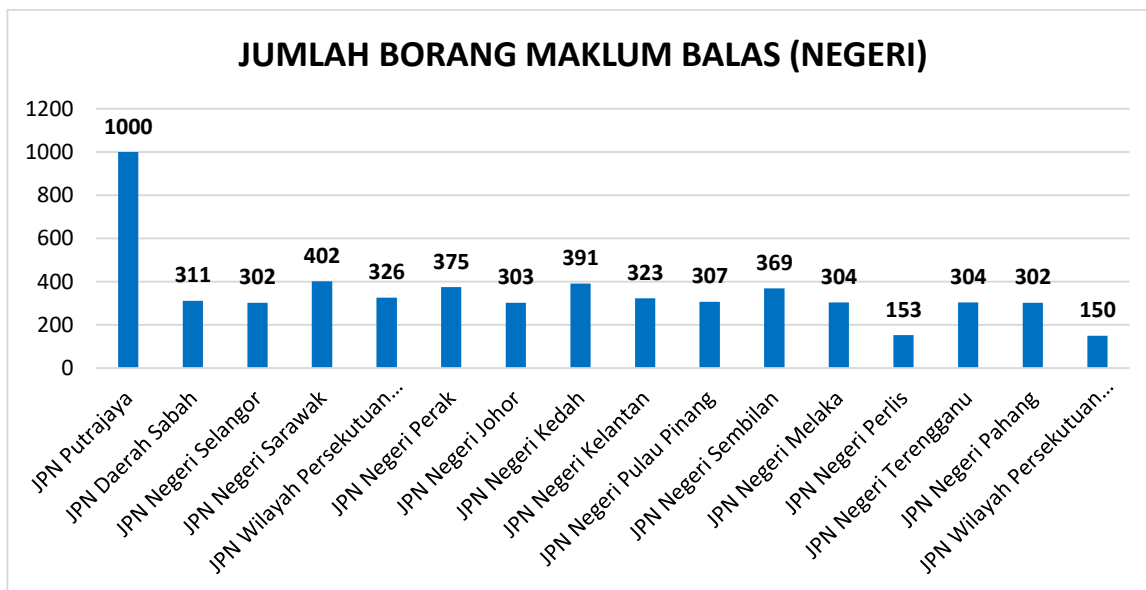
- i. JPN Negeri - 300 responden setiap negeri
- ii. JPN Negeri Perlis dan Labuan - 150 responden
- iii. Bahagian Urusniaga Utama JPN Putrajaya - 300 responden setiap bahagian

#### 5.0 SOALAN KAJIAN

Kajian ini terbahagi kepada 3 bahagian iaitu Bahagian A Maklumat Asas responden iaitu jantina, umur dan pekerjaan, Bahagian B Maklum Balas Perkhidmatan Dan Kemudahan sebanyak 30 soalan manakala Bahagian C Maklum Balas kemudahan penyampaian perkhidmatan dalam talian.

#### 6.0 PENERIMAAN BORANG

Sebanyak **5,622 responden** yang telah menjawab borang kajian soal selidik melebihi jumlah yang telah ditetapkan melibatkan pengagihan di Ibu Pejabat JPN dan Pejabat-Pejabat JPN di Negeri seluruh Malaysia telah diterima oleh Unit Komunikasi Korporat (UKK) untuk dibuat penilaian.



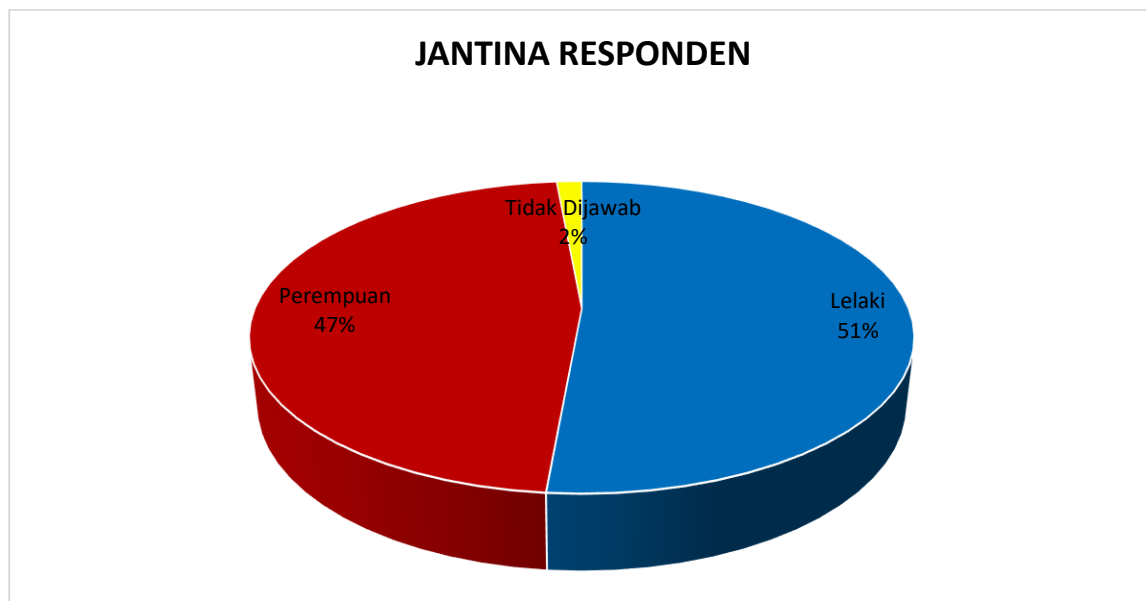
Rajah Lokasi : Graf jumlah penerimaan borang kajian soal selidik mengikut Negeri

<b>Bil.</b>	<b>Negeri</b>	<b>Bilangan borang</b>	<b>Peratus (%)</b>
1	SARAWAK	402	7.15
2	KELANTAN	323	5.75
3	PERAK	375	6.67
4	NEGERI SEMBILAN	369	6.56
5	SABAH	311	5.53
6	PUTRAJAYA	1000	17.79
7	PAHANG	302	5.37
8	SELANGOR	302	5.37
9	PULAU PINANG	307	5.46
10	MELAKA	304	5.41
11	TERENGGANU	304	5.41
12	JOHOR	303	5.39
13	KUALA LUMPUR	326	5.80
14	KEDAH	391	6.95
15	LABUAN	150	2.67
16	PERLIS	153	2.72
<b>Jumlah</b>		<b>5,622</b>	<b>100.00</b>

Jadual Lokasi : Jumlah borang soal selidik yang diterima mengikut Negeri

## 7.0 HASIL KAJIAN BAHAGIAN A : MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

### A.1 JANTINA



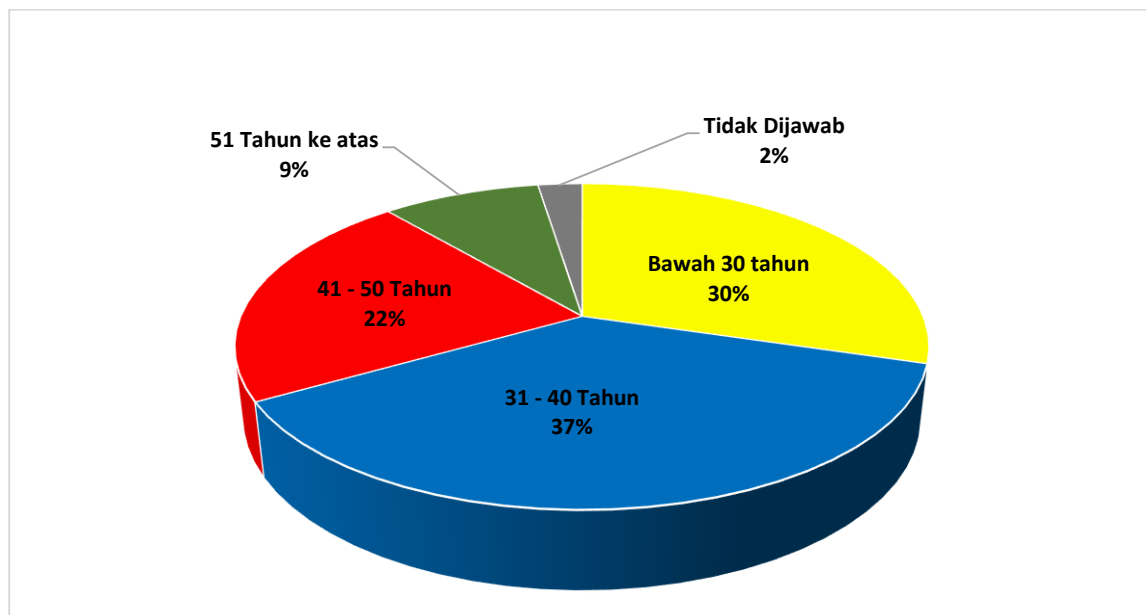
Rajah Jantina : Graf peratus responden mengikut jantina

Bil	Jantina	Bilangan Respoden	Peratus %
1	Lelaki	2891	51.42%
2	Perempuan	2649	47.12%
3	Tidak Dijawab	82	1.46%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual Jantina : Jumlah responden mengikut jantina

Golongan **lelaki** didapati merupakan golongan yang paling ramai terlibat dalam soal selidik kajian kepuasan pelanggan iaitu **sebanyak 2,891 (51.42%) responden** berbanding golongan **wanita sebanyak 2,649 (47.12%) responden**. Hanya **82 (1.46%) responden** daripada responden yang terlibat **tidak menjawab** ruangan ini.

## A.2 UMUR



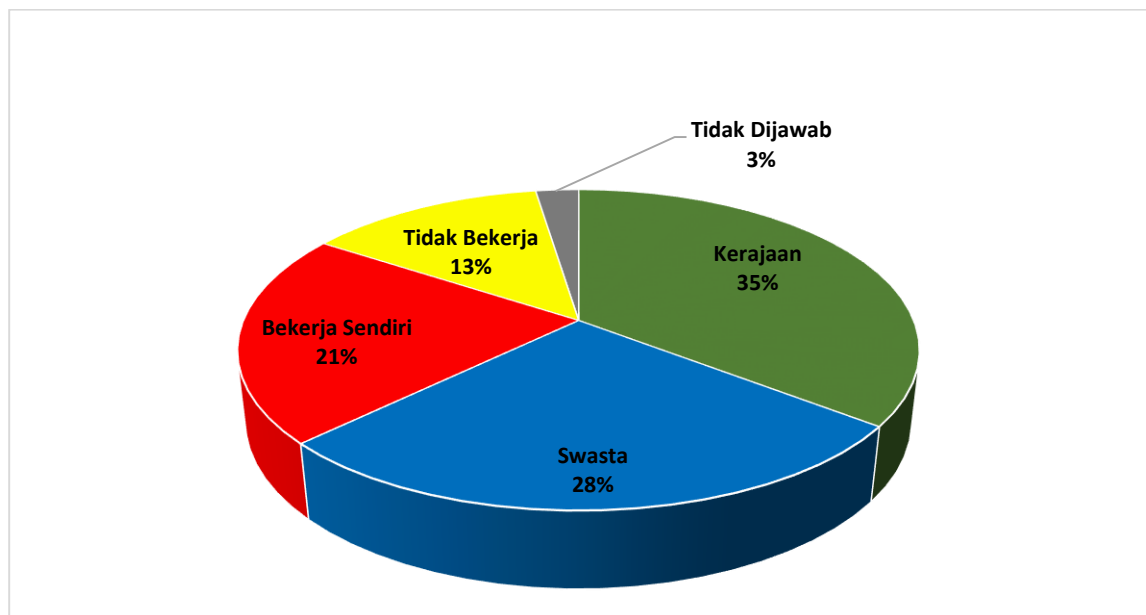
Rajah Umur : Carta peratus responden mengikut umur

Bil.	Umur	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Bawah 30 tahun	1665	29.62%
2	31 - 40 tahun	2088	37.14%
3	41 - 50 tahun	1237	22.00%
4	51 tahun ke atas	494	8.79%
5	Tidak Dijawab	138	2.45%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual Umur : Jumlah responden mengikut kategori umur

Jumlah terbesar bagi responden yang terlibat dalam soal selidik ini ialah responden yang berada dalam lingkungan **umur 31 - 40 tahun iaitu 2,088 (37.14%) responden**. Lanya diikuti golongan **bawah 30 tahun sebanyak 1,665 (29.62%) responden**, golongan **41 – 50 tahun sebanyak 1,237 (22.00%) responden**, **494 (8.79%) responden bagi golongan berumur 51 tahun ke atas** dan sebanyak **138 responden (2.45%) tidak menjawab ruangan ini**.

### A.3 PEKERJAAN



Rajah Pekerjaan : Graf peratus responden mengikut pekerjaan

Bil.	Sektor Pekerjaan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Kerajaan	1990	35.40%
2	Swasta	1542	27.43%
3	Bekerja Sendiri	1201	21.36%
4	Tidak Bekerja/ Bersara	752	13.38%
5	Tidak Dijawab	137	2.44%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual Pekerjaan : Jumlah responden mengikut pekerjaan

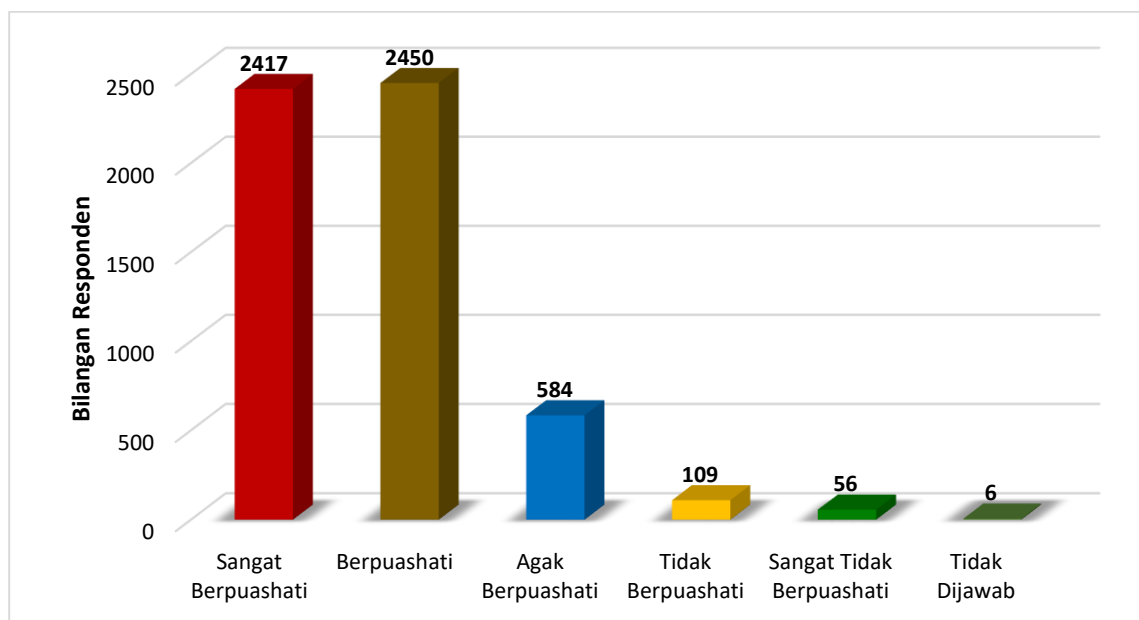
Majoriti responden adalah dari **sektor swasta** iaitu seramai **1,542 (27.43%)** responden, diikuti oleh **sektor kerajaan** sebanyak **1,990 (35.40%)** responden, manakala **1,201 (21.36%)** responden yang bekerja **Bekerja Sendiri**, **752 (13.38%)** responden dari **golongan Tidak Bekerja/ Bersara** dan hanya **137 (2.44%)** responden tidak menjawab ruangan ini.

## 8.0 HASIL KAJIAN BAHAGIAN B : MAKLUM BALAS PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN

### 8.1 KRITERIA

#### B1. LOKASI PEJABAT

##### B1.1 MUDAH DIKUNJUNGI



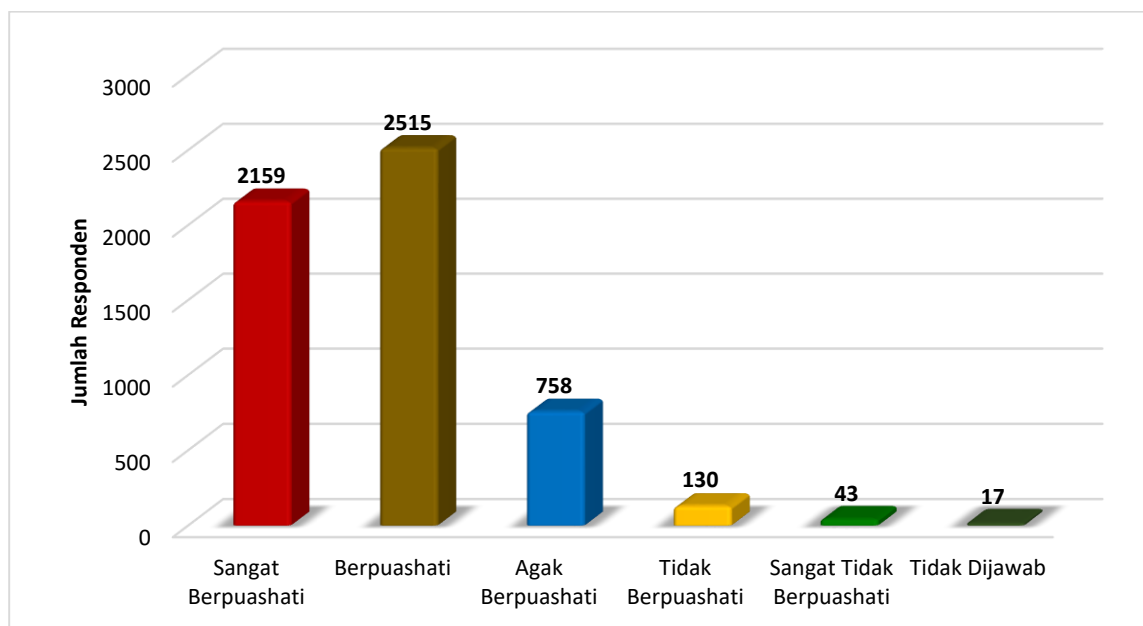
Rajah 1 : Graf bilangan responden terhadap lokasi pejabat mudah dikunjungi.

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2417	42.99%
2	Berpuashati	2450	43.58%
3	Agak berpuashati	584	10.39%
4	Tidak berpuashati	109	1.94%
5	Sangat tidak berpuashati	56	1.00%
6	Tidak Dijawab	6	0.11%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 1 : Maklumbalas lokasi pejabat yang mudah dikunjungi.

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,450 (43.58%) responden berpuashati** dengan lokasi pejabat JPN yang mudah dikunjungi. Manakala sebanyak hanya **56 (1.00%) responden sangat tidak berpuashati** dengan lokasi pejabat JPN sebagai mudah dikunjungi. Hanya **6 (0.11%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.



**B1.2 PAPAN TANDA ARAH KE PEJABAT JELAS**

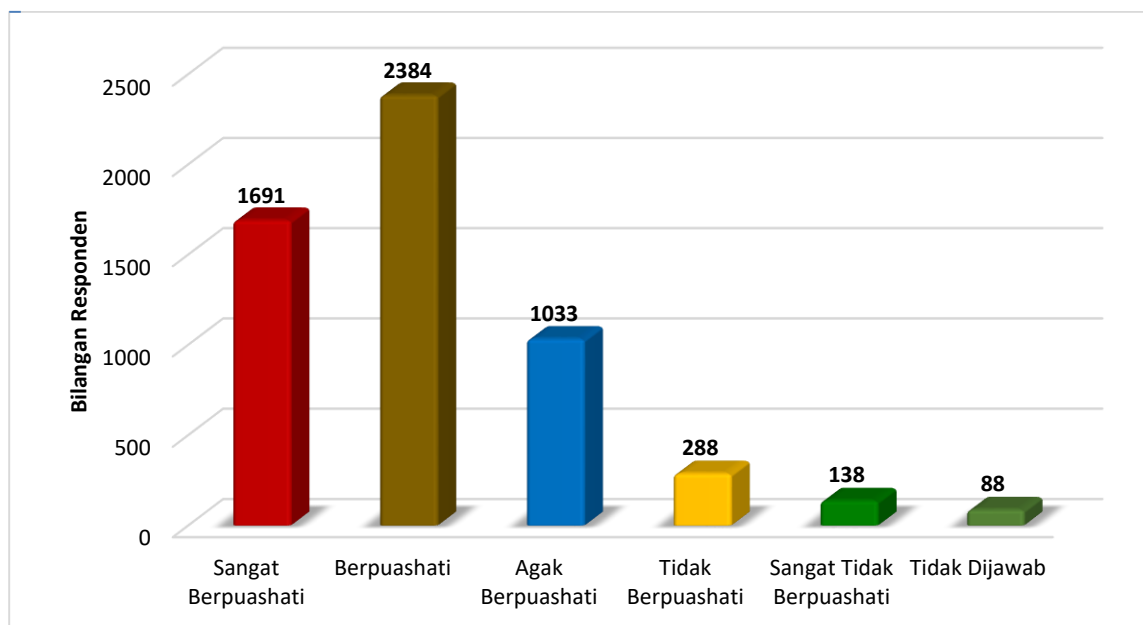
Rajah 2 : Graf bilangan responden terhadap papan tanda arah ke pejabat jelas

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2159	38.40%
2	Berpuashati	2515	44.73%
3	Agak berpuashati	758	13.48%
4	Tidak berpuashati	130	2.31%
5	Sangat tidak berpuashati	43	0.76%
6	Tidak Dijawab	17	0.30%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 2 : Maklumbalas terhadap papan tanda arah ke pejabat jelas

Kajian menunjukkan sebanyak **2,515 (44.73%) responden sangat berpuas hati** terhadap papan tanda arah ke pejabat JPN di mana ianya dianggap jelas. Manakala sebanyak **43 (0.76%) responden sangat tidak berpuashati** dengan papan tanda arah ke pejabat JPN. Kajian juga menunjukkan terdapat **17 (0.30%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

