

**Saluran Penerimaan Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**

Bil.	Saluran	Jumlah Aduan	%
1.	Elektronik (E-mel dan borang laman web)	5,978	44.8
2.	Program Proaktif*	2,493	18.7
3.	Program Menangani Aduan Sebelum Menjadi Aduan (MASJA)	1,943	14.5
4.	Surat, Faks & Borang Kaunter Aduan Jabatan	1,183	8.9
5.	Hadir Sendiri	976	7.3
6.	Telefon	755	5.7
7.	Lain-lain	21	0.2
8.	SMS (15888)	7	0.1
<b>Jumlah</b>		<b>13,356</b>	<b>100</b>

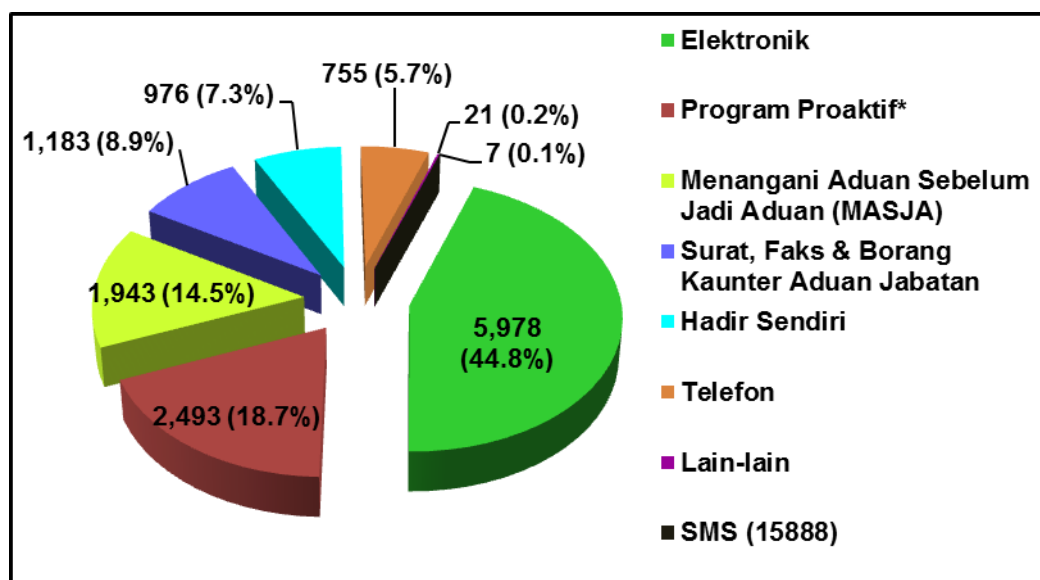
Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012

\*Nota

**Program Proaktif:**

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

**Saluran Penerimaan Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**



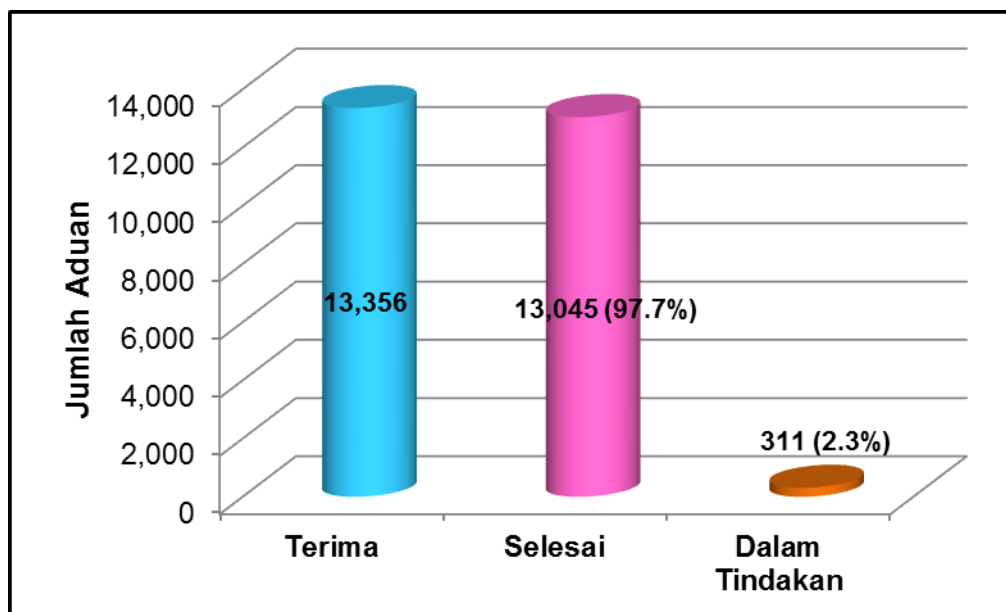
Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012

**Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**

Agensi	Jumlah Aduan				
	Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai & Berasas (%)	Selesai & Tidak Berasas (%)
Kementerian	8,321 (62.3%)	159 (1.9%)	8,162 (98.1%)	5,214 (63.9%)	2,948 (36.1%)
Negeri	5,035 (37.7%)	152 (3.0%)	4,883 (97.0%)	4,202 (86.1%)	681 (13.9%)
<b>Jumlah</b>	<b>13,356</b>	<b>311 (2.3%)</b>	<b>13,045 (97.7%)</b>	<b>9,416 (72.2%)</b>	<b>3,629 (27.8%)</b>

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012

**Status Pengurusan Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012

**Kategori Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**

Bil.	Kategori Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jum.	%
1.	Siasatan BPA mendapati agensi yang diadu telah menjalankan tugas dan tanggungjawab secara adil, teratur dan mengikut undang-undang atau peraturan semasa.	5,649	69.2	2,774	56.8	<b>8,423</b>	<b>64.6</b>
2.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu.	1,728	21.2	1,053	21.6	<b>2,781</b>	<b>21.3</b>
3.	Aduan di luar bidang kuasa BPA seperti perbicaraan mahkamah, kes SPRM, di bawah Jawatankuasa Kira-Kira Awam dan kes antara pihak swasta yang tiada kaitan dengan agensi kerajaan.	588	7.2	838	17.2	<b>1,426</b>	<b>10.9</b>
4.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan/pengadu memberi maklumat palsu.	197	2.4	218	4.5	<b>415</b>	<b>3.2</b>
<b>Jumlah</b>		<b>8,162</b>	<b>100</b>	<b>4,883</b>	<b>100</b>	<b>13,045</b>	<b>100</b>

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012

**Hasil Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**

Bil.	Hasil Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Ulasan Diberikan Berpatutan	5,154	63.15	2,500	51.20	7,654	58.67
2.	Diselesaikan Dengan Segera	2,658	32.57	2,257	46.22	4,915	37.68
3.	Permohonan Maaf Diberikan	121	1.48	19	0.39	140	1.07
4.	Kesilapan Diakui	95	1.16	24	0.49	119	0.91
5.	Perubahan Keputusan	59	0.72	31	0.63	90	0.69
6.	Perubahan Norma/Prosedur	33	0.40	49	1.00	82	0.63
7.	Remedi Secara Kewangan/Pampasan	30	0.37	1	0.02	31	0.24
8.	Perubahan Undang-Undang/Dasar	12	0.15	2	0.04	14	0.11
<b>Jumlah</b>		<b>8,162</b>	<b>100</b>	<b>4,883</b>	<b>100</b>	<b>13,045</b>	<b>100</b>

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012

**Tahap Kesukaran Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Mudah	3,686	45.2	2,956	60.5	6,642	50.9
2.	Sederhana	4,109	50.3	1,797	36.8	5,906	45.3
3.	Kompleks	367	4.5	130	2.7	497	3.8
<b>Jumlah</b>		<b>8,162</b>	<b>100</b>	<b>4,883</b>	<b>100</b>	<b>13,045</b>	<b>100</b>