### B1.3 KEMUDAHAN PENGANGKUTAN AWAM



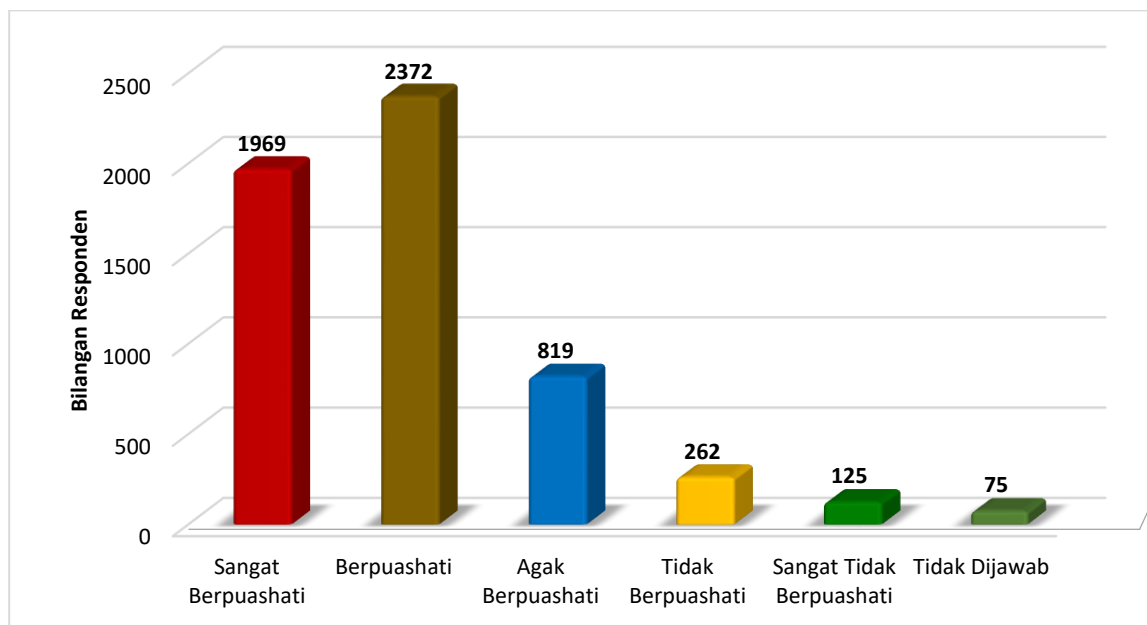
Rajah 3 : Graf bilangan responden terhadap kemudahan pengangkutan awam

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	1691	30.08%
2	Berpuashati	2384	42.40%
3	Agak berpuashati	1033	18.37%
4	Tidak berpuashati	288	5.12%
5	Sangat tidak berpuashati	138	2.45%
6	Tidak Dijawab	88	1.57%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 3 : Maklumbalas terhadap terhadap kemudahan pengangkutan awam

Kajian menunjukkan sebanyak **2,384 (42.40%) responden berpuas hati** terhadap kemudahan pengangkutan awam ke JPN. Manakala sebanyak **138 (2.45%) responden sangat tidak berpuashati** dengan kemudahan pengangkutan awam ke JPN. Kajian juga menunjukkan terdapat **88 (1.57%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

**B1.4 KEMUDAHAN LAIN BERHAMPIRAN PREMIS (SEPERTI PEJABAT POS, BANK, PESURUHJAYA SUMPAH, KEDAI MENYEDIAKAN PERKHIDMATAN FOTOKOPI, KAFETERIA DAN KEDAI GAMBAR - JIKA BERKAITAN)**



Rajah 4 : Graf bilangan responden berkaitan kemudahan lain berhampiran premis

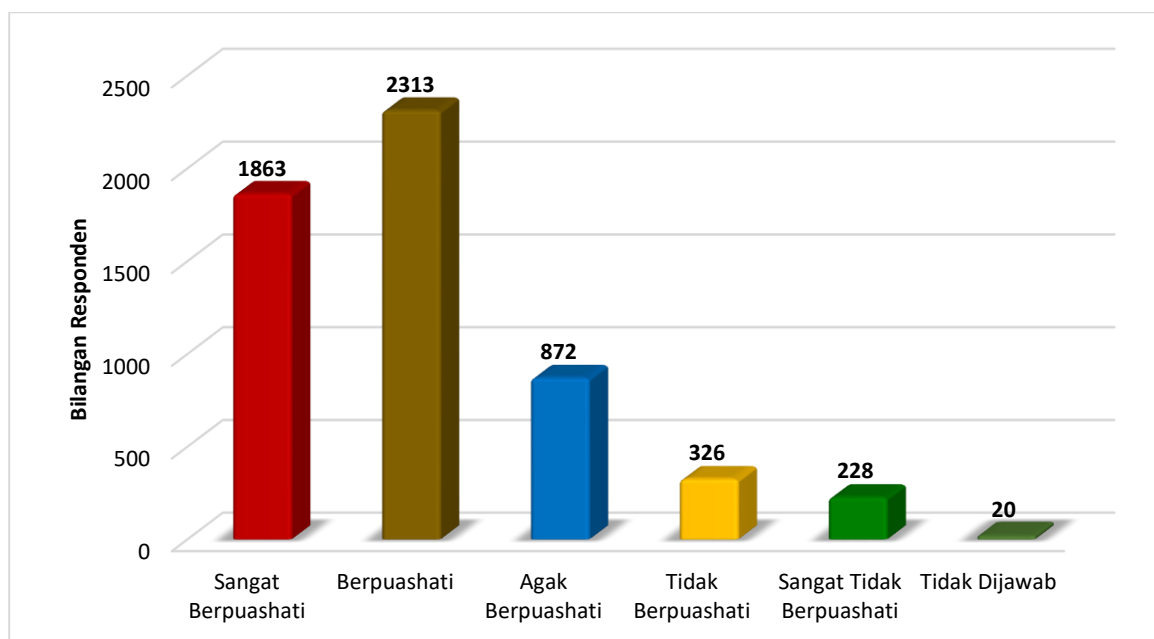
Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	1969	35.02%
2	Berpuashati	2372	42.19%
3	Agak berpuashati	819	14.57%
4	Tidak berpuashati	262	4.66%
5	Sangat tidak berpuashati	125	2.22%
6	Tidak Dijawab	75	1.66%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 4 : Maklumbalas berkaitan kemudahan lain berhampiran premis

Kajian menunjukkan sebanyak **2,372 (42.19%) responden berpuas hati** terhadap kemudahan lain berhampiran premis. Manakala sebanyak **125 (2.22%) responden sangat tidak berpuashati** dengan kemudahan berhampiran premis dan terdapat **75 (1.66%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

## 8.2 KRITERIA : B2. PERALATAN DAN KEMUDAHAN YANG DISEDIAKAN

### B2.5 TEMPAT MELETAK KENDERAAN (KERETA/ MOTOSIKAL) MENCUKUPI



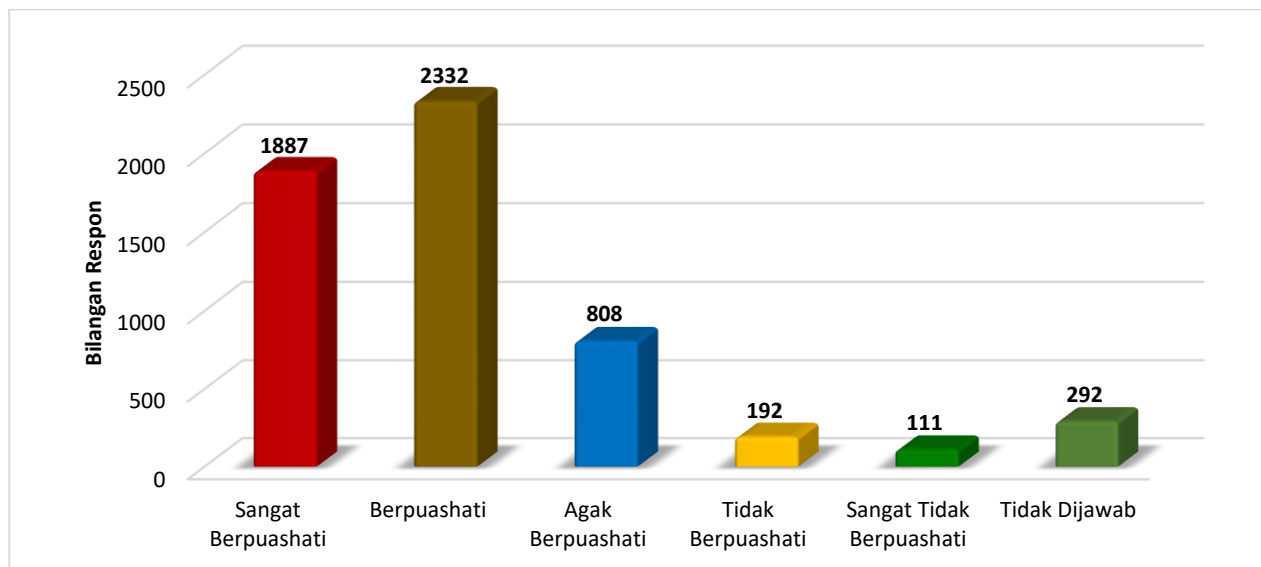
Rajah 5 : Graf jumlah responden berkaitan tempat meletak kenderaan (kereta/ motosikal) mencukupi

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	1863	33.14%
2	Berpuashati	2313	41.14%
3	Agak berpuashati	872	15.51%
4	Tidak berpuashati	326	5.80%
5	Sangat tidak berpuashati	228	4.06%
6	Tidak Dijawab	20	0.36%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 5 : Maklumbalas berkaitan tempat meletak kenderaan (kereta/ motosikal) mencukupi

Kajian menunjukkan sebanyak **2,313 (41.14%) responden berpuashati** terhadap tempat meletak kenderaan (kereta/ motosikal) mencukupi. Manakala sebanyak **228 (4.06%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **20 (0.36%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

### B2.6 AKSES (SEPERTI TANGGA BERGERAK, LIF, RAMP - MANA YANG BERKAITAN)



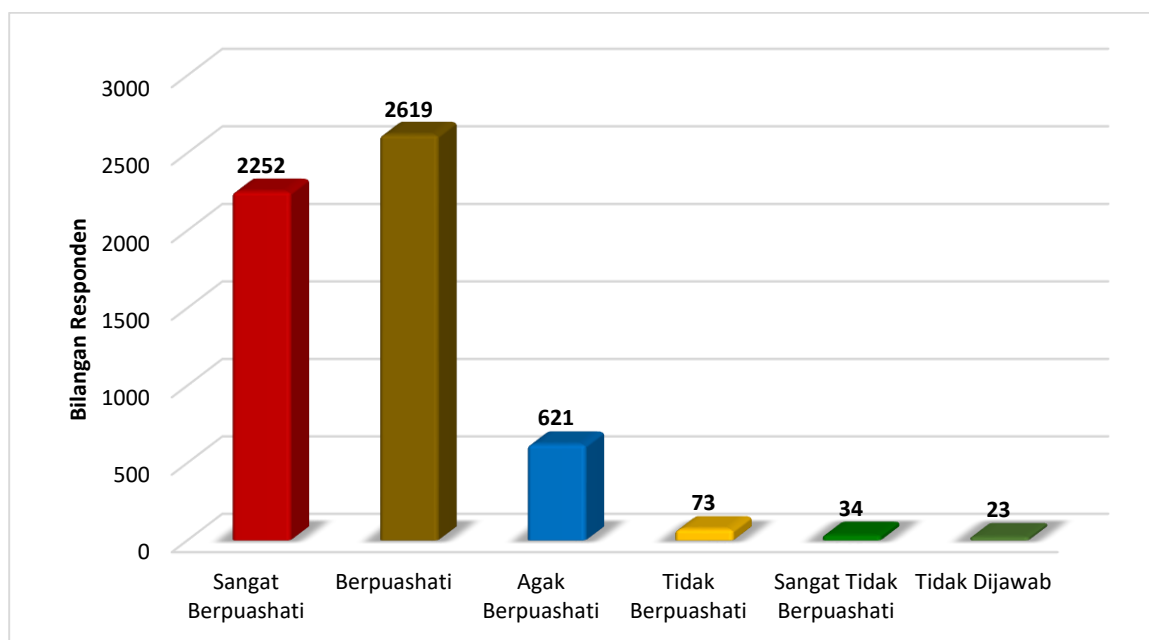
Rajah 6 : Graf jumlah responden berkaitan akses (Seperti Tangga Bergerak, Lif, Ramp - Mana Yang Berkaitan)

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	1887	33.56%
2	Berpuashati	2332	41.48%
3	Agak berpuashati	808	14.37%
4	Tidak berpuashati	192	3.42%
5	Sangat tidak berpuashati	111	1.97%
6	Tidak Dijawab	292	5.19%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 6 : Maklumbalas berkaitan akses (Seperti Tangga Bergerak, Lif, Ramp - Mana Yang Berkaitan)

Kajian menunjukkan sebanyak **2,332 (41.48%) responden di tahap berpuas hati** terhadap kemudahan akses seperti tangga bergerak, lif, ramp dan lain-lain. Manakala sebanyak **111 (1.97%) responden sangat tidak berpuashati** dan **terdapat 292 (5.19%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

### B2.7 TEMPAT MENULIS DAN ALAT TULIS (MENGISI BORANG, DSB)



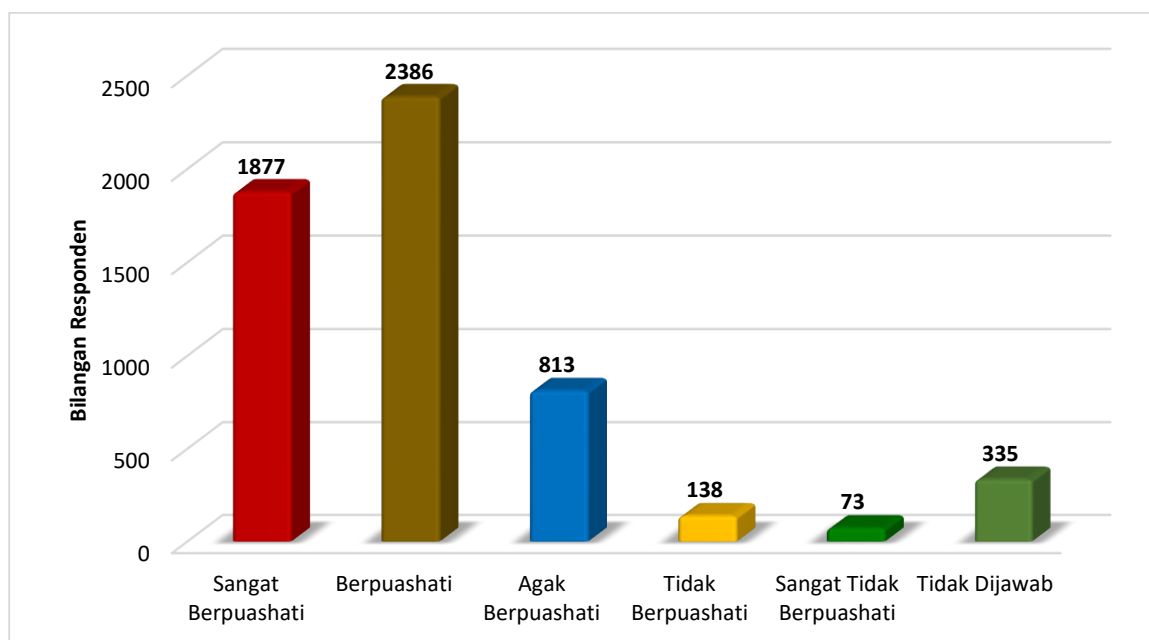
Rajah 7 : Graf jumlah responden berkaitan tempat menulis dan alat tulis (mengisi borang, dsb)

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2252	40.06%
2	Berpuashati	2619	46.58%
3	Agak berpuashati	621	11.05%
4	Tidak berpuashati	73	1.30%
5	Sangat tidak berpuashati	34	0.60%
6	Tidak Dijawab	23	0.41%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 7 : Maklumbalas berkaitan tempat menulis dan alat tulis (mengisi borang, dsb)

Kajian menunjukkan sebanyak **2,619 (46.58%) responden berpuashati** terhadap tempat menulis dan alat tulis (mengisi borang, dsb). Manakala sebanyak **34 (0.60%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **23 (0.41%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

## B2.8 TANDAS BERSIH (JIKA BERKENAAN)



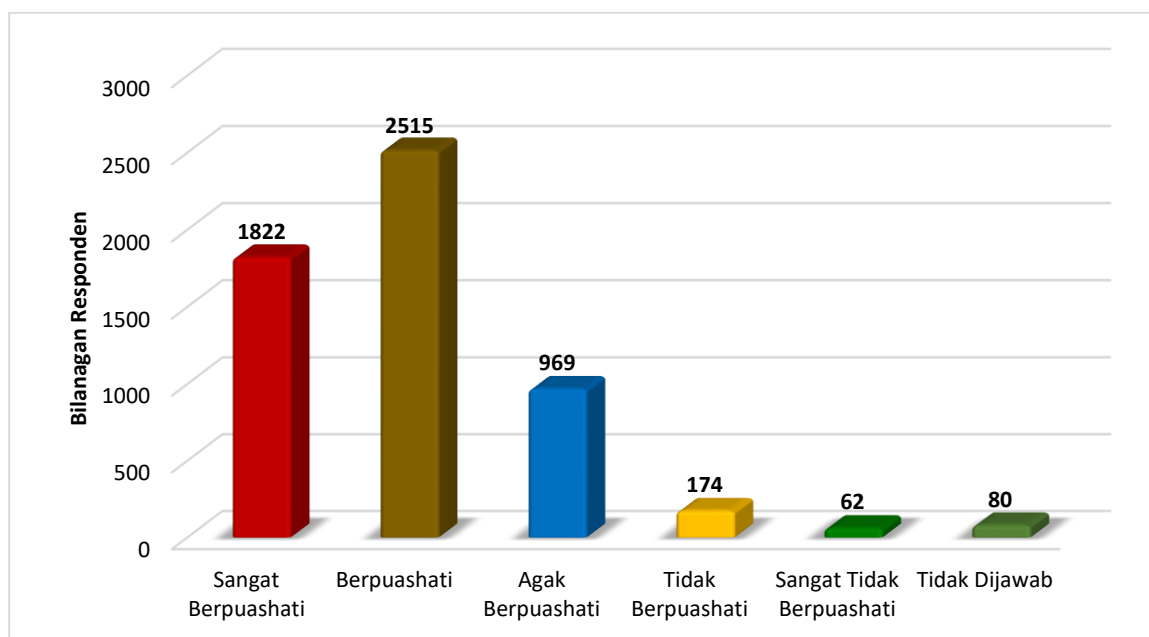
Rajah 8 : Graf jumlah responden terhadap kualiti Tandas Bersih di JPN

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	1877	33.39%
2	Berpuashati	2386	42.44%
3	Agak berpuashati	813	14.46%
4	Tidak berpuashati	138	2.45%
5	Sangat tidak berpuashati	73	1.30%
6	Tidak Dijawab	335	5.96%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 8 : Maklumbalas responden terhadap kualiti Tandas Bersih di JPN (jika berkenaan)

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,386 (42.44%) responden berpuas hati** terhadap kualiti tandas di JPN. Manakala **sebanyak 73 (1.30%) responden sangat tidak berpuashati** dengan kualiti tandas yang disediakan kepada pelanggan dan terdapat **sebanyak 335 (5.96%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

## B2.9 BAHAN BACAAN DISEDIAKAN DAN TERKINI



Rajah 9 : Graf jumlah responden berkaitan bahan bacaan disediakan dan terkini

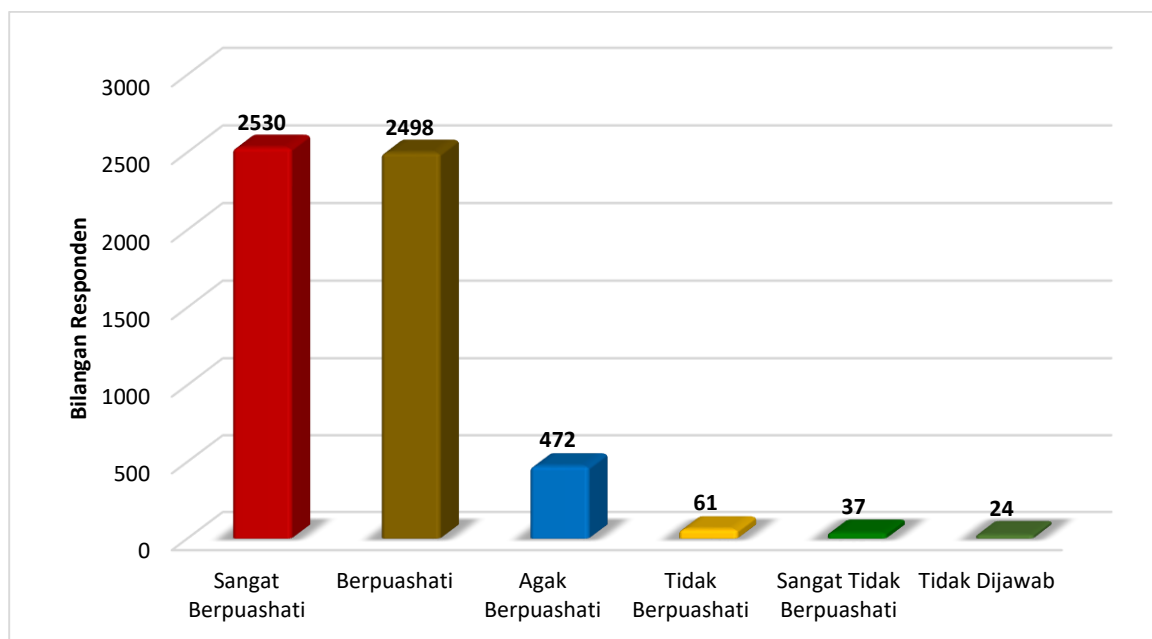
Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	1822	32.41%
2	Berpuashati	2515	44.73%
3	Agak berpuashati	969	17.24%
4	Tidak berpuashati	174	3.09%
5	Sangat tidak berpuashati	62	1.10%
6	Tidak Dijawab	80	1.42%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 9 : Maklumbalas responden terhadap bahan bacaan disediakan dan terkini

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,515 (44.73%) responden berpuas hati** terhadap bahan bacaan disediakan dan terkini. Manakala **sebanyak 62 (1.10%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 80 (1.42%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.



## B2.10 KAUNTER PERTANYAAN / INFORMASI MESRA PELANGGAN



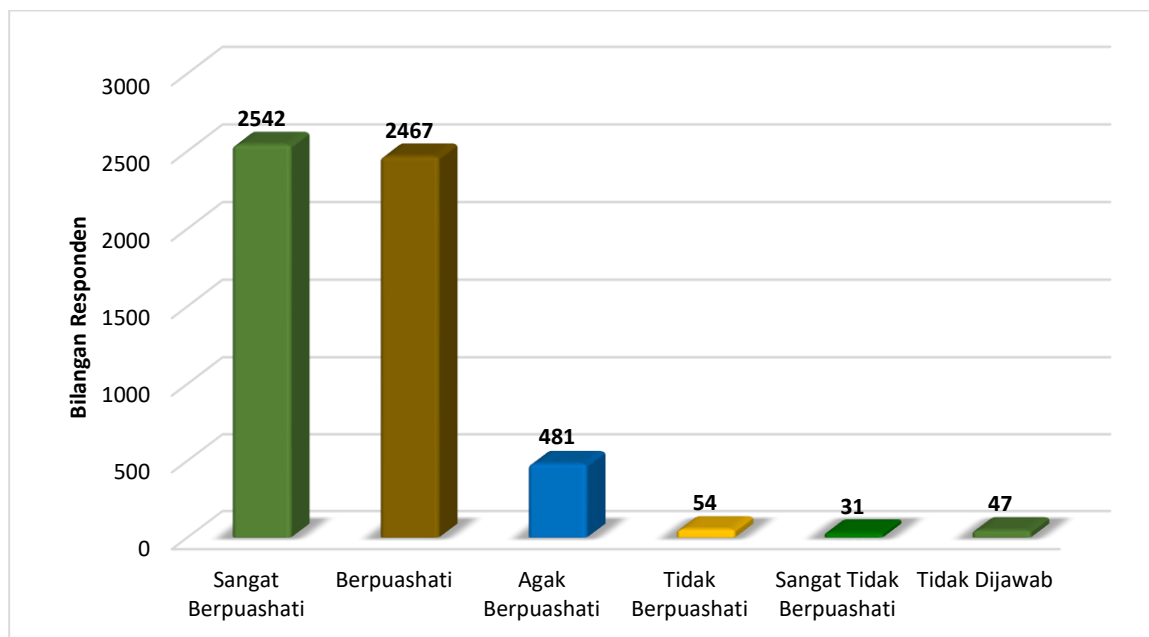
Rajah 10 : Graf jumlah responden terhadap Kaunter Pertanyaan/ Informasi Mesra Pelanggan

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2530	45.00%
2	Berpuashati	2498	44.43%
3	Agak berpuashati	472	8.40%
4	Tidak berpuashati	61	1.09%
5	Sangat tidak berpuashati	37	0.66%
6	Tidak Dijawab	24	0.43%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 10 : Maklumbalas responden terhadap Kaunter Pertanyaan/ Informasi Mesra Pelanggan

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,530 (45.00%) responden sangat berpuashati** terhadap Kaunter Pertanyaan/ Informasi Mesra Pelanggan. Manakala **sebanyak 37 (0.66%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 24 (0.43%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

## B2.11 KEMUDAHAN MEMBERI MAKLUMBALAS



Rajah 11 : Graf jumlah responden terhadap kemudahan memberi maklumbalas

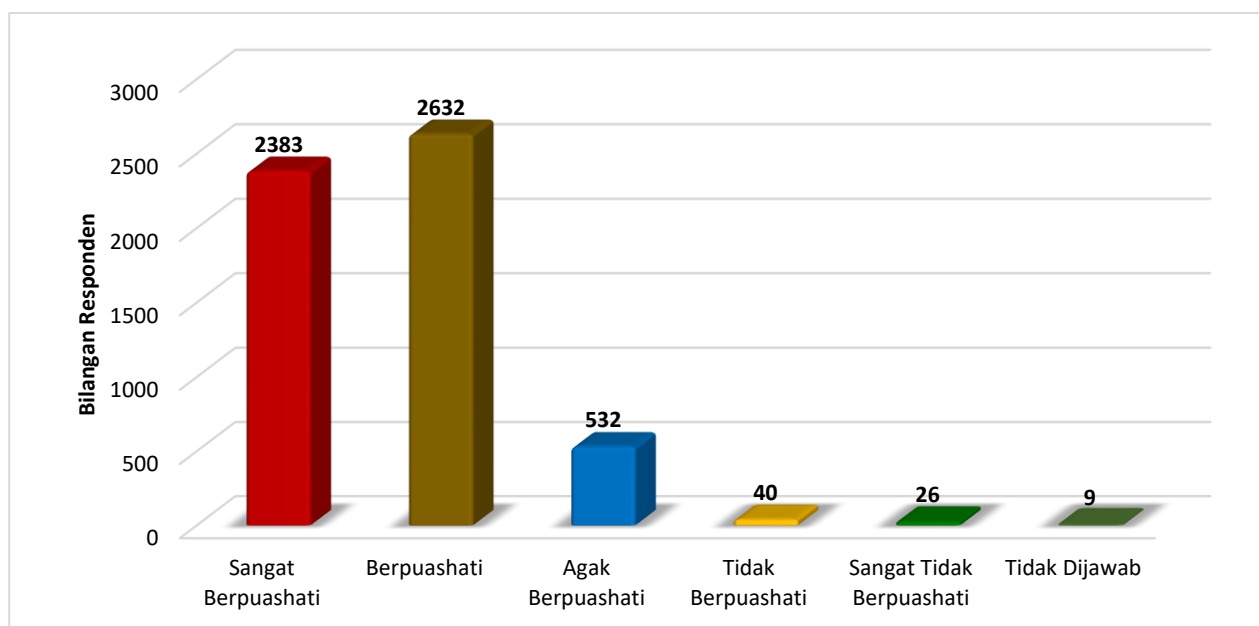
Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2542	45.22%
2	Berpuashati	2467	43.88%
3	Agak berpuashati	481	8.56%
4	Tidak berpuashati	54	0.96%
5	Sangat tidak berpuashati	31	0.55%
6	Tidak Dijawab	47	0.84%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 11 : Maklumbalas responden terhadap kemudahan memberi maklumbalas

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,542 (45.22%)** responden sangat berpuas hati terhadap kemudahan memberi maklumbalas. Manakala **sebanyak 31 (0.55%)** responden sangat tidak berpuashati dan terdapat **sebanyak 47 (0.84%)** responden tidak memberikan sebarang maklumbalas terhadap soalan ini.

### 8.3 KRITERIA B3. PERSEKITARAN PEJABAT

#### B3.12 SUSUN ATUR RUANG MENUNGGU KEMAS, BERSIH DAN TERATUR



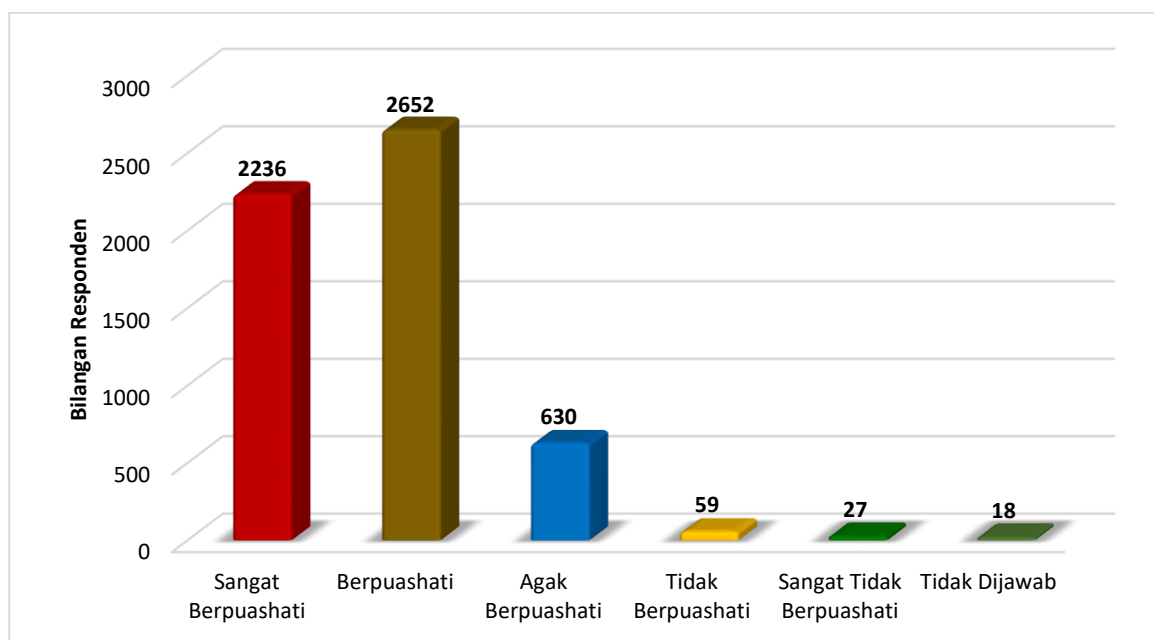
Rajah 12 : Graf jumlah responden terhadap susun atur ruang menunggu kemas, bersih dan teratur.

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2383	42.39%
2	Berpuashati	2632	46.82%
3	Agak berpuashati	532	9.46%
4	Tidak berpuashati	40	0.71%
5	Sangat tidak berpuashati	26	0.46%
6	Tidak Dijawab	9	0.16%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 12 : Maklumbalas responden terhadap kemudahan memberi maklumbalas

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,632 (46.82%) responden berpuashati** terhadap kemudahan memberi maklumbalas. Manakala **sebanyak 26 (0.46%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 9 (0.16%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

### B3.13 PAPAN TANDA (SIGNAGE) JELAS DAN TIDAK MENGELIRUKAN



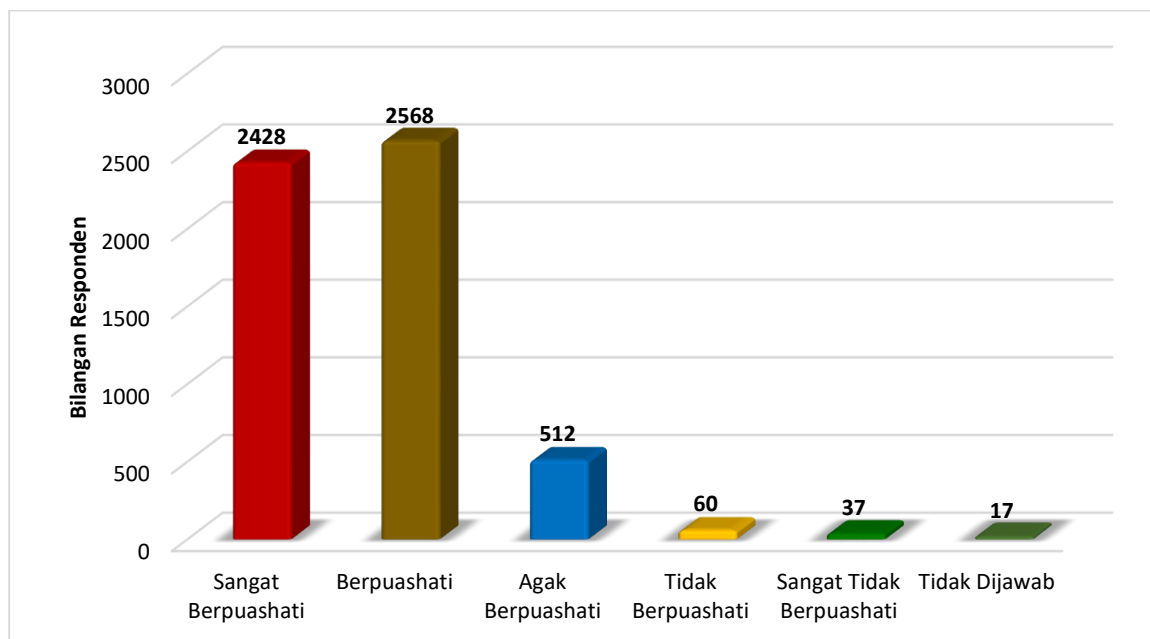
Rajah 13 : Graf jumlah responden terhadap Papan tanda (signage) jelas dan tidak mengelirukan

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2236	39.77%
2	Berpuashati	2652	47.17%
3	Agak berpuashati	630	11.21%
4	Tidak berpuashati	59	1.05%
5	Sangat tidak berpuashati	27	0.48%
6	Tidak Dijawab	18	0.32%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 13 : Maklumbalas responden terhadap Papan tanda (signage) jelas dan tidak mengelirukan

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,652 (47.17%) responden berpuas hati** terhadap papan tanda (signage) jelas dan tidak mengelirukan. Manakala **sebanyak 27 (0.48%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 18 (0.32%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

### B3.14 SUASANA PERSEKITARAN YANG NYAMAN DAN SELESA



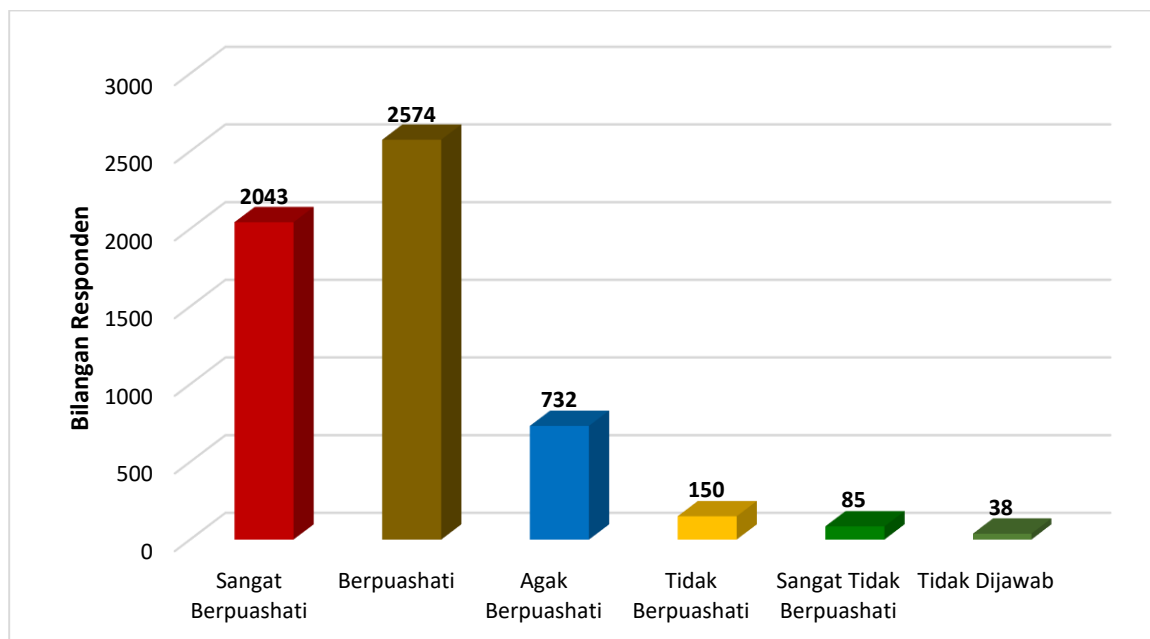
Rajah 14 : Graf jumlah responden terhadap suasana persekitaran yang nyaman dan selesa

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2428	43.19%
2	Berpuashati	2568	45.68%
3	Agak berpuashati	512	9.11%
4	Tidak berpuashati	60	1.07%
5	Sangat tidak berpuashati	37	0.66%
6	Tidak Dijawab	17	0.30%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 14 : Maklumbalas responden terhadap Suasana persekitaran yang nyaman dan selesa

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,568 (45.68%) responden berpuashati** terhadap suasana persekitaran yang nyaman dan selesa. Manakala **sebanyak 37 (0.66%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 17 (0.30%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

### B3.15 HIBURAN YANG DISEDIAKAN (SEPERTI TELEVISYEN)

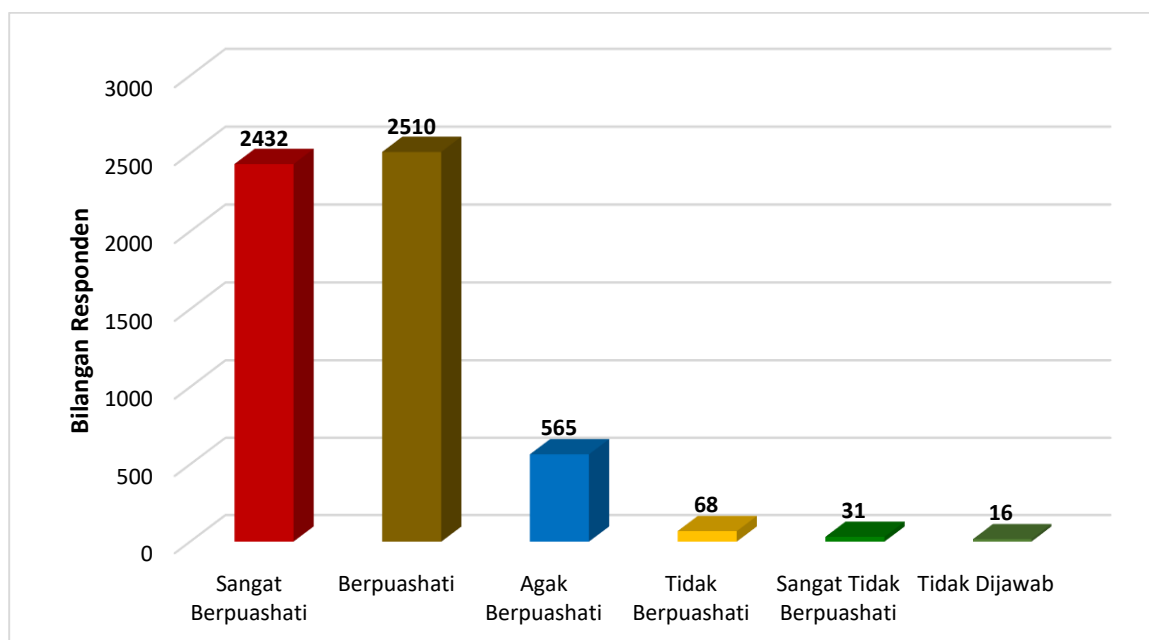


Rajah 15 : Graf jumlah responden terhadap hiburan yang disediakan (seperti Televisyen)

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2043	36.34%
2	Berpuashati	2574	45.78%
3	Agak berpuashati	732	13.02%
4	Tidak berpuashati	150	2.67%
5	Sangat tidak berpuashati	85	1.51%
6	Tidak Dijawab	38	0.68%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 15 : Maklumbalas responden terhadap hiburan yang disediakan (seperti Televisyen)

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,574 (45.78%) responden berpuashati** terhadap terhadap hiburan yang disediakan (seperti Televisyen). Manakala **sebanyak 85 (1.51%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 38 (0.68%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

**B3.16 KERUSI TEMPAT MENUNGGU SELESA DAN MENCUKUPI**

Rajah 16 : Graf jumlah responden terhadap kerusi tempat menunggu selesa dan mencukupi

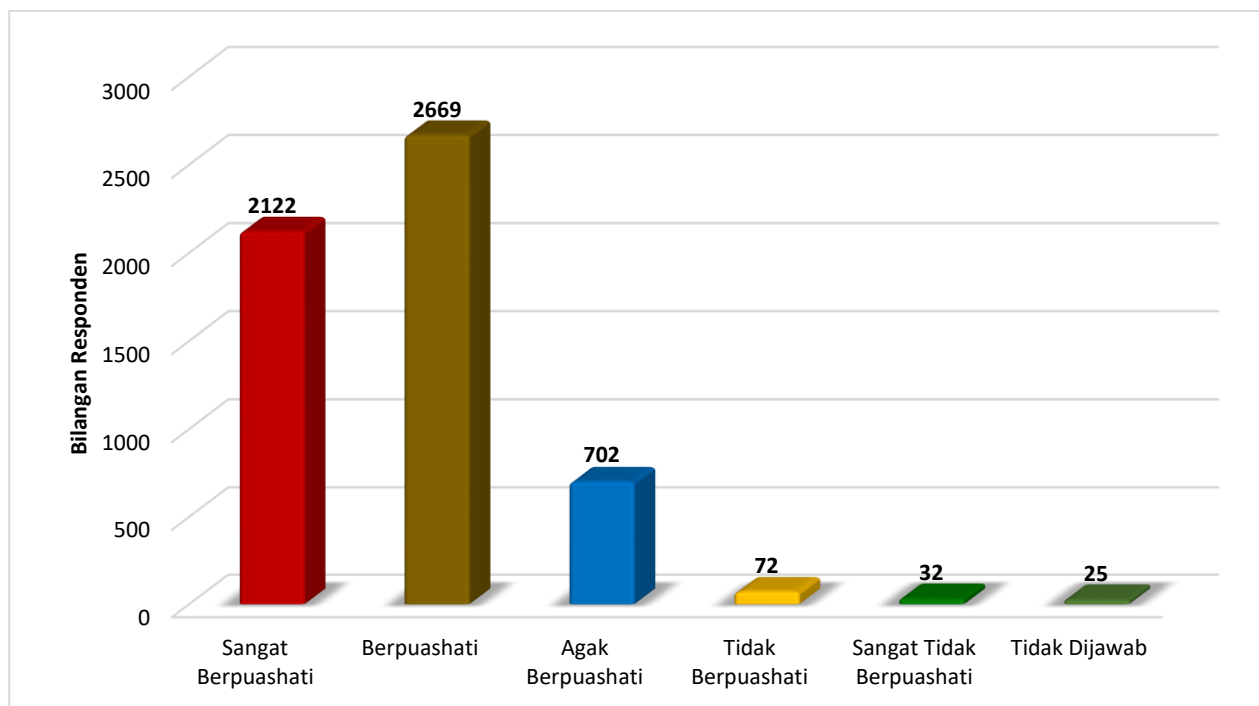
Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2432	43.26%
2	Berpuashati	2510	44.65%
3	Agak berpuashati	565	10.05%
4	Tidak berpuashati	68	1.21%
5	Sangat tidak berpuashati	31	0.55%
6	Tidak Dijawab	16	0.28%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 16 : Maklumbalas responden terhadap kerusi tempat menunggu selesa dan mencukupi

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,510 (44.65%) responden berpuashati** terhadap kerusi tempat menunggu selesa dan mencukupi. Manakala **sebanyak 31 (0.55%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 16 (0.28%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

## 8.4 KRITERIA B4.MAKLUMAT JABATAN

### B4.17 MAKLUMAT PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN (SEPERTI POSTER, PAMPHLET, BROSUR, PIAGAM PELANGGAN, CARTA ALIRAN KERJA, DSB)



Rajah 17 : Graf jumlah responden terhadap maklumat perkhidmatan yang disediakan (seperti poster, pamphlet, brosur, piagam pelanggan, carta aliran kerja, dsb)

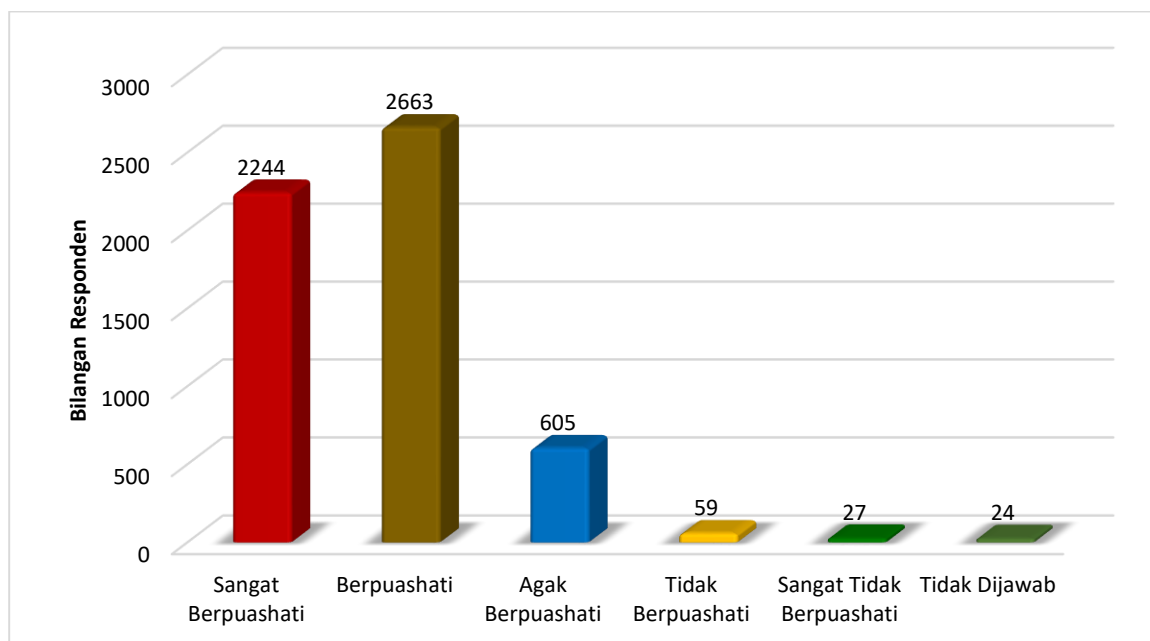
Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2122	37.74%
2	Berpuashati	2669	47.47%
3	Agak berpuashati	702	12.49%
4	Tidak berpuashati	72	1.28%
5	Sangat tidak berpuashati	32	0.57%
6	Tidak Dijawab	25	0.44%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 17 : Maklumbalas responden terhadap maklumat perkhidmatan yang disediakan (seperti poster, pamphlet, brosur, piagam pelanggan, carta aliran kerja, dsb)

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,669 (47.47%) responden berpuashati** terhadap maklumat perkhidmatan yang disediakan (seperti poster, pamphlet, brosur, piagam pelanggan, carta aliran kerja, dsb). Manakala **sebanyak 32 (0.57%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 25 (0.44%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.