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 201

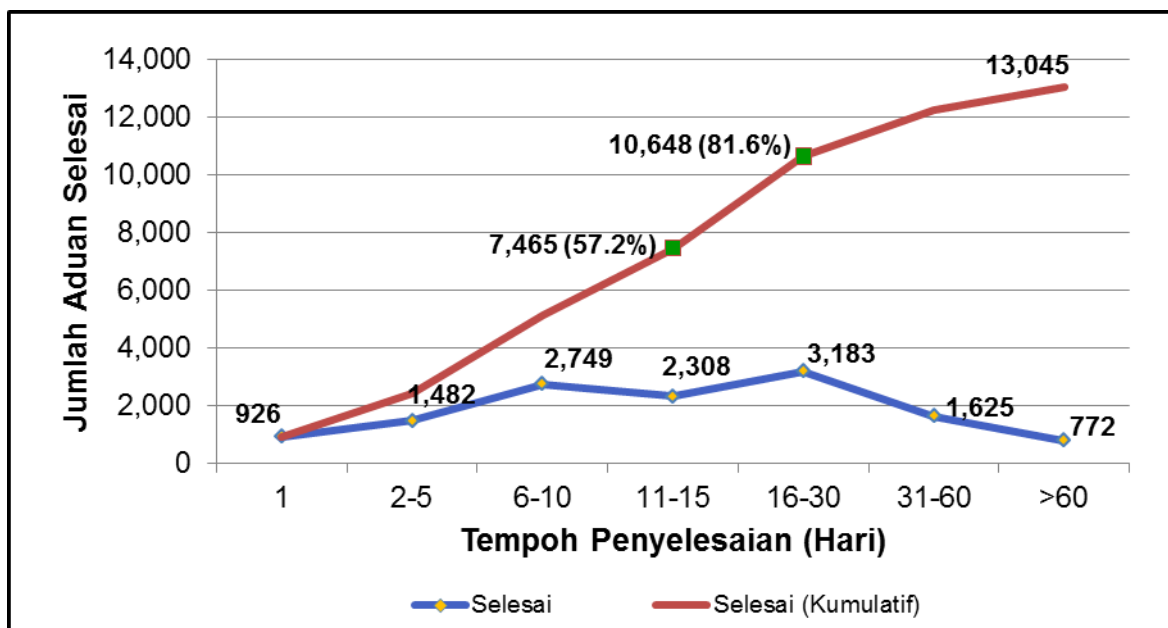
**Kadar Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	926	7.1	926	7.1
2-5	1,482	11.4	2,408	18.5
6-10	2,749	21.1	5,157	39.5
11-15	2,308	17.7	7,465	57.2
16-30	3,183	24.4	10,648	81.6
31-60	1,625	12.5	12,273	94.1
>60	772	5.9	13,045	100
<b>Jumlah</b>	<b>13,045</b>	<b>100</b>	-	-

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012

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

**Tempoh Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012

Tarikh Kemaskini: 2 Februari 2012

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai	Selesai (%)
1.	Dalam Negeri	1,356	0	1,356	100
2.	Kerja Raya	818	32	786	96.1
3.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar	667	43	624	93.6
4.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan	638	12	626	98.1
5.	Kewangan	585	9	576	98.5
6.	Kesihatan	542	13	529	97.6
7.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	426	9	417	97.9
8.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	415	0	415	100
9.	Jabatan Perdana Menteri	389	5	384	98.7
10.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	369	0	369	100
11.	Pelajaran	368	2	366	99.5
12.	Sumber Manusia	315	1	314	99.7
13.	Pengangkutan	293	11	282	96.2
14.	Pengajian Tinggi	268	5	263	98.1
15.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	261	7	254	97.3
16.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	190	9	181	95.3
17.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	145	0	145	100
18.	Pertanian dan Industri Asas Tani	143	0	143	100
19.	Pertahanan	44	0	44	100
20.	Pelancongan	27	0	27	100
21.	Luar Negeri	16	0	16	100

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai	Selesai (%)
22.	Belia dan Sukan	13	1	12	92.3
23.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	13	0	13	100
24.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	12	0	12	100
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi	8	0	8	100
<b>Jumlah</b>		<b>8,321</b>	<b>159</b>	<b>8,162</b>	<b>98.1</b>

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012**

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kerajaan Negeri  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**

Bil.	Kerajaan Negeri	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai	Selesai (%)
1.	Selangor	950	138	812	85.5
2.	Johor	628	0	628	100
3.	Sarawak	520	0	520	100
4.	Pahang	519	0	519	100
5.	Perak	495	3	492	99.4
6.	Negeri Sembilan	388	8	380	97.9
7.	Sabah	376	0	376	100
8.	Terengganu	313	0	313	100
9.	Melaka	261	2	259	99.2
10.	Pulau Pinang	202	0	202	100
11.	Kedah	189	1	188	99.5
12.	Kelantan	170	0	170	100
13.	Perlis	24	0	24	100
<b>Jumlah</b>		<b>5,035</b>	<b>152</b>	<b>4,883</b>	<b>97.0</b>