#### B4.18 PIAGAM PELANGGAN DIPAMERKAN DI TEMPAT YANG STRATEGIK SERTA MUDAH DIFAHAMI



Rajah 18 : Graf jumlah responden terhadap piagam pelanggan dipamerkan di tempat yang strategik serta mudah difahami.

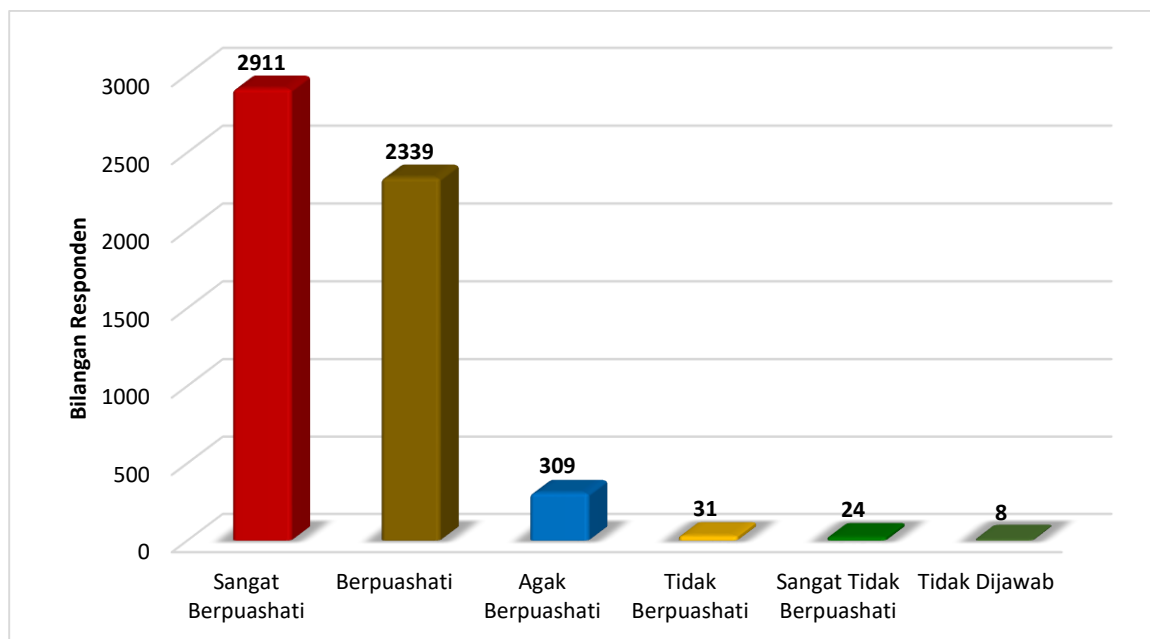
Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2244	39.91%
2	Berpuashati	2663	47.37%
3	Agak berpuashati	605	10.76%
4	Tidak berpuashati	59	1.05%
5	Sangat tidak berpuashati	27	0.48%
6	Tidak Dijawab	24	0.43%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 18 : Maklumbalas responden terhadap piagam pelanggan dipamerkan di tempat yang strategik serta mudah difahami

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,663 (47.37%) responden berpuashati** terhadap piagam pelanggan dipamerkan di tempat yang strategik serta mudah difahami. Manakala **sebanyak 27 (0.48%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 24 (0.43%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

## 8.5 KRITERIA B5. KAUNTER PERKHIDMATAN

### B5.19 MESRA PELANGGAN



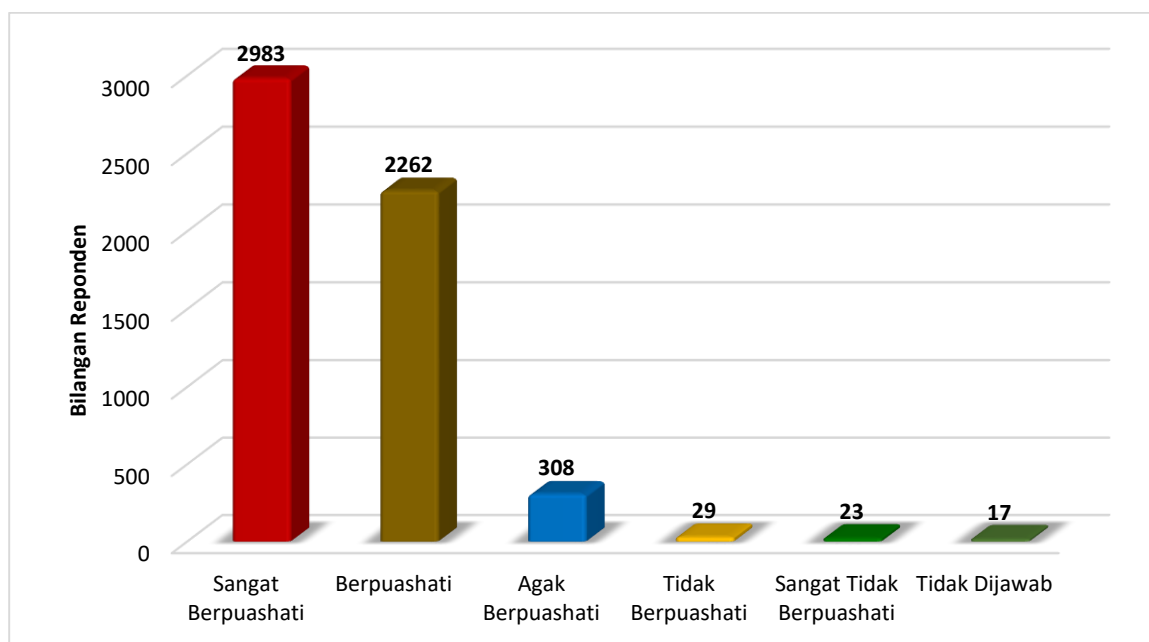
Rajah 19 : Graf jumlah responden berkaitan mesra pelanggan

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2911	51.78%
2	Berpuashati	2339	41.60%
3	Agak berpuashati	309	5.50%
4	Tidak berpuashati	31	0.55%
5	Sangat tidak berpuashati	24	0.43%
6	Tidak Dijawab	8	0.14%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 19 : Maklumbalas responden berkaitan mesra pelanggan

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,911 (51.78%) responden sangat berpuashati** berkaitan perkhidmatan kaunter adalah mesra pelanggan. Manakala **sebanyak 24 (0.43%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 8 (0.14%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

### B5.20 BUKA TEPAT PADA WAKTUNYA



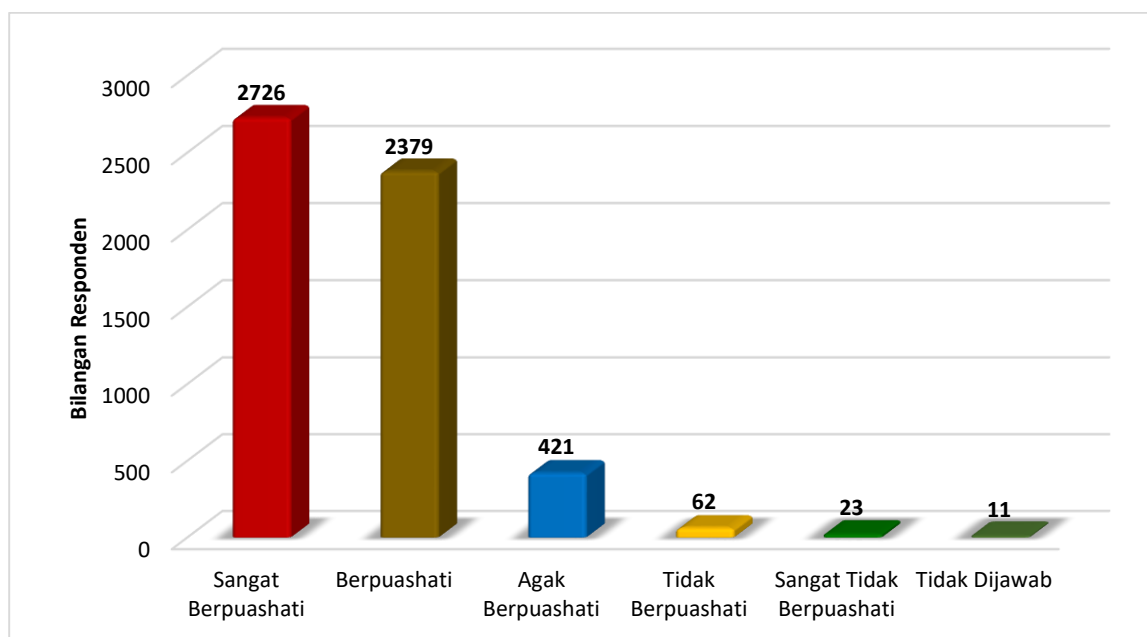
Rajah 20 : Graf jumlah responden berkaitan pejabat buka tepat pada waktunya

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2983	53.06%
2	Berpuashati	2262	40.23%
3	Agak berpuashati	308	5.48%
4	Tidak berpuashati	29	0.52%
5	Sangat tidak berpuashati	23	0.41%
6	Tidak Dijawab	17	0.30%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 20 : Maklumbalas responden berkaitan pejabat buka tepat pada waktunya

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,983 (53.06%)** responden **sangat berpuashati** berkaitan pejabat buka tepat pada waktunya. Manakala **sebanyak 23 (0.41%)** responden **sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 17 (0.30%)** responden **tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

### B5.21 TEMPOH MASA MENUNGGU MEMUASKAN



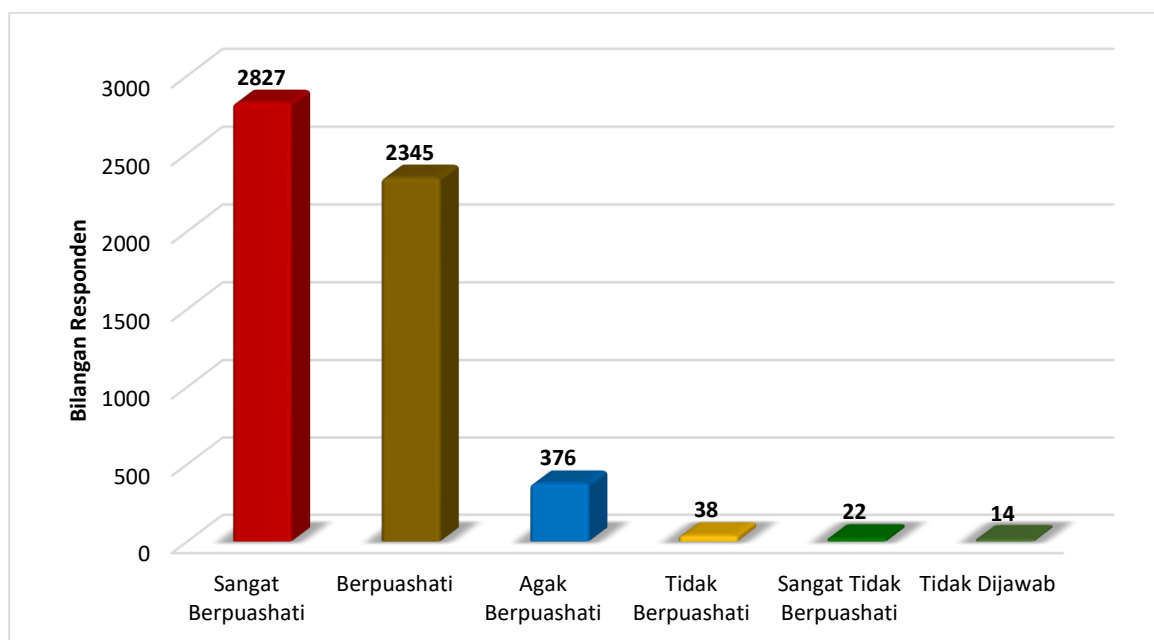
Rajah 21 : Graf jumlah responden terhadap tempoh masa menunggu yang memuaskan

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2726	48.49%
2	Berpuashati	2379	42.32%
3	Agak berpuashati	421	7.49%
4	Tidak berpuashati	62	1.10%
5	Sangat tidak berpuashati	23	0.41%
6	Tidak Dijawab	11	0.20%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 21 : Maklumbalas responden terhadap tempoh masa menunggu yang memuaskan

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,726 (48.49%) responden sangat berpuashati** terhadap tempoh masa menunggu yang memuaskan. Manakala **sebanyak 23 (0.41%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 11 (0.20%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

### B5.22 TEMPOH MASA MENERIMA LAYANAN MEMUASKAN



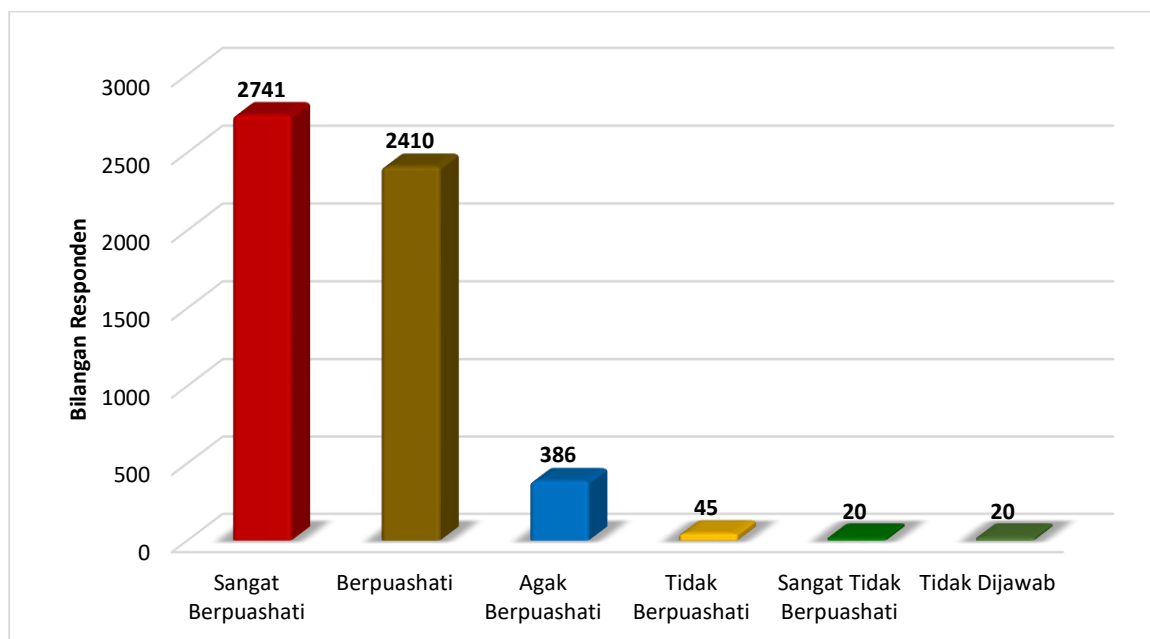
Rajah 22 : Graf jumlah responden terhadap tempoh masa menerima layanan memuaskan

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2827	50.28%
2	Berpuashati	2345	41.71%
3	Agak berpuashati	376	6.69%
4	Tidak berpuashati	38	0.68%
5	Sangat tidak berpuashati	22	0.39%
6	Tidak Dijawab	14	0.25%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 22 : Maklumbalas responden terhadap tempoh masa menerima layanan memuaskan

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,827 (50.28%) responden sangat berpuashati** terhadap tempoh masa menerima layanan adalah memuaskan. Manakala **sebanyak 22 (0.39%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 14 (0.25%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

### B5.23 TEMPOH MASA PERKHIDMATAN MENEPATI PENYATAAN DALAM PIAGAM PELANGGAN



Rajah 23 : Graf jumlah responden terhadap tempoh masa perkhidmatan menepati pernyataan dalam piagam pelanggan

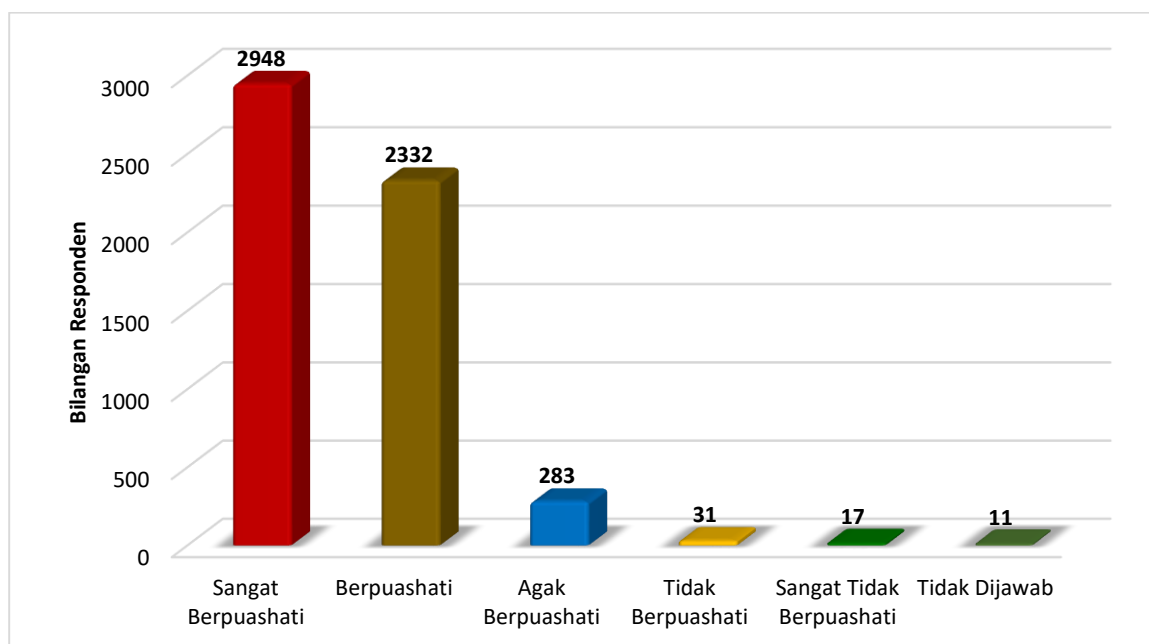
Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2741	48.75%
2	Berpuashati	2410	42.87%
3	Agak berpuashati	386	6.87%
4	Tidak berpuashati	45	0.80%
5	Sangat tidak berpuashati	20	0.36%
6	Tidak Dijawab	20	0.36%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 23 : Maklumbalas responden terhadap tempoh masa perkhidmatan menepati pernyataan dalam piagam pelanggan

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,741 (48.75%) responden sangat berpuashati** terhadap tempoh masa perkhidmatan menepati pernyataan dalam piagam pelanggan. Manakala **sebanyak 20 (0.36%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 20 (0.36%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

## 8.6 KRITERIA B6. PETUGAS KAUNTER

### B6.24 MENGAMALKAN NILAI-NILAI POSITIF (SEPERTI MESRA, SOPAN, PERAMAH, SENYUM)

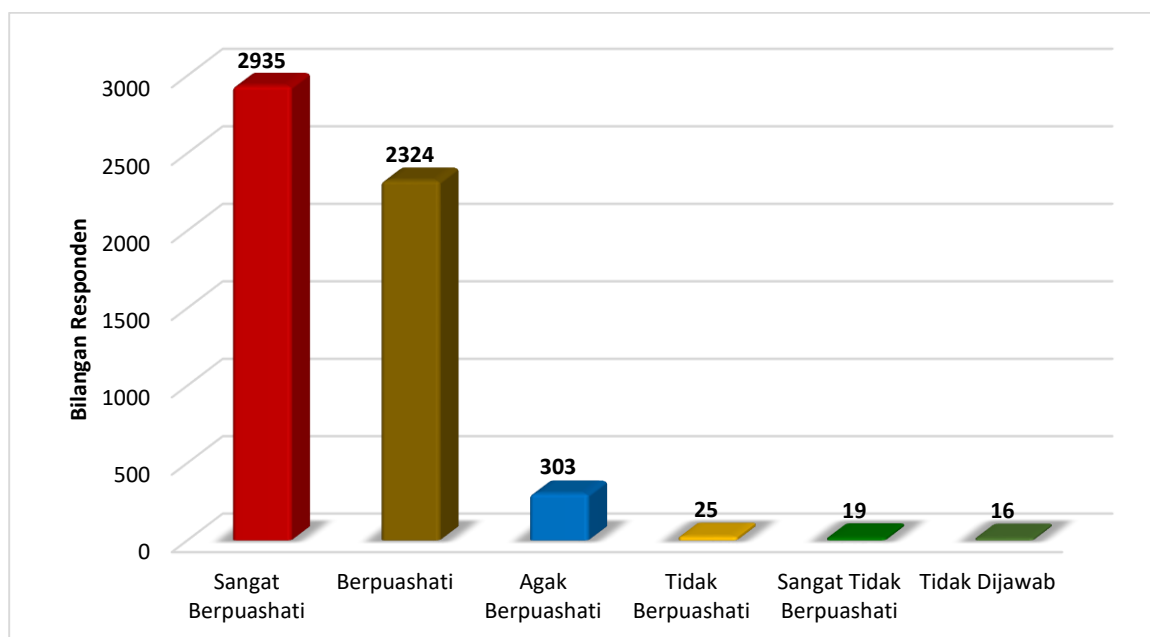


Rajah 24 : Graf jumlah responden terhadap petugas kaunter mengamalkan nilai-nilai positif (seperti mesra, sopan, peramah, senyum)

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2948	52.44%
2	Berpuashati	2332	41.48%
3	Agak berpuashati	283	5.03%
4	Tidak berpuashati	31	0.55%
5	Sangat tidak berpuashati	17	0.30%
6	Tidak Dijawab	11	0.20%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 24 : Maklumbalas responden terhadap petugas kaunter mengamalkan nilai-nilai positif (seperti mesra, sopan, peramah, senyum)

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,948 (52.44%) responden sangat berpuashati** terhadap petugas kaunter mengamalkan nilai-nilai positif (seperti mesra, sopan, peramah, senyum). Manakala **sebanyak 17 (0.30%) responden tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 11 (0.20%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

**B6.25 SENTIASA BERSEDIA MEMBANTU**

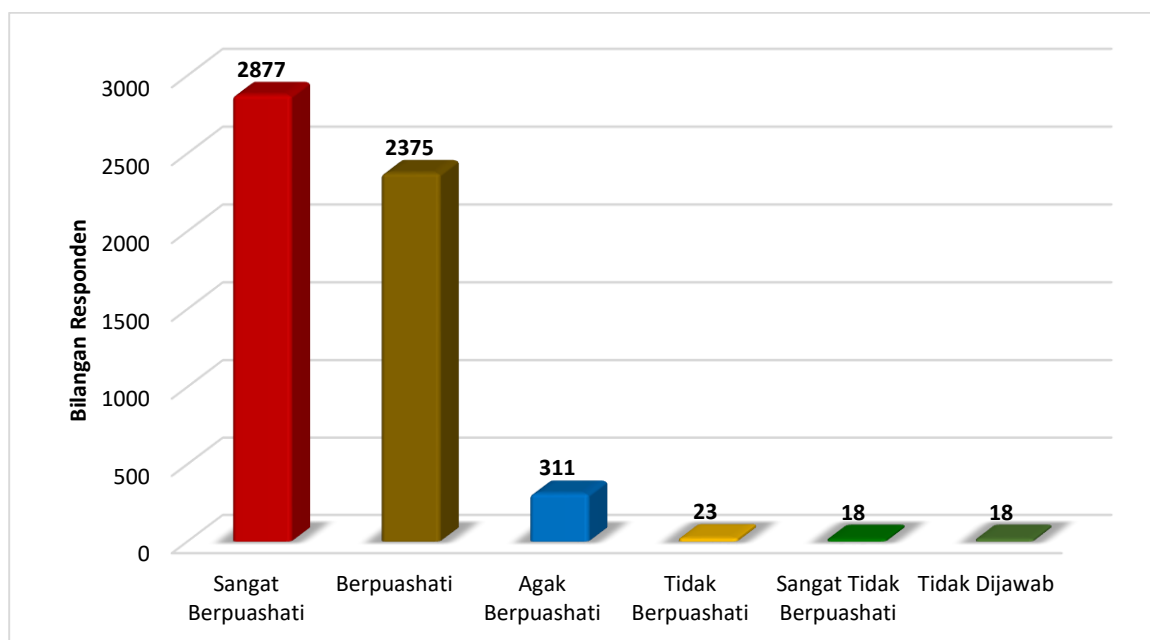
Rajah 25 : Graf jumlah responden terhadap petugas kaunter sentiasa bersedia membantu

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2935	52.21%
2	Berpuashati	2324	41.34%
3	Agak berpuashati	303	5.39%
4	Tidak berpuashati	25	0.44%
5	Sangat tidak berpuashati	19	0.34%
6	Tidak Dijawab	16	0.28%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 25 : Maklumbalas responden terhadap petugas kaunter sentiasa bersedia membantu

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,935 (52.21%) responden sangat berpuashati** terhadap petugas kaunter sentiasa bersedia membantu. Manakala **sebanyak 19 (0.34%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 16 (0.28%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.



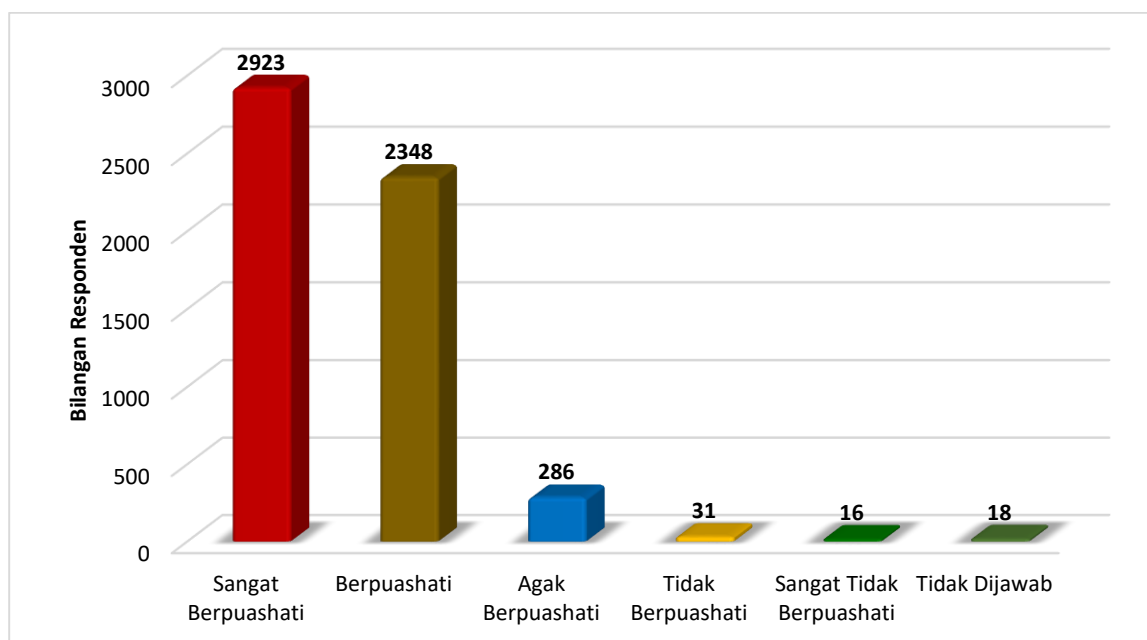
**B6.26 BERPENGETAHUAN DAN CEKAP SEMASA BERURUSAN**

Rajah 26 : Graf jumlah responden terhadap petugas kaunter adalah berpengetahuan dan cekap semasa berurusan

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2877	51.17%
2	Berpuashati	2375	42.24%
3	Agak berpuashati	311	5.53%
4	Tidak berpuashati	23	0.41%
5	Sangat tidak berpuashati	18	0.32%
6	Tidak Dijawab	18	0.32%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 26 : Maklumbalas responden terhadap petugas kaunter adalah berpengetahuan dan cekap semasa berurusan

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,877 (51.17%) responden sangat berpuashati** terhadap petugas kaunter adalah berpengetahuan dan cekap semasa berurusan. Manakala **sebanyak 18 (0.32%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 18 (0.32%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

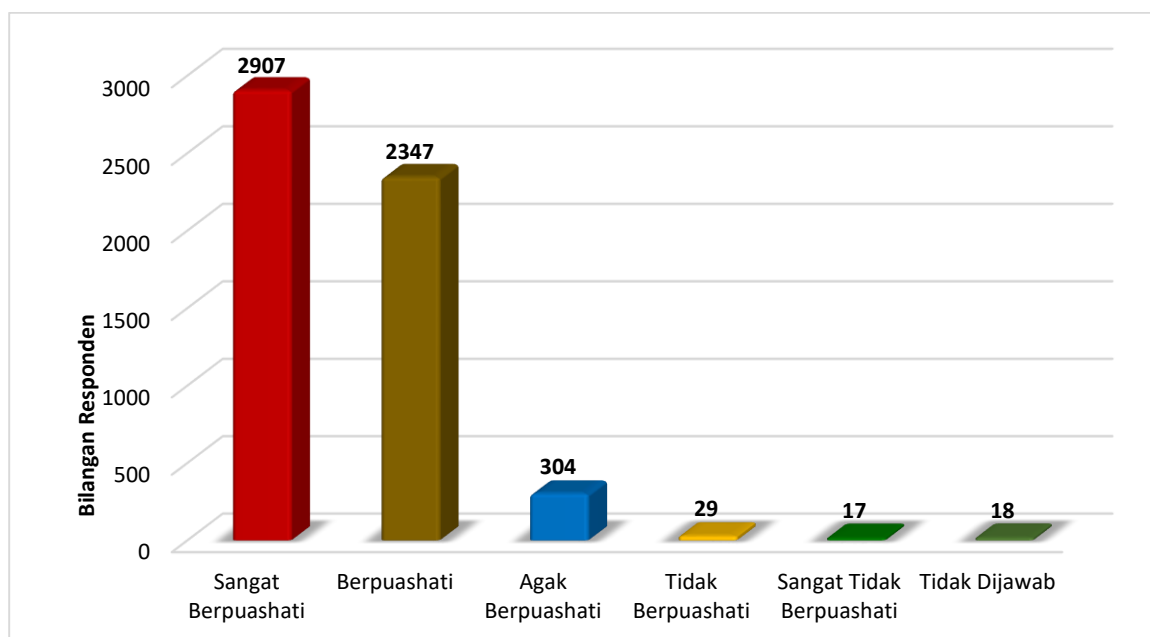
**B6.27 MEMBERI MAKLUMAT YANG JELAS**

Rajah 27 : Graf jumlah responden terhadap petugas kaunter telah memberikan maklumat yang jelas

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2923	51.99%
2	Berpuashati	2348	41.76%
3	Agak berpuashati	286	5.09%
4	Tidak berpuashati	31	0.55%
5	Sangat tidak berpuashati	16	0.28%
6	Tidak Dijawab	18	0.32%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 27 : Maklumbalas responden terhadap petugas kaunter telah memberikan maklumat yang jelas

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,923 (51.99%) responden sangat berpuashati** terhadap petugas kaunter telah memberikan maklumat yang jelas. Manakala **sebanyak 16 (0.28%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 18 (0.32%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

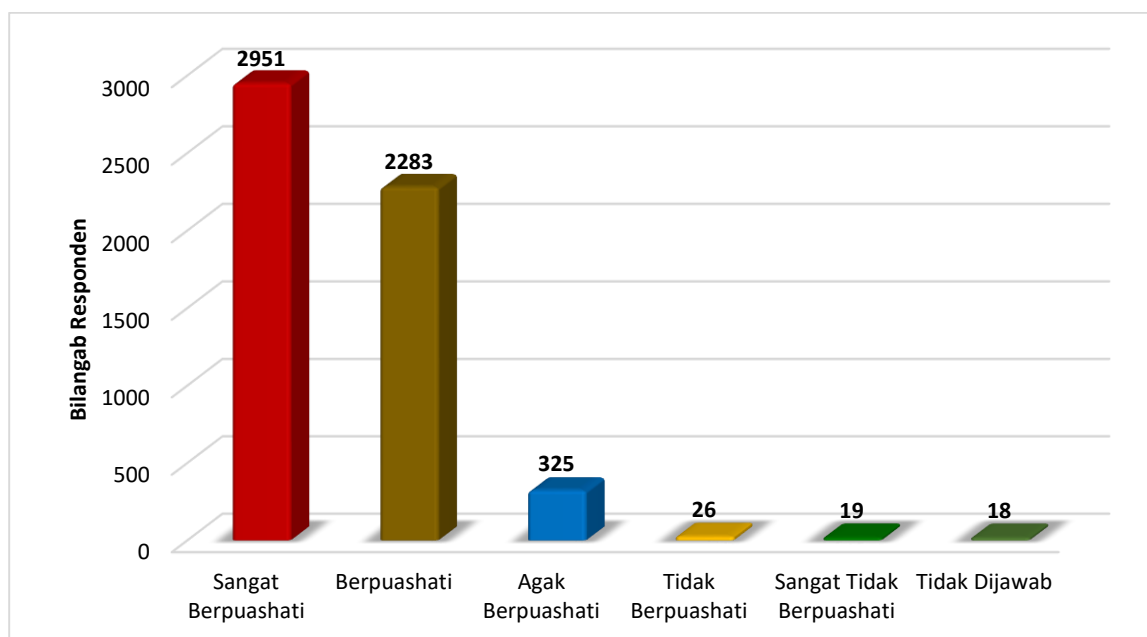
**B6.28 MEMBERI LAYANAN ADIL**

Rajah 28 : Graf jumlah responden terhadap petugas memberikan layanan yang adil

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2907	51.71%
2	Berpuashati	2347	41.75%
3	Agak berpuashati	304	5.41%
4	Tidak berpuashati	29	0.52%
5	Sangat tidak berpuashati	17	0.30%
6	Tidak Dijawab	18	0.32%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 28 : Maklumbalas responden terhadap petugas memberikan layanan yang adil

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,907 (51.71%) responden sangat berpuashati** terhadap petugas memberikan layanan yang adil. Manakala **sebanyak 17 (0.30%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 18 (0.32%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

**B6.29 SENTIASA MENGUTAMAKAN PELANGGAN**

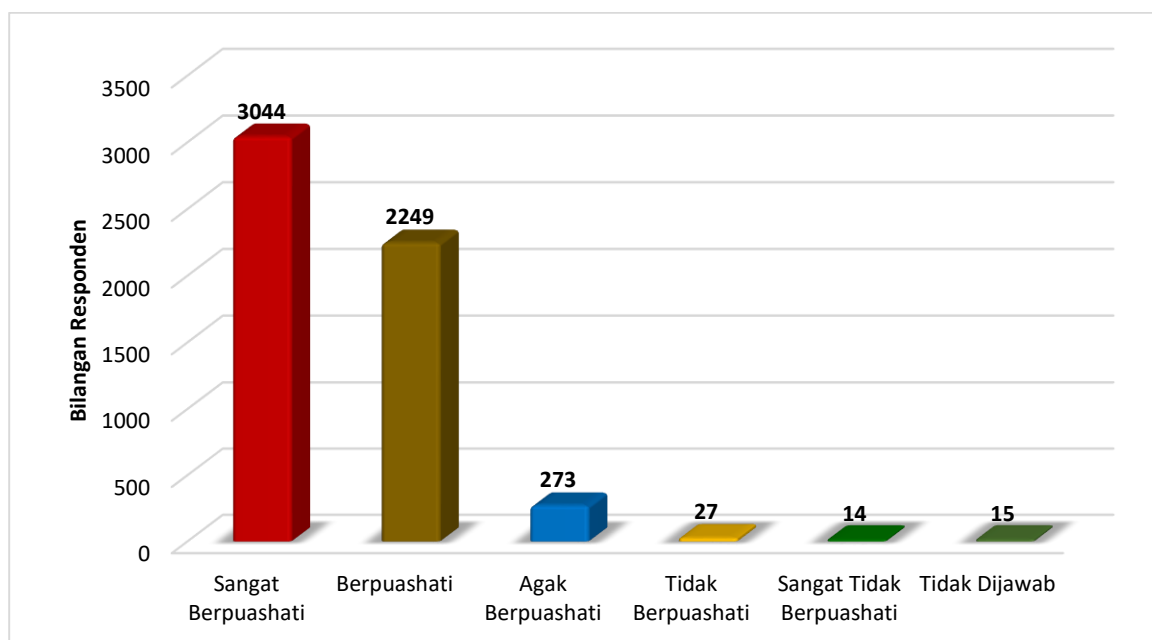
Rajah 29 : Graf jumlah responden terhadap petugas sentiasa mengutamakan pelanggan

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	2951	52.49%
2	Berpuashati	2283	40.61%
3	Agak berpuashati	325	5.78%
4	Tidak berpuashati	26	0.46%
5	Sangat tidak berpuashati	19	0.34%
6	Tidak Dijawab	18	0.32%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 29 : Maklumbalas responden terhadap petugas sentiasa mengutamakan Pelanggan

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,951 (52.49%) responden sangat berpuashati** terhadap petugas sentiasa mengutamakan pelanggan. Manakala **sebanyak 19 (0.34%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 18 (0.32%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

### B6.30 BERPAKAIAN KEMAS DAN BERSIH



Rajah 30 : Graf jumlah responden terhadap petugas adalah berpakaian kemas dan bersih

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	3044	54.14%
2	Berpuashati	2249	40.00%
3	Agak berpuashati	273	4.86%
4	Tidak berpuashati	27	0.48%
5	Sangat tidak berpuashati	14	0.25%
6	Tidak Dijawab	15	0.27%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

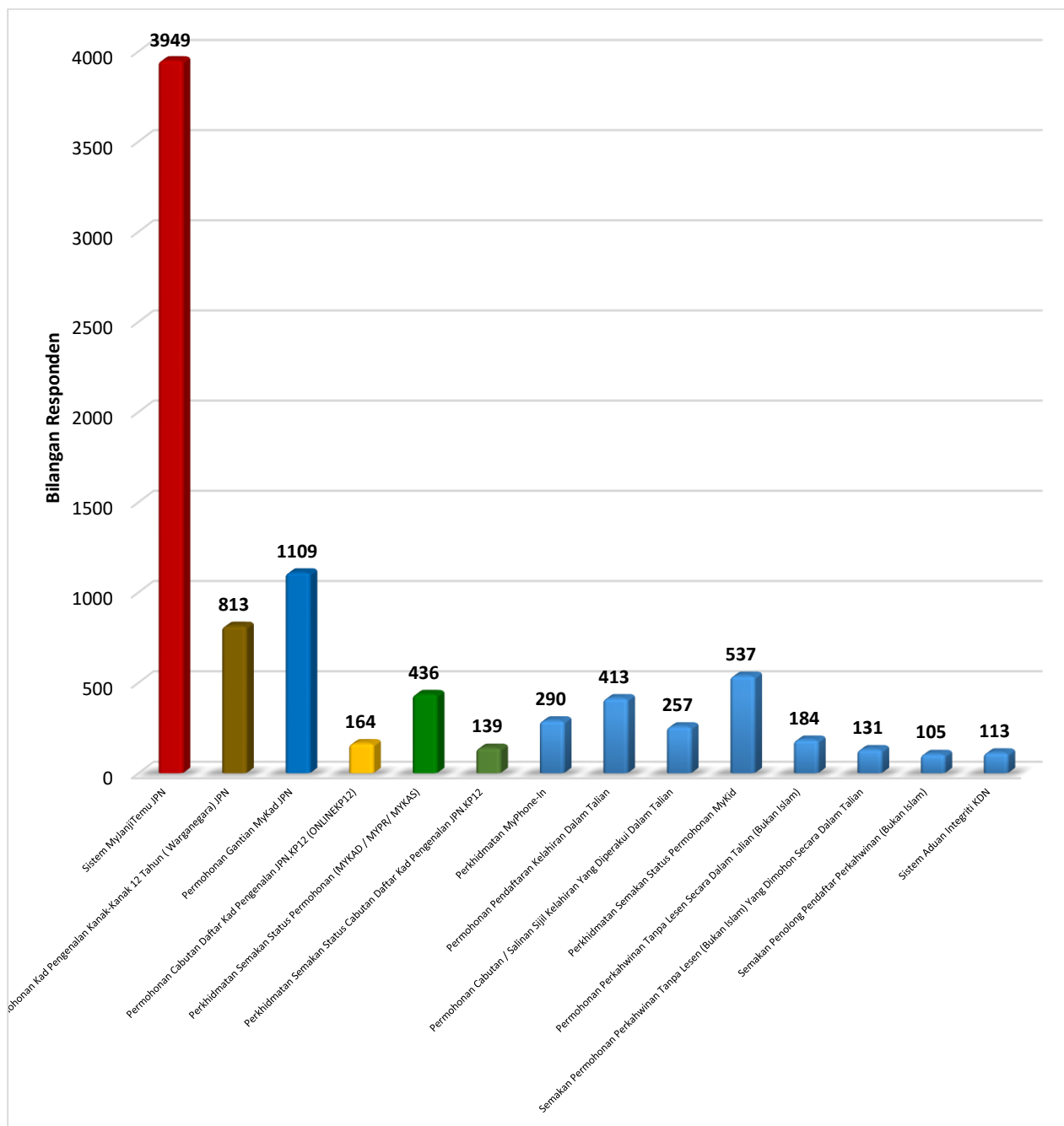
Jadual 30 : Maklumbalas responden terhadap petugas adalah berpakaian kemas dan bersih

Kajian menunjukkan **sebanyak 3,044 (54.14%) responden sangat berpuashati** terhadap petugas adalah berpakaian kemas dan bersih. Manakala **sebanyak 14 (0.25%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 15 (0.27%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

## 9.0 HASIL KAJIAN BAHAGIAN C : MAKLUM BALAS KEMUDAHAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN DALAM TALIAN.

### 9.1 KEMUDAHAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN DALAM TALIAN

#### C1.31 Apakah perkhidmatan dalam talian yang anda gunakan di Portal JPN



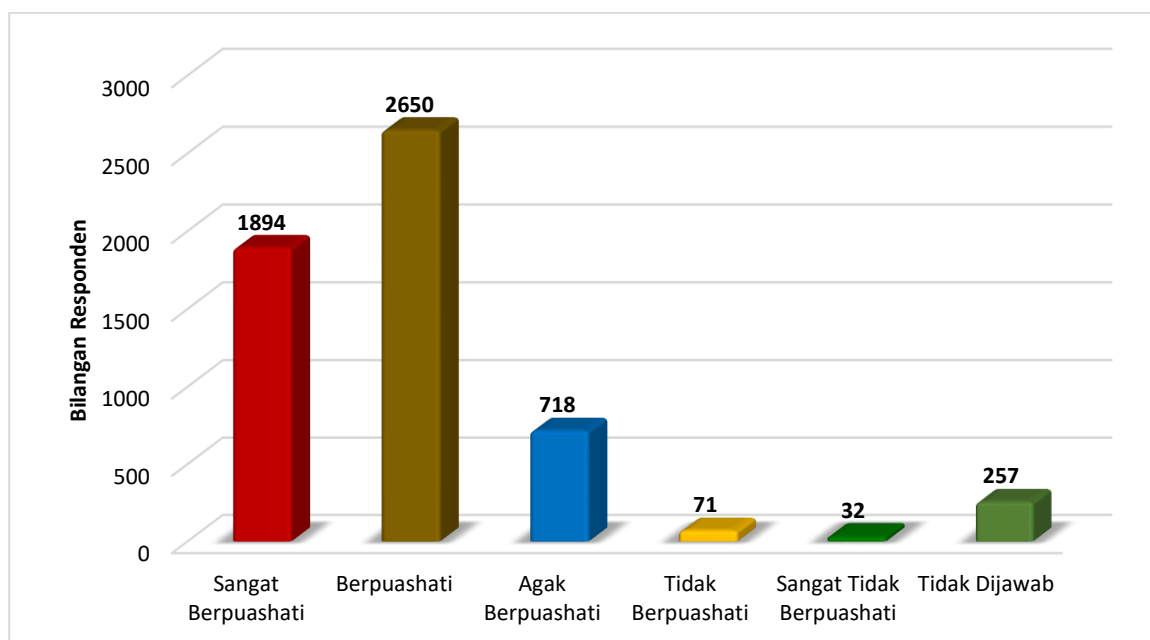
Rajah 31 : Graf jumlah responden terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN

Bil	Sektor Perkhidmatan	Bilangan Responden	Peratus %
1	Sistem MyJanjiTemu JPN	3949	45.71%
2	Permohonan Kad Pengenalan Kanak-Kanak 12 Tahun ( Warganegara) JPN	813	9.41%
3	Permohonan Gantian MyKad JPN	1109	12.84%
4	Permohonan Cabutan Daftar Kad Pengenalan JPN.KP12 (ONLINEKP12)	164	1.90%
5	Perkhidmatan Semakan Status Permohonan (MYKAD / MYPR/ MYKAS)	436	5.05%
6	Perkhidmatan Semakan Status Cabutan Daftar Kad Pengenalan JPN.KP12	139	1.61%
7	Perkhidmatan MyPhone-In	290	3.36%
8	Permohonan Pendaftaran Kelahiran Dalam Talian	413	4.78%
9	Permohonan Cabutan / Salinan Sijil Kelahiran Yang Diperakui Dalam Talian	257	2.97%
10	Perkhidmatan Semakan Status Permohonan MyKid	537	6.22%
11	Permohonan Perkahwinan Tanpa Lesen Secara Dalam Talian (Bukan Islam)	184	2.13%
12	Semakan Permohonan Perkahwinan Tanpa Lesen (Bukan Islam) Yang Dimohon Secara Dalam Talian	131	1.52%
13	Semakan Penolong Pendaftar Perkahwinan (Bukan Islam)	105	1.22%
14	Sistem Aduan Integriti KDN	113	1.31%
<b>Jumlah</b>		<b>8640</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 31 : Maklumbalas responden terhadap perkhidmatan dalam talian

Kajian menunjukkan **sebanyak 3,949 (45.71%) responden menggunakan Sistem MyJanjitemu JPN**. Manakala kajian menunjukkan sumber terendah adalah **sebanyak 105 (1.22%) responden menggunakan sistem Semakan Penolong Pendaftar Perkahwinan (Bukan Islam)**.