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012**



**Jumlah Aduan Mengikut Kategori  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**

Bil.	Kategori	Jumlah Aduan					
		Kem.	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Kelewatan atau Tiada Tindakan	3,241	38.9	2,734	54.3	<b>5,975</b>	<b>44.7</b>
2.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	1,859	22.3	578	11.5	<b>2,437</b>	<b>18.2</b>
3.	Tindakan Tidak Adil	1,252	15.0	391	7.8	<b>1,643</b>	<b>12.3</b>
4.	Kegagalan Penguatkuasaan	624	7.5	498	9.9	<b>1,122</b>	<b>8.4</b>
5.	Kekurangan Kemudahan Awam	384	4.6	460	9.1	<b>844</b>	<b>6.3</b>
6.	Pelbagai Aduan	322	3.9	203	4.0	<b>525</b>	<b>3.9</b>
7.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	228	2.7	81	1.6	<b>309</b>	<b>2.3</b>
8.	Salah laku Anggota Awam	207	2.5	32	0.6	<b>239</b>	<b>1.8</b>
9.	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	162	1.9	32	0.6	<b>194</b>	<b>1.5</b>
10.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	42	0.5	26	0.5	<b>68</b>	<b>0.5</b>
<b>Jumlah</b>		<b>8,321</b>	<b>100</b>	<b>5,035</b>	<b>100</b>	<b>13,356</b>	<b>100</b>

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012**

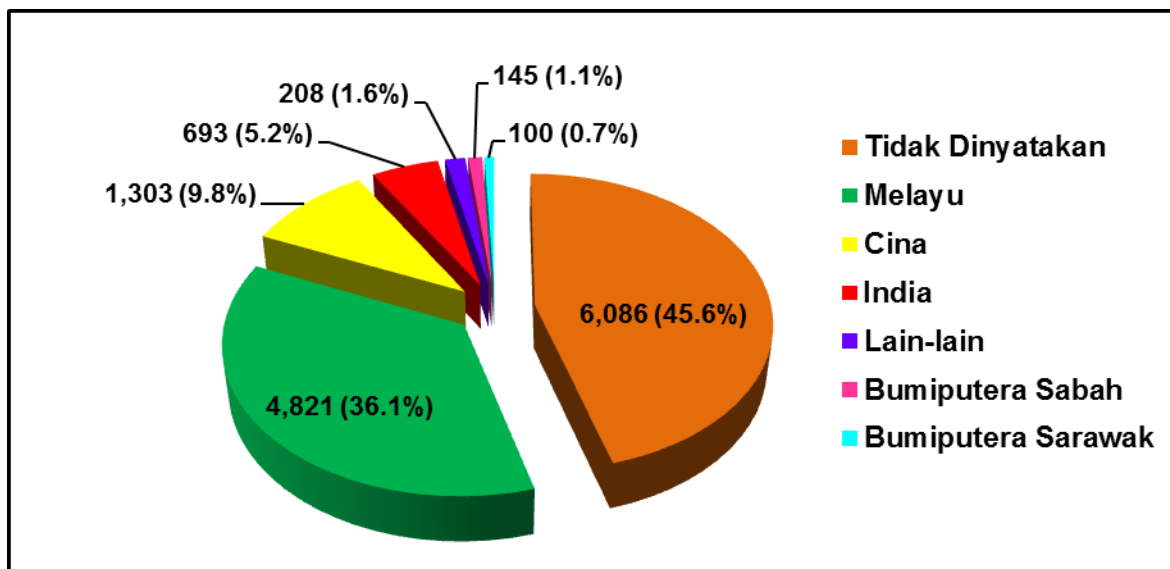
**Jumlah Aduan Mengikut Sektor  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**

Bil.	Sektor	Jumlah Aduan					
		Kem	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Perkhidmatan	2,858	34.3	479	9.5	3,337	25.0
2.	Kemudahan Awam	1,208	14.5	1,251	24.8	2,459	18.4
3.	Pihak Berkuasa Tempatan	406	4.9	1,776	35.3	2,182	16.3
4.	Keselamatan	586	7.0	121	2.4	707	5.3
5.	Kebajikan	487	5.9	212	4.2	699	5.2
6.	Kewangan	612	7.4	49	1.0	661	4.9
7.	Alam Sekitar	325	3.9	301	6.0	626	4.7
8.	Lain-Lain	369	4.4	181	3.6	550	4.1
9.	Pendidikan	474	5.7	14	0.3	488	3.7
10.	Perumahan	187	2.2	218	4.3	405	3.0
11.	Kesihatan	376	4.5	26	0.5	402	3.0
12.	Tanah	54	0.6	320	6.4	374	2.8
13.	Perundangan	165	2.0	33	0.7	198	1.5
14.	Kerakyatan	130	1.6	35	0.7	165	1.2
15.	Pertanian	76	0.9	19	0.4	95	0.7
16.	Luar Negara	8	0.1	0	0.0	8	0.1
<b>Jumlah</b>		<b>8,321</b>	<b>100</b>	<b>5,035</b>	<b>100</b>	<b>13,356</b>	<b>100</b>