### C2.32 MUDAH DICAPAI



Rajah 32 : Graf bilangan responden terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN mudah dicapai.

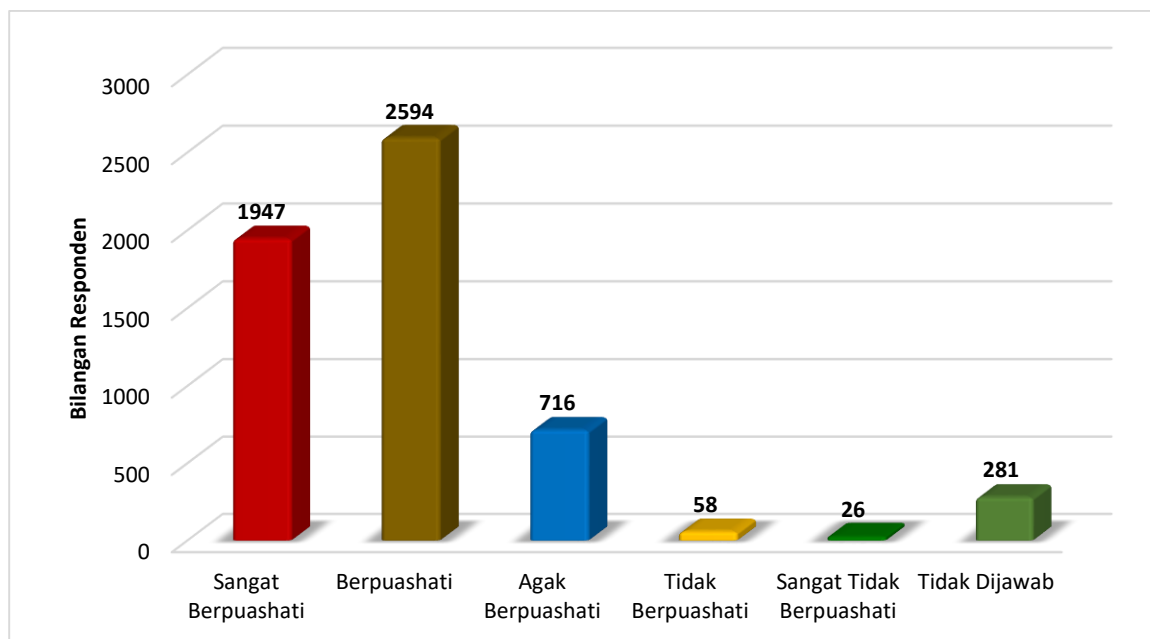
Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	1894	33.69%
2	Berpuashati	2650	47.14%
3	Agak berpuashati	718	12.77%
4	Tidak berpuashati	71	1.26%
5	Sangat tidak berpuashati	32	0.57%
6	Tidak Dijawab	257	4.57%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 32 : Maklumbalas responden terhadap terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN mudah dicapai.

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,650 (47.14%) responden berpuashati** terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN mudah dicapai. Manakala **sebanyak 32 (0.57%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 257 (4.57%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.



### C2.33 MESRA PENGGUNA



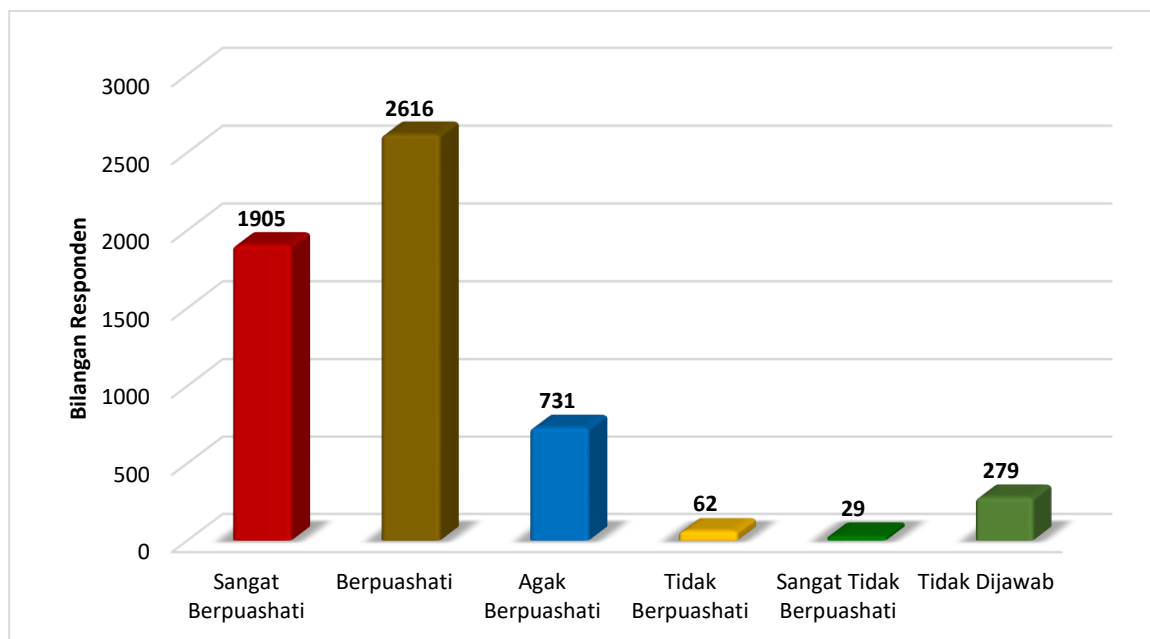
Rajah 33 : Graf bilangan responden terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN mesra pengguna.

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	1947	34.63%
2	Berpuashati	2594	46.14%
3	Agak berpuashati	716	12.74%
4	Tidak berpuashati	58	1.03%
5	Sangat tidak berpuashati	26	0.46%
6	Tidak Dijawab	281	5.00%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 32 : Maklumbalas responden terhadap terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN mesra pengguna.

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,594 (46.14%) responden berpuashati** terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN mesra pengguna. Manakala **sebanyak 26 (0.46%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 281 (5.00%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

### C2.34 SISTEM BERFUNGSI DENGAN BAIK

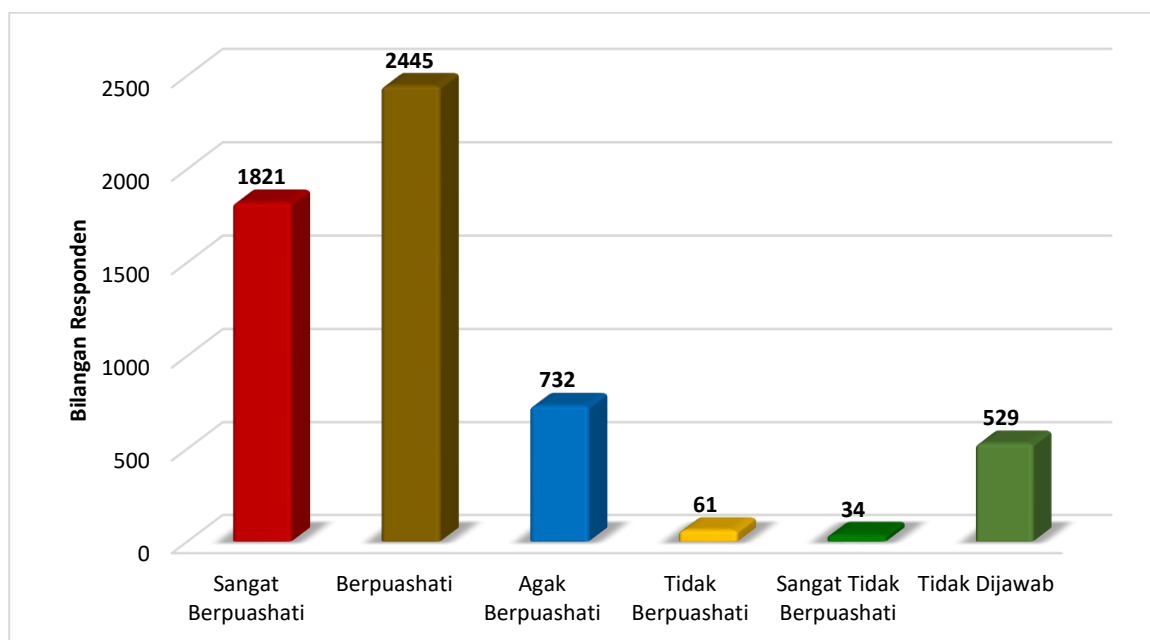


Rajah 34 : Graf bilangan responden terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN sistem berfungsi dengan baik.

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	1905	33.88%
2	Berpuashati	2616	46.53%
3	Agak berpuashati	731	13.00%
4	Tidak berpuashati	62	1.10%
5	Sangat tidak berpuashati	29	0.52%
6	Tidak Dijawab	279	4.96%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 34 : Maklumbalas responden terhadap terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN berfungsi dengan baik.

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,616 (46.53%) responden berpuashati** terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN sistem berfungsi dengan baik. Manakala **sebanyak 29 (0.52%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 279 (4.96%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

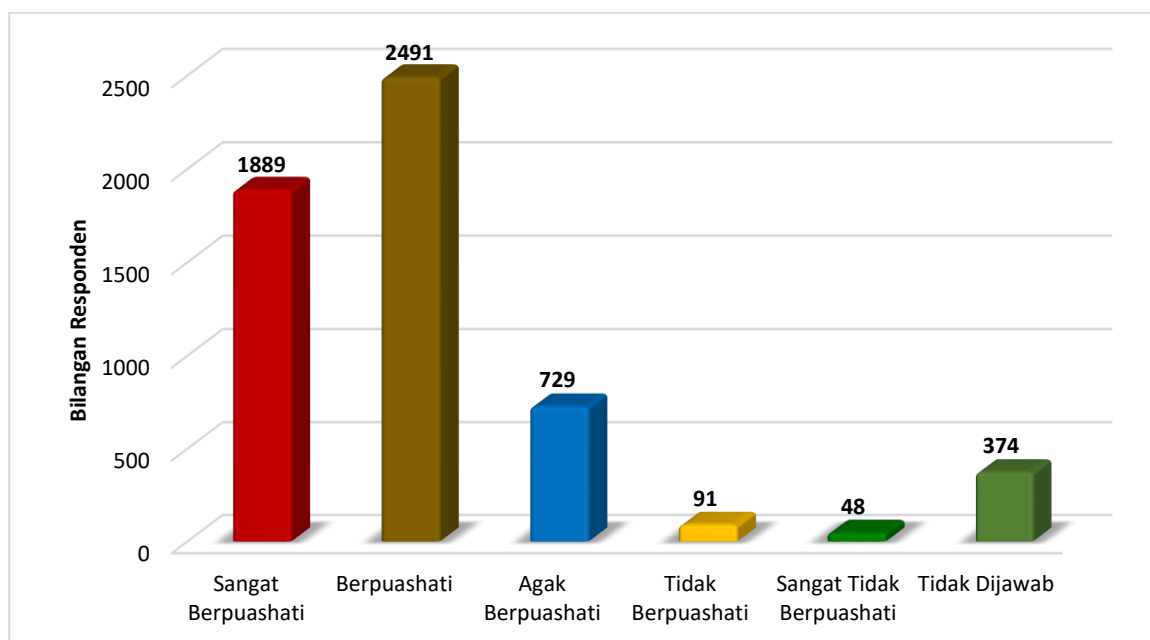
**C2.35 TEMPOH MENERIMA MAKLUM BALAS (SISTEM ADUAN INTEGRITI KDN)**

Rajah 35 : Graf bilangan responden terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN Tempoh Menerima Maklum Balas (Sistem Aduan Integriti KDN).

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	1821	32.39%
2	Berpuashati	2445	43.49%
3	Agak berpuashati	732	13.02%
4	Tidak berpuashati	61	1.09%
5	Sangat tidak berpuashati	34	0.60%
6	Tidak Dijawab	529	9.41%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 35 : Maklumbalas responden terhadap terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN Tempoh Menerima Maklum Balas (Sistem Aduan Integriti KDN).

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,445 (43.49%) responden berpuashati** terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN tempoh menerima maklum balas (Sistem Aduan Integriti KDN). Manakala **sebanyak 34 (0.60%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 529 (9.41%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

**C2.36 BILANGAN SLOT TEMUJANJI BERSESUAIAN (SISTEM MYTEMUJANJI JPN)**

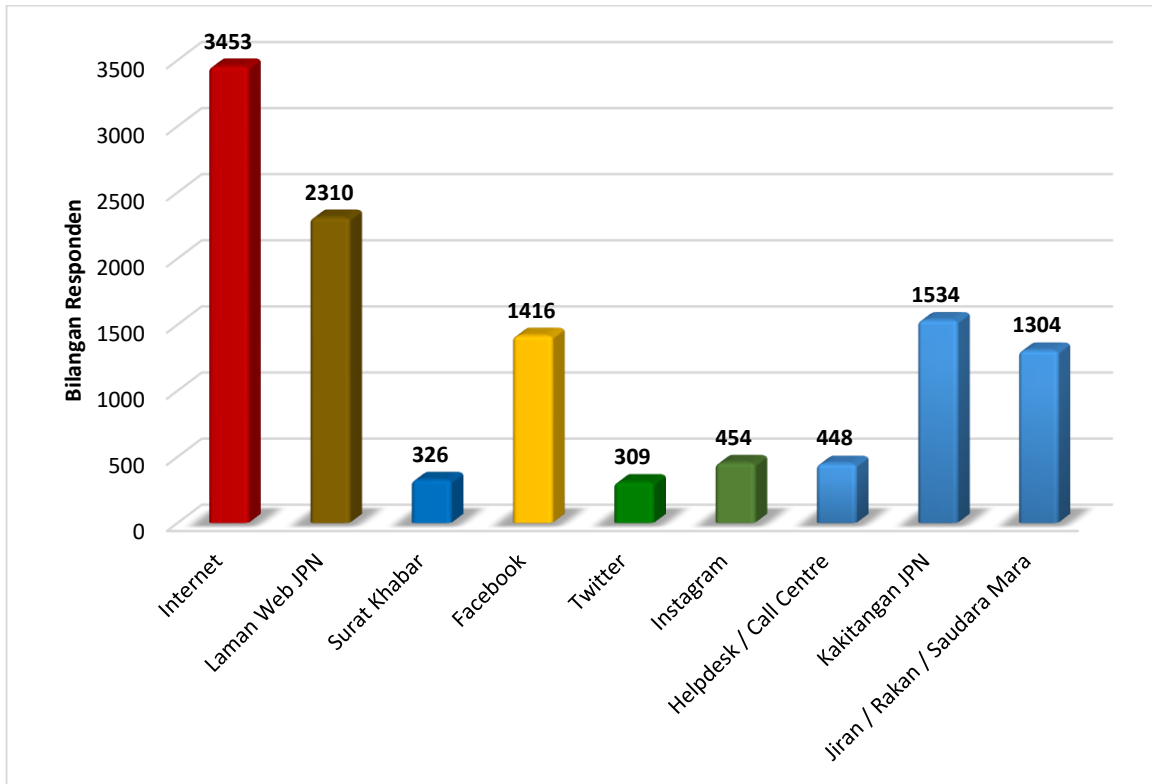
Rajah 36 : Graf bilangan responden terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN Bilangan Slot Temujanji Bersesuaian (Sistem MyTemujanji JPN).

Bil.	Tahap Kepuasan	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Sangat berpuashati	1889	33.60%
2	Berpuashati	2491	44.31%
3	Agak berpuashati	729	12.97%
4	Tidak berpuashati	91	1.62%
5	Sangat tidak berpuashati	48	0.85%
6	Tidak Dijawab	374	6.65 %
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 36 : Maklumbalas responden terhadap terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN Bilangan Slot Temujanji Bersesuaian (Sistem MyTemujanji JPN).

Kajian menunjukkan **sebanyak 2,491 (44.31%) responden berpuashati** terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN Bilangan Slot Temujanji Bersesuaian (Sistem MyTemujanji JPN). Manakala **sebanyak 48 (0.85%) responden sangat tidak berpuashati** dan terdapat **sebanyak 374 (6.65%) responden tidak memberikan sebarang maklumbalas** terhadap soalan ini.

### C2.37 BAGAIMANA ANDA MENDAPAT MAKLUMAT MENGENAI PERKHIDMATAN DALAM TALIAN JPN



Rajah 37 : Graf bilangan responden terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN bagaimana anda mendapat maklumat mengenai perkhidmatan dalam talian JPN.

Bil.	Sumber	Bilangan Responden	Peratus (%)
1	Internet	3453	29.89%
2	Laman Web JPN	2310	19.99%
3	Surat Khabar	326	2.82%
4	Facebook	1416	12.26%
5	Twitter	309	2.67%
6	Instagram	454	3.93%
7	Helpdesk/ Call Centre	448	3.88%
8	Kakitangan JPN	1534	13.28%
9	Jiran /Rakan /Saudara	1304	11.29%
<b>Jumlah</b>		<b>5622</b>	<b>100.00%</b>

Jadual 37 : Maklumbalas responden terhadap terhadap perkhidmatan dalam talian yang digunakan di Portal JPN bagaimana anda mendapat maklumat mengenai perkhidmatan dalam talian JPN.

Kajian menunjukkan **sebanyak 3,453 (29.89%) responden menggunakan mendapat sumber berkenaan perkhidmatan dalam talian JPN melalui Internet**. Manakala kajian menunjukkan sumber terendah adalah **sebanyak 309 (2.67%) daripada twitter**.

## 9.0 HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN (INDIVIDU) TAHUN 2022

Jenis maklumbalas	Skor	Peratus (%)
Sangat berpuashati	83126	39.85%
Berpuashati	86480	41.45%
Agak berpuashati	22621	10.84%
Tidak berpuashati	5935	2.84%
Sangat tidak berpuashati	4491	2.15%
Tidak Dijawab	5961	2.86%
<b>Jumlah</b>	<b>208614</b>	<b>100.00%</b>

Jadual skor maklumbalas bagi keseluruhan soal selidik  
(Bilangan responden yang menandakan skor bagi setiap jawapan)

Jenis maklumbalas	Skor	Peratus (%)
Berpuashati	192227	92.14%
Tidak berpuashati	10426	5.00%
Tidak Dijawab	5961	2.86%
<b>Jumlah</b>	<b>208614</b>	<b>100.00%</b>

Jadual skor keseluruhan kepuasan hati pelanggan

Jenis maklumbalas	SKOR TAHUNAN				JUM	%	JUMLAH MAKLUM BALAS	PERATUS KEPUASAN (%)
	2021		2022					
	JUM	%	JUM	%				
Sangat berpuashati	78306	48.00	83126	39.85	161,432	43.43	349,040	93.9
Berpuashati	60724	37.23	86480	41.46	147,204	39.6		
Agak berpuashati	17783	10.90	22621	10.85	40,404	10.87		
Tidak berpuashati	3088	1.40	5935	2.85	9,023	2.43	15,059	4.06
Sangat tidak berpuashati	1545	0.95	4491	2.16	6,036	1.63		
Tidak Dijawab	1664	1.02	5961	2.86	7,625	2.06	7,625	2.06
<b>Jumlah</b>	<b>163110</b>	<b>100.00</b>	<b>208,614</b>	<b>100.00</b>	<b>371,724</b>	<b>100</b>	<b>371,724</b>	<b>100</b>

Jadual Perbandingan Tahap Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2021 dan 2022

## **KESIMPULAN**

Secara keseluruhannya, bagi tahun 2022 sebanyak **349,040 (93.9%) maklumbalas diterima daripada pelanggan adalah berpuashati** dengan tahap perkhidmatan dan kemudahan untuk pelanggan di Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia (JPN). Manakala hanya sebanyak **15,059 (4.06%) pelanggan memberikan maklumbalas tidak berpuashati** dengan penyampaian dan perkhidmatan yang disediakan oleh Jabatan Pendaftaran Negara.

Majoriti pelanggan yang berurusan di Jabatan ini berpuashati dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan. Cadangan dan ulasan yang diterima daripada pelanggan akan digunakan sebagai medium untuk menambah baik penyampaian dan perkhidmatan Jabatan ini di masa hadapan.



## 10.0 ULASAN / KOMEN PELANGGAN

Sepanjang kajian ini dijalankan pihak Jabatan Pendaftaran Negara turut menerima pelbagai ulasan berbentuk pujian, cadangan dan kritikan daripada responden yang terlibat. Ulasan dan cadangan ini akan digunapakai sebagai medium untuk Jabatan menambahbaik mutu penyampaian dan perkhidmatan.

### 10.1 CADANGAN BERBENTUK PUJIAN

JPN menerima sebanyak **242 ulasan berbentuk positif**. Ulasan berbentuk pujian dan cadangan daripada responden yang terlibat adalah merangkumi perkara-perkara berikut :

Jadual Jumlah ulasan / cadangan berbentuk positif mengikut kategori.

Bil.	Jenis	Jumlah	Peratus (%)
1	Waktu Operasi	0	0
2	Masa Menunggu	0	0
3	Penghargaan kepada JPN	3	1.24
4	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	234	96.70
5	Persekitaran Pejabat	4	1.66
6	Kemudahan Pejabat	0	0
7	Lokasi	1	0.42
<b>Jumlah</b>		<b>242</b>	<b>100.00</b>

Jadual Jumlah ulasan / cadangan berbentuk positif mengikut negeri.

Bil	Negeri	Kategori							Jumlah	Peratus(%)
		L	MM	PG	WO	PLK	PRP	KP		
1	Johor	0	0	0	0	10	0	0	10	4.14
2	Kedah	0	0	0	0	27	0	0	27	11.16
3	Kelantan	0	0	0	0	10	0	0	10	4.14
4	Melaka	0	0	0	0	1	0	0	1	0.42
5	Negeri Sembilan	0	0	0	0	27	0	0	27	11.16
6	Pahang	0	0	0	0	15	1	0	16	6.62
7	Perak	1	0	0	0	37	1	0	39	16.12
8	Perlis	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Pulau Pinang	0	0	0	0	5	0	0	5	2.07
10	Sabah	0	0	0	0	11	0	0	11	4.55
11	Sarawak	0	0	1	0	16	1	0	18	7.44
12	Selangor	0	0	2	0	18	0	0	20	8.27
13	Terengganu	0	0	0	0	15	0	0	15	6.20
14	WPKL	0	0	0	0	25	1	0	26	10.75
15	W.P. Labuan	0	0	0	0	6	0	0	6	2.48
16	W.P. Putrajaya	0	0	0	0	11	0	0	11	4.55
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>234</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>242</b>	<b>100</b>

Nota petunjuk : Lokasi (L), Masa Menunggu (MM), Penghargaan kepada JPN (PG), Waktu Operasi (WO), Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan (PLK), Persekitaran Pejabat (PRP), Kemudahan Pejabat (KP).