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012**

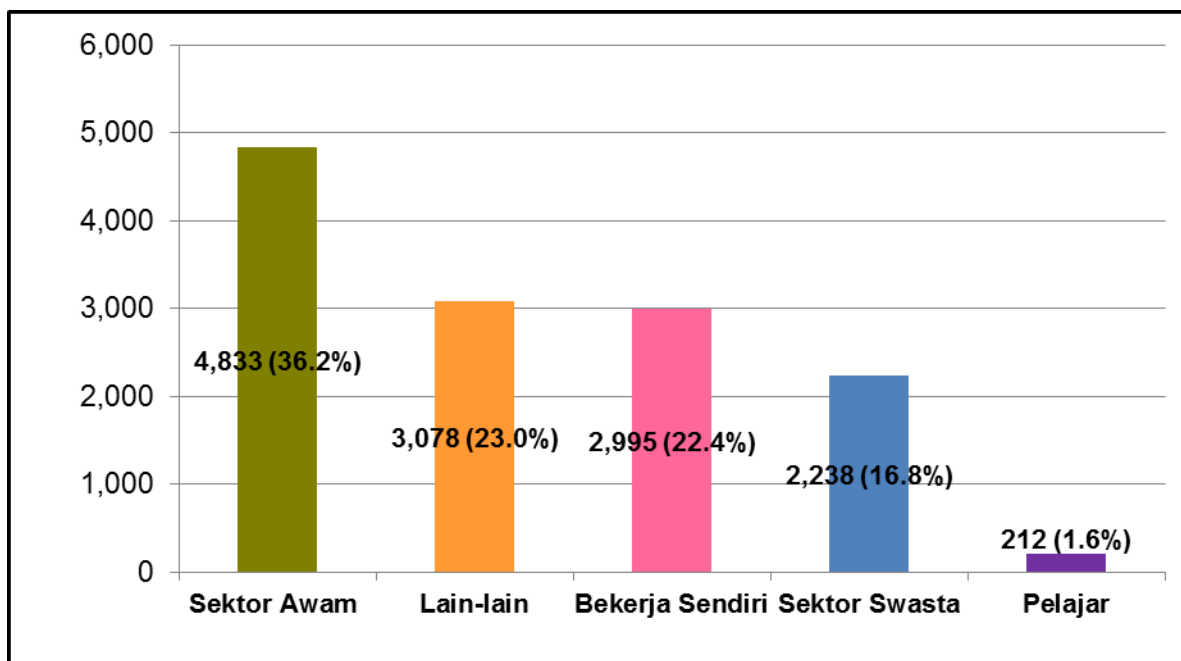
## Profil Pengadu Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011

### (i) Profil Pengadu Mengikut Bangsa



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012

### (ii) Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012

**10 Agensi Kerajaan Persekutuan Termasuk GLC Yang Menerima Aduan Tertinggi Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**

**A. Agensi Kerajaan Persekutuan**

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima				
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai & Berasas (%)	Selesai & Tidak Berasas (%)
1.	Polis Diraja Malaysia	841	0	841 (100%)	453 (53.9%)	388 (46.1%)
2.	Jabatan Kerja Raya	759	28 (3.7%)	731 (96.7%)	677 (92.6%)	54 (7.4%)
3.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	571	41 (7.2%)	530 (92.8%)	460 (86.8%)	70 (13.2%)
4.	Jabatan Pelajaran Negeri	305	2 (0.7%)	303 (99.3%)	167 (55.1%)	136 (44.9%)
5.	Jabatan Imigresen Malaysia	280	0	280 (100%)	168 (60.0%)	112 (40.0%)
6.	Jabatan Kebajikan Masyarakat	257	7 (2.7%)	250 (97.3%)	153 (61.2%)	97 (38.8%)
7.	Jabatan Kesihatan Negeri	245	5 (2.0%)	240 (98.0%)	154 (64.2%)	86 (35.8%)
8.	Bank Negara Malaysia	215	4 (1.9%)	211 (98.1%)	98 (46.4%)	113 (53.6%)

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012**

**\*Nota: Kes-kes melibatkan institusi kewangan dan syarikat insurans**

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

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima				
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai & Berasas (%)	Selesai & Tidak Berasas (%)
1.	Tenaga Nasional Berhad	293	5 (1.7%)	288 (98.3%)	221 (76.7%)	67 (23.3%)
2.	Telekom Malaysia Berhad	257	8 (3.1%)	249 (96.9%)	209 (83.9%)	40 (16.1%)