Antara ulasan dan cadangan berbentuk positif yang diterima oleh JPN adalah sebagaimana berikut :

Ulasan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
1.	Teruskan komitmen	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kluang
2.	Good	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Johor
3.	Terbaik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kecil Yong Peng
4.	Appreciate all staff patience explain my case with system error. All staff in this branch let me felt warm. helpful and satisfied their service. Responsible! Well done! hope JPN system can improve with low error. -from Eng Wei Shim	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Mersing
5.	Buat yang terbaik.	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Mersing
6.	Memuaskan.	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Mersing
7.	Keep the good work	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Johor
8.	Baik dan mohon perluaskan hebahan di media massa.	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Batu Pahat
9.	Terima kasih buat kakitangan hadapan yang mengawal pelanggan di luar dalam keadaan teratur dan melayan pelanggan dengan penuh mesra.	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kulaijaya
10.	Keep up the good work	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Johor
11.	Terbaik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Baling
12.	Terus tingkatkan prestasi cemerlang	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Kedah
13.	Semua baik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Baling
14.	JPN Terbaik..teruskan tingkatkan kualitit kerja cemerlang	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Kedah

Ulasan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
15.	Tingkatkan prestasi dalam membantu rakyat	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Kedah
16.	Kualiti kerja staff JPN amat memuaskan	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Kedah
17.	Perkhidmatan yang baik amat memuaskan	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Kedah
18.	Tingkatkan lagi prestasi kepada pelanggan	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kubang Pasu (Jitra)
19.	Terus cemerlang	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kubang Pasu (Jitra)
20.	Harap ada mykid macam dulu senang nak bawa kemana-mana saja.	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Kedah
21.	Terbaik antara terbaik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Pokok Sena
22.	Sentiasa berterusan mesra pelanggan	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Bandar Baharu
23.	Terbaik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Langkawi
24.	JPN Pokok Sena terbaik dengan layanan yang mesra	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Pokok Sena
25.	Memuaskan	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Yan
26.	Bagus	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Yan
27.	Secara keseluruhan perkhidmatan adalah terbaik dan cepat	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Yan
28.	Good	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Langkawi
29.	Bagus	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Kedah
30.	Saya berpuas hati dengan perkhidmatan RTC kedah	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan RTC Kedah
31.	Saya berpuas hati dengan layanan dan perkhidmatan RTC kedah...	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan RTC Kedah

Ulasan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
32.	Saya berpuasti degang perhimatan yang di beri di cawangan rtc kedah	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan RTC Kedah
33.	Teebaik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan RTC Kedah
34.	Baik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Kedah
35.	Sangat baik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Kedah
36.	Good	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Langkawi
37.	Terbaik JPN UTC Sg Petani	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Sungai Petani
38.	Sangat baik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Pasir Puteh
39.	Saya syorkan JPN sentiasa beri perkhidmatan pelanggan yang terbaik selalu. Tahniah.	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Pasir Puteh
40.	Teruskan kecemerlangan anda	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Pasir Puteh
41.	Kakitangan JPN Pasir Puteh cemerlang dalam memberi perkhidmatan dan sentiasa membantu pelanggan sehingga selesai berurusan.	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Pasir Puteh
42.	Perkhidmatan dalam talian yang mudah.	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Gua Musang
43.	Sistem dalam talian efisien	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Gua Musang
44.	Mengharapkan sistem perkhidmatan terus cemerlang untuk kemudahan orang ramai	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Kelantan
45.	Teruskan memberi perkhidmatan yang cemerlang kepada pengguna. Sentiasa mengamalkan integriti yang tinggi dalam perkhidmatan insya Allah semua ok	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Tanah Merah
46.	Perkhidmatan amat baik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Machang

Ulasan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
47.	Baik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Jeli
48.	Sangat berpuas hati atas perkhidmatan yang disediakan	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan Taman Maluri
49.	Boleh tambah baik pengurusan khidmat pelanggan di bahagian luar. (rela)	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan Taman Maluri
50.	Staf kaunter amat cemerlang dan byk membantu.	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan Taman Maluri
51.	Tiada ulasan. Semuanya memuaskan.	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Kuala Lumpur (Pudu Sentral)
52.	All good no komen	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Kuala Lumpur (Pudu Sentral)
53.	Saya berpuas hati	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Sentul
54.	Banyakan bersabar layan pelanggan	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur
55.	Lagi OK kalau staf ramai	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Seputeh
56.	baik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Seputeh
57.	sangat baik	Kemudahan Pejabat	JPN Daerah Seputeh
58.	Sebelum datang saya call. Bagus JPN mi angkat call bukan seperti sesetengah JPN susah angkat call	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Seputeh
59.	JPN Seputeh patut dikekalkan operasi untuk kemudahan orang awam	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Seputeh
60.	Semua OK dan baik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Seputeh
61.	Suka ke JPN sini kerana mesra pelanggan	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Seputeh
62.	Kekalkan amalan sediaada	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Seputeh

Ulasan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
63.	sejuk sangat	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Seputeh
64.	Rela baik staf baik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Seputeh
65.	Keep it up.	Persekitaran Pejabat	JPN Cawangan UTC Keramat
66.	Staff memberikan informasi yang tepat dan lengkap	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Keramat
67.	servis yang cekap, cepat	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Keramat
68.	Bagus	Penghargaan	JPN Cawangan UTC Keramat
69.	Servis terbaik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Keramat
70.	Staff cemerlang	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Keramat
71.	Terbaik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Keramat
72.	Cepat	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Keramat
73.	Layanan kakitangan yang bagus	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Keramat
74.	Baik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Labuan
75.	Baik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Labuan
76.	Perkhidmatan kaunter sangat memuaskan dan ramah	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Labuan
77.	Baik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Labuan
78.	Sangat memuaskan, Tahniah JPN Labuan.	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Labuan
79.	Tiada. Semua memuaskan hati. Terima kasih.	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Labuan

Ulasan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
80.	Good job	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Melaka
81.	Bagus. Semua dalam sistematik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Tampin
82.	Layanan yang baik	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Tampin
83.	Perkhidmatan cemerlang	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Rembau
84.	Perfect	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Sembilan
85.	Terbaik JPN jempol Terima Puan Juridah	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Jempol
86.	Tiada, amat memuaskan	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Jempol
87.	Baik dan cepat mesra pelanggan	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Jempol
88.	Perkhidmatan cemerlang	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Jempol
89.	Cemerlang	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Jempol
90.	Cemerlang	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Jempol
91.	Teruskan berkhidmat	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Jempol
92.	Terbaik.Tq JPN Jempol	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Jempol
93.	Sangat berpuas hati dan cemerlang	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Jempol
94.	Terima kasih JPN JEMPOL cepat dalam urusan.tidak tunggu lama.	Perkhidmatan Dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Jempol
95.	Perkhidmatan yang sangat terbaik. Perlu diteruskan. Sangat memudahkan.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kuala Pilah
96.	Mudah urusan saya.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kuala Pilah



Ulasan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
97.	Terima kasih JPN JEMPOL.cepat dalam urusan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Jempol
98.	Amat memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Port Dickson
99.	Memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Port Dickson
100.	Memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Port Dickson
101.	Berpuas hati	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Port Dickson
102.	Semua kaunter memberi kerjasama yang baik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Port Dickson
103.	Baik dan memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Port Dickson
104.	Cepat dan pantas berurusan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Port Dickson
105.	Amat memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Port Dickson
106.	Baik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Port Dickson
107.	Teruskan memberi perkhidmatan yang baik kepada pelanggan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Seberang Perai Utara
108.	Terbaik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Pulau Pinang
109.	Terbaekk!!	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Barat Daya
110.	Perkhidmatan terbaik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN UTC Komtar
111.	Kakitangan JPN layak diberi insentif	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Pulau Pinang
112.	Saya berpuas hati dengan perkhidmatan yang ada	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Pahang
113.	Berpuashati dengan semua	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Temerloh
114.	Perkhidmatan dan layanan amat memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Pahang
115.	Perkhidmatan dan layanan yang memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Pahang

Ulasan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
116.	Terbaik, Servis Cepat	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Pahang
117.	JPN Muadzam Shah terbaik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawamgan Muadzam Shah
118.	Terbaik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Temerloh
119.	Semua petugas baik dan ramah serta menggalas tanggungjawab dengan baik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Temerloh
120.	Baik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Temerloh
121.	Perkhidmatan di JPN (kaunter) mesra pelanggan. Tidak perlu menunggu lama.perkhidmatan terbaik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Temerloh
122.	Terima kasih atas perkhidmatan yang diberi	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Temerloh
123.	Perkhidmatan yang bagus	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Temerloh
124.	Teruskan membantu rakyat	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Temerloh
125.	Semoga Kakitangan serta petugas JPN dapat mengekalkn sikap mesra pelanggan seperti yang sedia ada...Tahniah..	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawamgan Muadzam Shah
126.	Pejabat bersih	Persekitaran Pejabat	JPN Cawamgan Muadzam Shah
127.	Berpuas hati	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawamgan Muadzam Shah
128.	JPN Kuale Terbaik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kuala Kangsar
129.	Perkhidmatan diberikan pada masyarakat dan komuniti setempat amat memuaskan mengikut etika perkhidmatan awam	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kuala Kangsar
130.	Norasyikin memang terbaik dari segi layanan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kuala Kangsar
131.	Terima kasih atas layanan yang diberikan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Muallim
132.	Terima kasih atas layanan dan perkhidmatan yang diberikan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kuala Kangsar
133.	Oklah memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kuala Kangsar

Ulusan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
134.	Urusan saya di JPN Muallim dapat diselesaikan dengan cepat. Syabas dan terima kasih JPN.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Muallim
135.	Memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kuala Kangsar
136.	Perkhidmatan petugas-petugas kaunter cemerlang	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kuala Kangsar
137.	Teruskan dengan perkhidmatan yang cemerlang	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kuala Kangsar
138.	Petugas kuanter melayan saya dengan baik dan sopan.terima kasih	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Muallim
139.	Selamat maju jaya JPN. Terima kasih	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Muallim
140.	Syabas	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Muallim
141.	Berpuas hati dengan perkhidmatan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kecil Sungai Siput (U)
142.	Maklumat perkhidmatan yang disediakan oleh JPN Sungai Siput sangat puas hati. Maklumat yang diberi oleh pekerja JPN sangat jelas.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kecil Sungai Siput (U)
143.	Secara keseluruhan berpuas hati	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN UTC Perak
144.	Saya mengesyorkan JPN UTC dan jabatan-jabatan yg lain dibuka sampai pukul 10 malam	Waktu Operasi	JPN UTC Perak
145.	Keep its up	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN UTC Perak
146.	Sangat mesra dan membantu	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan Tajong Malim
147.	Good service	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan Tajong Malim
148.	Very good	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Bagan Datuk
149.	Layanan staf yang baik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kerian
150.	Urusan dapat diselesaikan dengan mudah	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan Tajong Malim
151.	Excellent sevices	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kampar

Ulasan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
152.	Layanan yang baik dan sangat berpuas hati	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kampar
153.	kaunter 1 memberi layanan yang sangat baik dan mesra	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Kampar
154.	JPN Kampar cantik,selesa dan mudah berurusan di kaunter. terus maju jaya	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kampar
155.	Good services JPN Kampar	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kampar
156.	Service nice	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kampar
157.	Good service	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kampar
158.	Satisfied	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kampar
159.	Staf yang bagus dan kemas. Teruskan kecemerlangan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kampar
160.	Layanan yang sangat baik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kampar
161.	Sangat memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kampar
162.	Layanan Perkhidmatan Amat Memuaskan.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Perak
163.	Perkhidmatan kaunter yang sangat bagus.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Perak
164.	JPN bagus !!	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kecil Lenggong
165.	Terbaik!	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kecil Lenggong
166.	Kakitangan JPN sangat bagus dalam menjalankan tanggungjawab	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Hilir Perak
167.	Teruskan usaha dalam memberi perkhidmatan terbaik kepada rakyat	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	Bahagian Kewarganegaraan (BWN)
168.	Pegawai yang menolong saya sangat baik dan saya ucapkan terima kasih atas koperasi dia. Nur Farahain binti Ab Rahman (Kaunter 9)	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	Bahagian Kewarganegaraan (BWN)
169.	Perkhidmatan terbaik , mesra pelanggan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	Bahagian Kewarganegaraan (BWN)

Ulasan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
170.	Everything is fine	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	Bahagian Perkahwinan dan Perceraian (BKC)
171.	Perkhidmatan memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	Bahagian Kad Pengenalan (BKP)
172.	Good keep up the good service.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	Bahagian Kad Pengenalan (BKP)
173.	Tingkatkan prestasi anda-tahniah JPN.bahagian kahwin cerai putrajaya	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	Bahagian Perkahwinan dan Perceraian (BKC)
174.	Selamat maju jaya buat JPN Malaysia dan kekalkan momentum memberikan perkhidmatan yang cemerlang.i love u	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	Bahagian Perkahwinan dan Perceraian (BKC)
175.	Good luck	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	Bahagian Perkahwinan dan Perceraian (BKC)
176.	Sangat memuaskan urusan saya	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	Bahagian Kewarganegaraan (BWN)
177.	sangat berpuas hati	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	Bahagian Kewarganegaraan (BWN)
178.	Sangat memuaskan urusan saya	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	Bahagian Kewarganegaraan (BWN)
179.	Teruskan perkhidmatan yang cemerlang kio!	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Tuaran
180.	Sangat berpuas hati dengan staff yang mesra pelanggan dan pantas bertugas	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Tuaran
181.	Mesra	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Sabah
182.	Sangat baik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Telupid
183.	Memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Sabah
184.	Saya sangat berpuas hati dengan layanan pihak JPN kerana sekap dan mesra dan suasana pejabat yang bersih dan nyaman serta anggota rela yang memberi layanan yang sangat mesra	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Telupid
185.	Sangat berpuas hati dengan layanan kaunter JPN Telupid	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Telupid
186.	Terbaik lah JPN Telupid	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Telupid

Ulusan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
187.	Tingkatkan lagi mutu perkhidmatan JPN Telupid sangat cemerlang dan terbaik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Telupid
188.	Teruskan khidmat berteraskan slogan JPN 'Rakyat Dihati JPN'	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Tuaran
189.	Terbaik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Penampang
190.	The officer is friendly and keen to help.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Sarawak
191.	Memuaskan , tahniah	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Sarawak
192.	Teruskan khidmat yang cemerlang	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Bahagian Sri Aman
193.	Sangat berpuas hati dengan layanan yang diterima	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Sibu
194.	Lebih baik kedepannya.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Sibu
195.	Ok, good job	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kecil Niah
196.	Pejabat yang bersih dan cantik.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kecil Kabong
197.	Layanan dan perkhidmatan yang disediakan oleh pekerja di pejabat pendaftaran Engkilili yang sangat memuaskan dan sangat ramah kepada semua orang.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kecil Engkilili
198.	good job	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Sarawak
199.	Sangat berpuas hati dengan perkhidmatan dan layanan yang diterima ketika berurusan di sini.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Dalat
200.	Secara keseluruhan adalah amat memuaskan. Teruskan usaha dan maju.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Dalat
201.	Sangat berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Dalat
202.	Pejabat bersih dan teratur. Khidmat yang sangat cepat dan cekap. Keep it up good service. Tahniah JPN	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Sarawak
203.	Petugas sangat membantu dan memberi penerangan sangat jelas. Teruskan memberi khidmat cemerlang.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Sarawak

Ulasan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
204.	Memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Saratok
205.	Perkhidmatan yang sangat memuaskan dari Ihsan Iqbal. Penerangan yang jelas dan terperinci. Terima kasih.	Penghargaan	JPN Daerah Kanowit
206.	Sangat senang dan mudah berurusan di JPN Kota Samarahan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Bahagian Samarahan
207.	Perkhidmatan baik dan memuaskan.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Bahagian Samarahan
208.	Keep up the good work !!!	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Selangor
209.	Layanan kakitangan yang memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Selangor
210.	Layanan sangat memuaskan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Selangor
211.	Kakitangan mesra dan memberi layanan yang baik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Selangor
212.	Kaunter Cemerlang	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Selangor
213.	Sangat bagus dan sentiasa up to date	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Selangor
214.	Tingkatkan lagi mutu	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Selangor
215.	Teruskan kecemerlangan JPN	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Hulu Selangor
216.	Sangat berpuas hati	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Hulu Selangor
217.	Semua ok dan terbaik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Selangor
218.	Kaunter 2 Puan Yugarani amat baik sekali. Terima Kasih	Penghargaan	JPN Cawangan UTC Selangor
219.	Cemerlang. Teruskan memberi perkhidmatan terbaik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Klang
220.	Teruskan kecemerlangan JPN melayani pelanggan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Klang
221.	Syabas JPN. Teruskan kecemerlangan melayani pelanggan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Klang
222.	Buat masa ini saya berpuas hati berurusan	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Klang
223.	Kaunter nombor 4, (sangat memuas hati)	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Klang

Ulasan / Cadangan berbentuk Pujian		Kategori	Negeri
224.	Semuanya baik dan memuaskan .kaunter 4	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Klang
225.	Cemerlang	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Klang
226.	Saya berada di kaunter. Layanan yang adil dari Cik Nor Azrin	Penghargaan	JPN Daerah Klang
227.	Layanan yang sangat cemerlang dan bagus	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Klang
228.	Layan terbaik petugas kaunter	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Terengganu
229.	Sangat ok	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Terengganu
230.	Semua ok	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Terengganu
231.	JPN UTC Kuala Terengganu terbaik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Terengganu
232.	Semua baik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kemaman
233.	All good	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kemaman
234.	Terbaik	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Terengganu
235.	Keep it up the good work	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Marang
236.	Teruskan usaha perkhidmatan yang lebih baik di masa akan datang.Terima Kasih	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Dungun
237.	Bagus, teruskan usaha semua	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Dungun
238.	Memuaskan dan Cepak	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Dungun
239.	Semua OK	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Dungun
240.	Bagus	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Dungun
241.	OK!!	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Dungun
242.	Teruskan usaha dan kecemerlangan JPN, kakitangan yang sentiasa bersedia membantu pelanggan, Selamat Maju Jaya	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Dungun
<b>Jumlah ulasan dan cadangan</b>			<b>242</b>



## 10.2 ULASAN DAN CADANGAN BERBENTUK NEGATIF

JPN menerima **130 ulasan berbentuk negatif** berkaitan perkhidmatan Jabatan ini. Ulasan berbentuk negatif daripada responden yang terlibat adalah merangkumi perkara-perkara berikut :

Jadual Jumlah ulasan / cadangan berbentuk kritikan mengikut kategori.

<b>Bil.</b>	<b>Jenis</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Peratus (%)</b>
1	Tidak berkaitan	1	0.77
2	Waktu Operasi	5	3.85
3	Masa Menunggu	12	9.23
4	Lokasi Pejabat	23	17.70
5	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	10	7.70
6	Prosedur Permohonan	3	2.31
7	Persekitaran Pejabat	62	47.70
8	Kemudahan Pejabat	14	10.77
<b>Jumlah</b>		<b>130</b>	<b>100.00</b>

Jadual Jumlah ulasan / cadangan berbentuk kritikan mengikut negeri.

Bil	Negeri	Kategori								Jumlah	Peratus(%)
		TB	WO	MM	LP	PLK	PP	PRP	KP		
1	Johor	0	0	0	0	0	0	3	2	5	3.85
2	Kedah	0	3	2	13	2	1	0	4	25	19.23
3	Kelantan	0	0	1	0	0	0	0	1	2	1.54
4	Melaka	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Negeri Sembilan	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.77
6	Pahang	1	0	3	4	0	0	4	0	12	9.23
7	Perak	0	0	0	0	1	0	6	0	7	5.39
8	Perlis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Pulau Pinang	0	0	0	0	0	0	2	0	2	1.54
10	Sabah	0	0	2	0	2	0	2	0	6	4.62
11	Sarawak	0	0	1	5	2	1	31	3	43	33.08
12	Selangor	0	0	0	0	1	0	3	1	5	3.85
13	Terengganu	0	0	1	0	1	0	0	0	2	1.54
14	W.P. Kuala Lumpur	0	2	1	0	1	1	8	3	16	12.31
15	W.P. Labuan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	W.P. Putrajaya	0	0	1	1	0	0	2	0	4	3.08
<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>62</b>	<b>14</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

Nota petunjuk : Tidak Berkaitan (TB), Waktu Operasi (WO), Masa Menunggu (MM), Lokasi Pejabat (LP), Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan (PLK), Prosedur Permohonan (PP), Persekitaran Pejabat (PRP), Kemudahan Pejabat (KP), Tidak Berkaitan(TB).

Antara ulasan berbentuk negatif tersebut adalah :

Ulasan / Cadangan berbentuk Negatif		Kategori	Cawangan
1.	Lebih banyak ruang menulis.	Kemudahan Pejabat	JPN Daerah Pontian
2.	Memperbaiki sistem	Kemudahan Pejabat	JPN Cawangan UTC Pasir Gudang
3.	Perbaiki kerusi mengganggu pelanggan dengan kerusi yang lebih selesa. Baik pulih struktur kaunter urusniaga.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Tangkak
4.	Menyediakan kerusi menunggu yang lebih selesa.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Tangkak
5.	Tambah baik kerusi pelanggan.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Mersing
6.	Sistem temujanji perlu diteruskan walaupun endemik untuk kurangkan kesesakan dan mempercepatkan urusan tanpa harus menunggu. Pejabat perlu di ruangan bawah sukar untuk warga emas naik tangga.	Masa Menunggu	JPN Daerah Baling
7.	Lokasi pejabat berada di aras bawah	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Baling
8.	Pejabat di tingkat atas, tidak sesuai untuk pelanggan Yang berusia emas, pejabat yang berurusan dengan orang ramai sesuai berada di tingkat bawah.	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Baling
9.	Sediakan pejabat di tingkat bawah	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Baling
10.	Mohon untuk tambahkan staf kaunter. Kaunter tidak cukup, kena tunggu lama walaupun urusan tu sat ja, sebab ramai orang.	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Baling
11.	Pejabat di tingkat atas, sukar untuk di akses terutama warga emas dan individu yang sakit kaki.	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Baling
12.	Mohon tambah pekerja di kaunter	Kemudahan Pejabat	JPN Daerah Baling
13.	Buat pejabat tingkat bawah senang orang tua dan OKU nak berurusan.	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Baling
14.	Lebih elok pejabat JPN di tingkat bawah.	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Baling

Ulasan / Cadangan berbentuk Negatif		Kategori	Cawangan
15.	Sistem temujanji perlu diteruskan walaupun endemik untuk kurangkan kesesakan dan mempercepatkan urusan tanpa harus menunggu. Pejabat perlu di ruangan bawah sukar untuk warga emas naik tangga.	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Baling
16.	Waktu dan tutup JPN UTC tidak dipamerkan dan tidak dikemaskini dalam internet (portal JPN) menyebabkan pelanggan hadir merasa kecewa.	Waktu Operasi	JPN Cawangan UTC Kedah
17.	Tangga bergerak tidak memuaskan kerana selalu rosak.	Kemudahan Pejabat	JPN Cawangan UTC Kedah
18.	Waktu pejabat JPN UTC tidak di kemaskini di dalam internet. mengelirukan pelanggan.	Waktu Operasi	JPN Cawangan UTC Kedah
19.	Waktu berurusan di pejabat JPN tidak di kemaskini	Waktu Operasi	JPN Cawangan UTC Kedah
20.	Cepatkan masa urusan memperbaharui IC	Masa Menunggu	JPN Cawangan UTC Kedah
21.	Kenapa mykid anak tak siap-siap lagi	Prosedur Permohonan	JPN Daerah Pokok Sena
22.	Perlu penambahbaikan dalam akses kepada orang tua/uzur & golongan oku ( pejabat di bawah)	Kemudahan Pejabat	JPN Daerah Baling
23.	Memohon dipindahkan pejabat ke tingkat bawah	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Baling
24.	Menambah bilangan kakitangan kaunter	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Baling
25.	Cari pejabat di bawah,tak payah naik tangga	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Padang Terap
26.	Cari pejabat yang bawah	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Padang Terap

Ulasan / Cadangan berbentuk Negatif		Kategori	Cawangan
27.	Berpindah pejabat ke tingkat bawah yang lebih mesra oku dan warga emas	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Baling
28.	Meramaikan lagi kakitangan yang bertugas di kaunter	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Baling
29.	Kekurangan iaitu kaunter yang sedikit	Kemudahan Pejabat	JPN Daerah Langkawi
30.	Cari tempat yang lebih besar sebab sempit	Lokasi Pejabat	JPN Cawangan UTC Sungai Petani
31.	Ruang pejabat perlu diperbesarkan lagi supaya lebih selesa	Kemudahan Pejabat	JPN Daerah Gua Musang
32.	Nombor giliran tiada suara.saya tidak perasan nombor giliran saya telah dipanggil.	Masa Menunggu	JPN Negeri Kelantan
33.	Kerusi kotor	Persekitaran Pejabat	JPN Cawangan Taman Maluri
34.	Pertambahan kaunter	Kemudahan Pejabat	JPN Cawangan UTC Kuala Lumpur (Pudu Sentral)
35.	Sila buka sampai malam atau 24 jam	Waktu Operasi	JPN Cawangan UTC Kuala Lumpur (Pudu Sentral)
36.	Siapkan mykad 15 minit	Masa Menunggu	JPN Cawangan UTC Kuala Lumpur (Pudu Sentral)
37.	Tolong lanjut waktu operasi.	Waktu Operasi	JPN Cawangan UTC Kuala Lumpur (Pudu Sentral)
38.	Menambah baik kerusi menunggu yang lebih banyak serta selesa	Persekitaran Pejabat	JPN Cawangan UTC Kuala Lumpur (Pudu Sentral)
39.	Pejabat besar	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Seputeh
40.	Tambah staf untuk lebih lancar	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Seputeh

Ulasan / Cadangan berbentuk Negatif		Kategori	Cawangan
41.	Kaunter gambar hanya satu	Kemudahan Pejabat	JPN Daerah Seputeh
42.	Kurang hiburan hanya ada tv	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Seputeh
43.	Online renewal/application. Tempoh singkat lebih singkat	Prosedur Permohonan	JPN Daerah Seputeh
44.	Ruangan menunggu sempit	Persekitaran Pejabat	JPN Cawangan UTC Keramat
45.	Tambahkan lagi ruang menunggu	Persekitaran pejabat	JPN Cawangan UTC Keramat
46.	Tambah kaunter	Kemudahan Pejabat	JPN Cawangan UTC Keramat
47.	Ramai orang ruang pejabat perlu besar	Persekitaran pejabat	JPN Cawangan UTC Keramat
48.	Tambah kerusi menunggu	Persekitaran pejabat	JPN Cawangan UTC Keramat
49.	Harap besarkan pejabat	Persekitaran pejabat	JPN Daerah Port Dickson
50.	Cari tempat yang luas lagi senang. Tempat duduk kurang cukup. tambah kaunter. Tidak cukup untuk orang ramai	Persekitaran pejabat	JPN Daerah Seberang Perai Tengah
51.	Panas	Persekitaran pejabat	JPN Negeri Pulau Pinang
52.	Pejabat JPN Pekan perlu melalui proses Transformasi dari segi lokasi dan persekitaran yang lebih baik dan kemudahan yang baru. Alat Penghawa Dingin yg sedia ada tidak cukup menampung kapasiti pelanggan dan kakitangan yang bertugas. Pertambahan penduduk di Daerah Pekan menjadikan JPN Pekan menjadi tumpuan rakyat dalam urusan pendaftaran penduduk Malaysia.	Persekitaran pejabat	JPN Daerah Pekan
53.	Diharap JPN JENGKA dapat lokasi yg lebih luas bagi menampung bilangan pelanggan di sini.	Persekitaran pejabat	JPN Cawangan Jengka

Ulasan / Cadangan berbentuk Negatif		Kategori	Cawangan
54.	Mohon masa pengantian kad pengenalan siap dapat dipercepatkan	Masa Menunggu	JPN Negeri Pahang
55.	Di dalam premis kerajaan tiada penghawa dingin	Persekitaran pejabat	JPN Daerah Jerantut
56.	Mykad lambat siap susah nak guna pergi klinik.	Masa Menunggu	JPN Daerah Bera
57.	Mykid mohon cepatkan proses siap	Masa Menunggu	JPN Daerah Bera
58.	Mohon mudahkan pertanyaan Di media sosila	Tidak Berkaitan	JPN Daerah Rompin
59.	Better tuko bangunan baru bosku	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Pekan
60.	Pejabat dah boleh tukar baru... Sempit dan tidak selesa...	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Pekan
61.	Perlu penambahbaikan ruang bangunan bagi keselesaan pelanggan dan kakitangan	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Pekan
62.	Ruang pejabat sempit dan aircond tak sejuk. Harap dapat sediakan ruang lebih luas dan aircond utk keselesaan pemohon	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Pekan
63.	Memperbaiki penghawa dingin	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Jerantut
64.	Pejabat panas dan kurang selesa, dimaklumkan aircond rosak.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kerian
65.	JPN Parit Buntar tiada penghawa dingin. Sangat panas	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kerian
66.	Di dalam premis ini sangat panas kerana air cond (penyaman udara) rosak.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kerian
67.	Penambahbaikan sistem dalam talian	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Kecil Lenggong
68.	Keadaan pejabat agak panas ketika membuat urusan.	Persekitaran Pejabat	JPN Cawangan Kamunting
69.	Keadaan pejabat agak panas ketika berurusan 09.04.2022	Persekitaran Pejabat	JPN Cawangan Kamunting

Ulasan / Cadangan berbentuk Negatif		Kategori	Cawangan
70.	Kerusi pelanggan perlu ditukar baru. Kotor dan lusuh	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kecil Selama
71.	Aircond kurang sejuk,tandas tidak mencukupi	Persekitaran Pejabat	Bahagian Perkahwinan dan Perceraian (BKC)
72.	To hard reach the office	Lokasi Pejabat	Bahagian Perkahwinan dan Perceraian (BKC)
73.	Kekeliruan kaunter pertanyaan.Kurang rujukan untuk bahan bacaan. Semasa menunggu permohonan siap supaya tidak bosan.	Persekitaran Pejabat	Bahagian Kad Pengenalan (BKP)
74.	Tempoh ic siap lama	Masa Menunggu	Bahagian Kad Pengenalan (BKP)
75.	Kaunter pengesahan dokumen sangat lemah.sangat lemah.....	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Cawangan UTC Tawau
76.	Perlu bangunan sendiri,penambahan kerusi dan kaunter	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Telupid
77.	Tambahan staf JPN bagi memastikan pengurusan cepat dan tidak menunggu lama. wujud khusus kaunter pertanyaan.	Masa Menunggu	JPN Daerah Kota Marudu
78.	Perbanyakkan info di media sosial sesuai dengan trend terkini	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Sabah
79.	Permudahkan urusan terutama sijil kelahiran dan mykid atau mykad dengan menyediakan mesin khas agar rakyat tidak perlu pergi ke cawangan JPN yang jauh dari tempat tinggal.	Masa Menunggu	JPN Daerah Nabawan
80.	Pejabat perlukan ruangan yang lebih luas dan tempat duduk yang selesa. Jumlah kakitangan di tambah jika ruang pejabat lebih luas.lokasi pejabat menumpang di bangunan urusetia terletak di atas bukit. Tempat meletak kereta tidak mencukupi.pada masa akan datang selepas perkhidmatan digital dilaksana bagi memudahkan pelanggan menyemak dan membuat permohonan secara dalam talian pejabat perlu menyediakan wifi capaian internet untuk mengurangkan kesesakan dan percepatkan pelanggan berurusan.kemudahan wifi ini memudahkan pelanggan untuk	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Tongod



Ulasan / Cadangan berbentuk Negatif		Kategori	Cawangan
	menempah temujanji tanpa berbaris panjang dan menunggu giliran terlalu lama. Selain itu kemudahan ini dapat membantu pelanggan yang tinggal di kawasan yang tiada liputan jaringan jalur internet.		
81.	Pejabat ini kecil dan tiada kemudahan hiburan (televisyen)	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Pusa
82.	kerusi petugas kaunter koyak. kerusi ruang menunggu banyak rosak	Persekitaran Pejabat	JPN Bahagian Sri Aman
83.	Dicadangkan untuk menambah staff kaunter kerana urusan di setiap kaunter mengambil masa yang agak lama menyebabkan kami sebagai pelanggan lama menunggu.	Masa Menunggu	JPN Daerah Bintangor
84.	suasa dalam opis panas. tiada kipas untuk pelanggan dan juga tiada aircon.	Persekitaran Pejabat	JPN Bahagian Serian
85.	Keselesaan pejabat harus ditingkatkan. Ruang menunggu terasa panas dan kurang selesa.	Persekitaran Pejabat	JPN Bahagian Serian
86.	Pejabat panas. Tiada aircond.	Persekitaran Pejabat	JPN Bahagian Serian
87.	Pejabat tiada penghawa dingin.	Persekitaran Pejabat	JPN Bahagian Serian
88.	Tida ada aircond. Terlalu panas.	Persekitaran Pejabat	JPN Bahagian Serian
89.	Ruang pejabat tidak mesra pelanggan.tiada pendingin hawa, keadaan dalam pejabat panas dan merimaskan. Kerusi pelanggan agak keras. Tiada tv disediakan diruang menunggu.	Persekitaran Pejabat	JPN Bahagian Serian
90.	Pejabat panas. Tiada aircond.	Kemudahan pejabat	JPN Bahagian Serian
91.	Ruangan menunggu yang kecil. Sesak.	Persekitaran Pejabat	JPN Bahagian Kapit
92.	Tiada papan tanda dari bandar menunjukkan arah ke pejabat.	Persekitaran Pejabat	JPN Bahagian Kapit
93.	Penambahbaikan untuk ruang pejabat.(ruang pejabat sempit)	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kecil Lingga
94.	Penghawa dingin kurang sejuk keadaan opis panas. Tv opis tidak berfungsi dan rosak.	Persekitaran Pejabat	JPN Bahagian Serian

Ulasan / Cadangan berbentuk Negatif		Kategori	Cawangan
95.	Ruang menunggu terlalu panas. Penghawa dingin tidak berfungsi. Tolong naik taraf penghawa dingin supaya sejuk. Penghawa dingin msih menggunakan jenama dan nampak usang.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kecil Balingian
96.	Keadaan opis panas disebabkan penghawa dingin kurang sejuk.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kecil Balingian
97.	Penghawa dingin kurang sejuk keadaan dalam opis panas.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kecil Balingian
98.	Saya tidak berpuashati dengan penghawa dingin di JPN Balingian kerana rosak. Saya rasa tidak selesa kerana terlalu panas.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kecil Balingian
99.	Pejabat kemas tetapi agak panas, sistem pengudaraan kurang baik.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kecil Niah
100.	Semua bagus tapi panas tiada aircond, tidak sejuk.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kecil Niah
101.	Aircond tidak sejuk	Persekitaran Pejabat	JPN Negeri Sarawak
102.	Tambah kakitangan untuk memudahkan lagi dan pantas untuk berurusan.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Lawas
103.	Mohon IC dapat siap 1 hari di Lawas.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Lawas
104.	JPN Lawas perlu ada tapak bangunan sendiri.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Lawas
105.	Boleh buat penambahbaikan tempat letak pejabat di bangunan atau tempat yang lebih terbuka dan mudah dikunjungi. Naik taraf ruangan pejabat dan kemudahan yang disediakan.	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Kecil Long Lama
106.	Buat pejabat di tempat yang lebih strategik dan selesa. Sediakan kemudahan seperti penyaman udara yang elok. Penyaman udara di pejabat JPN Long Lama rosak dan tidak berfungsi. Persekitaran panas dan terkurung.	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Kecil Long Lama
107.	Membaik pulih penyaman udara.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kecil Long Lama

Ulasan / Cadangan berbentuk Negatif		Kategori	Cawangan
108.	Membaik pulih penyaman udara. Pejabat amat panas dan beruap.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Kecil Long Lama
109.	Cari lokasi pejabat yang lebih sesuai. Pejabat terlalu tinggi dan menyukarkan warga emas yang tidak mampu untuk menaiki tangga yang tinggi.	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Sebauh
110.	Di harap JPN Sebauh mempunyai bangunan yang luas dan selesa supaya orang ramai selesa menunggu giliran untuk berurusan.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Sebauh
111.	Menambah lebih lagi perkhidmatan dalam talian	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Sebauh
112.	Perbesarkan ruangan pejabat supaya kakitangan dan pelanggan lebih selesa.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Daro
113.	Penambah baikan pejabat.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Daro
114.	Mohon sediakan kerusi roda untuk warga emas yang sukar untuk bergerak. Staf JPN menggunakan inisiatif sendiri iaitu kerusi beroda kaunter untuk membantu warga emas yang berurusan.	Kemudahan Pejabat	JPN Dalat
115.	Kekurangan pada kemudahan yang memberi kemudahan dalam perkhidmatan	Persekitaran Pejabat	JPN Cawangan UTC Sarawak
116.	Perbanyakkan rancangan television di ruang menunggu	Persekitaran Pejabat	JPN Cawangan UTC Sarawak
117.	Pejabat agak panas kerana aircond rosak.	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Simunjan
118.	Naik taraf bangunan pejabat. Panas	Persekitaran Pejabat	JPN Daerah Simunjan
119.	data @ ordinan kelahiran perlu dikaji semula. pendaftaran kelahian boleh dibua di mana-mana pejabat JPN untuk memudahkan pergerakan.	Prosedur Permohonan	JPN Cawangan Hospital Umum Sarawak
120.	Tanda JPN tidak jelas. Sudah lusuh dan tulisan tidak jelas.	Kemudahan Pejabat	JPN Daerah Marudi
121.	Penunjuk arah ke pejabat JPN tiada di simpang masuk. Ini agak sukar untuk orang luar kawasan mencari pejabat ini. Papan tanda	Kemudahan Pejabat	JPN Daerah Marudi

Ulasan / Cadangan berbentuk Negatif		Kategori	Cawangan
	pejabat JPN kurang jelas kerana sudah lusuh @ reput.		
122.	Kalau dapat letak opis JPN Song ini di tingkat bawah. Susah bagi yang tidak sihat untuk naik tangga.	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Song
123.	Tangga pejabat tanjung manis tinggi. Tak sesuai untuk warga emas dan orang oku.	Lokasi Pejabat	JPN Daerah Tanjung Manis
124.	Perbanyakkan kerusi di ruang menunggu untuk pelanggan	Persekitaran Pejabat	JPN Negeri Selangor
125.	Tiada penjarakan	Persekitaran Pejabat	JPN Negeri Selangor
126.	Menambahkan bilangan kerusi di ruang menunggu	Persekitaran Pejabat	JPN Negeri Selangor
127.	Tiada tempat menulis yang banyak	Kemudahan Pejabat	JPN Negeri Selangor
128.	Untuk temujanji dalam talian perlu dikemaskini dengan lebih baik. Not user friendly.	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Negeri Selangor
129.	Percepatkan Urusan Mykid	Persekitaran Pejabat	JPN Negeri Terengganu
130.	Pejabat Kekurangan Staff, Kaunter Banyak Kosong	Perkhidmatan dan Layanan Kakitangan	JPN Daerah Hulu Terengganu
<b>Jumlah ulasan</b>			<b>130</b>

### 10.3 ULASAN DAN CADANGAN YANG TIDAK BERKAITAN DENGAN JABATAN PENDAFTARAN NEGARA (JPN)

JPN menerima **48 ulasan yang tidak berkaitan** dengan Jabatan ini. Ianya dianggap sebagai tidak berkaitan kerana perkara yang dinyatakan adalah di luar kawalan Jabatan ini atau cadangan yang dikemukakan adalah tidak relevan dengan perkhidmatan yang disediakan oleh Jabatan.

Jadual Jumlah ulasan / cadangan yang tidak berkaitan mengikut negeri.

Bil	Negeri	Jumlah	Peratus %
1	Johor	0	0
2	Kedah	0	0
3	Kelantan	0	0
4	Melaka	0	0
5	Negeri Sembilan	0	0
6	Pahang	2	4.17
7	Perak	10	20.84
8	Perlis	0	0
9	Pulau Pinang	8	16.67
10	Sabah	12	25.00
11	Sarawak	10	20.84
12	Selangor	0	0
13	Terengganu	4	8.37
14	W.P. Kuala Lumpur	2	4.17
15	W.P. Labuan	0	0
16	W.P. Putrajaya	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100.00</b>

Antara ulasan tersebut adalah :

Ulasan / Cadangan Tidak Berkaitan		Cawangan
1.	Parking mahal.turunkan harga parking kalu tak,tak sesuai lokasi pejabat kerajaan kenakan parking mahal pada orang awam	JPN Cawangan Taman Maluri
2.	Tambah cawangan	JPN Cawangan UTC Kuala Lumpur (Pudu Sentral)
3.	Sediakan parking banyak sikit	JPN Negeri Pulau Pinang
4.	Penambahbaik parking	JPN Negeri Pulau Pinang
5.	Tambah parking	JPN Negeri Pulau Pinang
6.	Tambah tempat letak kereta	JPN Negeri Pulau Pinang
7.	Semoga ada pesuruhjaya sumpah	JPN Negeri Pulau Pinang
8.	Buat kedai gambar di JPN	JPN Negeri Pulau Pinang
9.	Kemudahan kedai gambar, printer dan lain-lain	JPN Negeri Pulau Pinang
10.	Parking motosikal perlu ada di hadapan pejabat pendaftaran	JPN Daerah Barat Daya
11.	Surau untuk pelanggan..	JPN Cawangan Muadzam Shah
12.	Sediakan parking yg mencukupi	JPN Cawangan Muadzam Shah
13.	Menyediakan kemudahan parkir yang selesa tanpa caj	JPN Daerah Kuala Kangsar
14.	parkir tak cukup,cafeteria tiada dan tempat fotostart susah cari	JPN Daerah Bagan Datuk
15.	menyediakan vending mechine di pejabat dan menyediakan parkir yang banyaj serta mencukupi PENTING.	JPN Daerah Bagan Datuk
16.	sediakan tempat parkir mencukupi	JPN Daerah Bagan Datuk
17.	Mohon sediakan ruangan menulis borang yang selesa lengkap dan pencahayaan yang baik,ruang parkir yang mencukupi,piagam pelanggan ditempat yang mudah dibaca dan kemudahan pesuruhjaya sumpah seperti JPN Teluk Intan,tempat fotostart,pengambilan gambar dan kafeteria.	JPN Daerah Bagan Datuk
18.	Perlu sediakan parkir yang mencukupi	JPN Daerah Bagan Datuk
19.	Sediakan kemudahan tempat meletakkan kenderaan dengan mencukupi.	JPN Daerah Bagan Datuk
20.	Mohon tambah tempat letak kenderaan supaya memudahkan pelanggan untuk berurusan	JPN Daerah Bagan Datuk

Ulasan / Cadangan Tidak Berkaitan		Cawangan
21.	Tiada Kedai Fotostat dan Kedai Runcit Berhampiran.	JPN Negeri Perak
22.	Saya tidak gunakan perkhidmatan on-line. Kedai fotostat tidak ada dalam bangunan.	JPN Negeri Perak
23.	Ruang paking kereta yang lebih selesa dan luas. Ada kemudahan tandas awan dan lebih banyak informasi berkaitan	JPN Daerah Telupid
24.	Tempat letak kereta kurang	JPN Daerah Telupid
25.	Sekiranya ada keperluan terutama pelanggan yang datang dari kawasan pendalaman yang tidak mempunyai kenderaan perlu disediakan. Tempat letak kereta tidak mencukupi	JPN Daerah Telupid
26.	Tempat letak kereta	JPN Daerah Telupid
27.	Wujudkan kafeteria dan parking yang mencukupi	JPN Daerah Kota Marudu
28.	Parking kereta perlu di tambah. Kantin / kafeteria	JPN Daerah Kota Marudu
29.	Pondok rehat, penghawa dingin tidak berfungsi, barisan menunggu terlalu panjang penat berdiri, parking kereta tidak cukup	JPN Daerah Kota Marudu
30.	Mohon tambah staff JPN kota marudu, tempat letak kenderaan awam, kafeteria dan kawasan merokok	JPN Daerah Kota Marudu
31.	Penambahbaikan yang saya cadangkan ialah adanya kantin dan tempat letak kereta yang mencukupi.	JPN Daerah Kota Marudu
32.	Banyakkan tempat parking kereta untuk memudahkan urusan	JPN Cawangan UTC Keningau
33.	Sangat susah mendapatkan parking kereta	JPN Cawangan UTC Keningau
34.	Tambah perkhidmatan pesuruhjaya sumpah dan bank semua disini	JPN Cawangan UTC Keningau
35.	Pejabat panas. Tidak cukup parking	JPN Daerah Tatau
36.	Parking kereta, alang kayu mau patah. Dalam pejabat panas.	JPN Daerah Tatau
37.	Tambah tempat letak kereta	JPN Daerah Tatau
38.	Sediakan tv chanel astro	JPN Daerah Tatau
39.	Baiki talian internet	JPN Daerah Kecil Nanga Budu
40.	Baiki tempat letak kereta	JPN Bahagian Bintulu
41.	Menyediakan tempat atau pejabat yang ada berdekatan kedai photostat dan kedai gambar.	JPN Daerah Kecil Sibuti

<b>Ulasan / Cadangan Tidak Berkaitan</b>		<b>Cawangan</b>
42.	Sediakan hand sanitizer	JPN Cawangan UTC Sibu
43.	1. Menyediakan tempat fotostat 2. Tempat parking (parking bertingkat) 3. Kaunter yang lebih baik dan selesa di Tingkat 3	JPN Negeri Sarawak
44.	Suasana kaunter-kaunter perlu dikemaskini ke arah lebih korporat. Contohi suasana kaunter Kumpulan Wang Simpanan Pekerja.	JPN Negeri Sarawak
45.	Sediakan tempat parking untuk orang awam	JPN Daerah Setiu
46.	Susah mencari tempat letak kereta	JPN Negeri Terengganu
47.	Parking susah	JPN Negeri Terengganu
48.	Tempat parking terhad	JPN Daerah Hulu Terengganu
<b>Jumlah ulasan dan cadangan</b>		<b>48</b>