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012**

**Bilangan Program Proaktif  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**

<b>Program</b>	<b>Bil. Program Dijalankan</b>	<b>Bil. Pengunjung</b>	<b>Bil. Khidmat Nasihat</b>	<b>Bil. Aduan</b>
KAB	123	10,596	3,247	845
KABB	29	9,739	3,176	1,226
MESRA	10	4,829	45	395
<b>Jumlah</b>	<b>162</b>	<b>25,164</b>	<b>6,468</b>	<b>2,466</b>

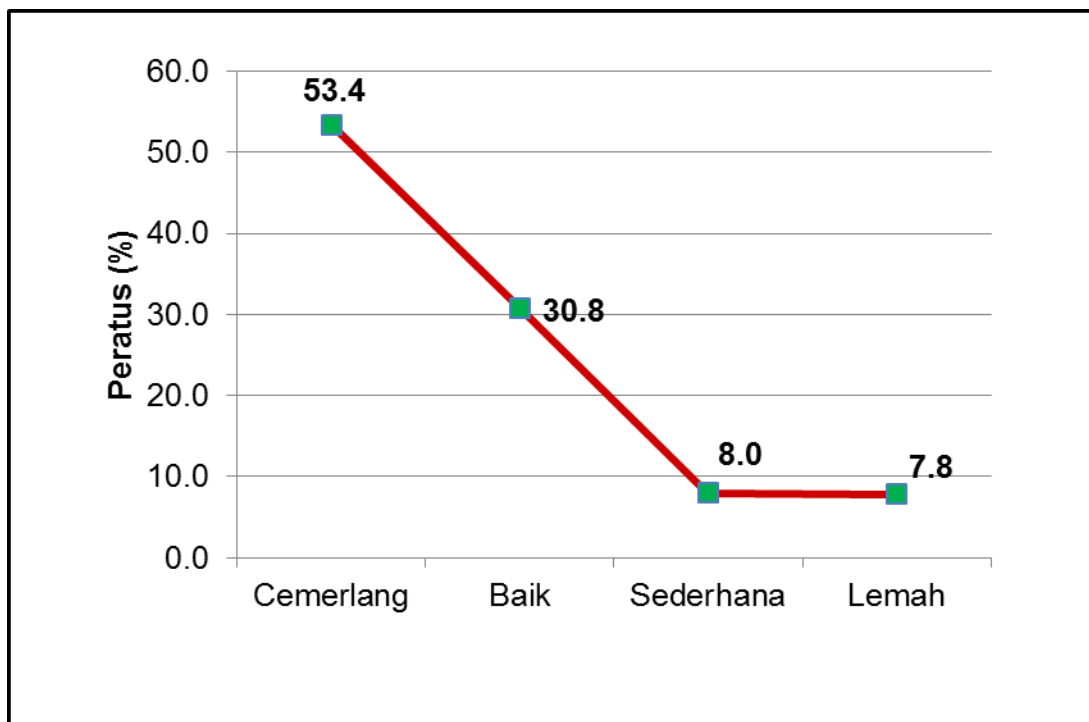
<b>Lokasi Program (Negeri)</b>	<b>Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan</b>				
	<b>KAB</b>	<b>KABB</b>	<b>MESRA</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Jumlah (%)</b>
Pahang	15	3	1	19	11.7
Sarawak	13	3	1	17	10.5
Sabah	13	3	1	17	10.5
Johor	12	3	1	16	9.9
Selangor	12	3	1	16	9.9
Wilayah Persekutuan KL	12	2	1	15	9.3
Perak	11	3	1	15	9.3
Kedah	7	2	0	9	5.6
Melaka	8	0	1	9	5.6
Kelantan	7	2	0	9	5.6
Terengganu	6	1	1	8	4.9
Negeri Sembilan	4	3	0	7	4.3
Perlis	2	1	0	3	1.9
Pulau Pinang	1	0	1	2	1.2
<b>Jumlah</b>	<b>123</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>162</b>	<b>100</b>

**Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 2 Februari 2012**

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran Terhadap Perkhidmatan BPA  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**

<b>Tahap Kepuasan</b>	<b>%</b>
Cemerlang	53.4
Baik	30.8
Sederhana	8.0
Lemah	7.8
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran Terhadap Perkhidmatan BPA  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2011**



***\*Nota: Sebanyak 1,271 Borang Maklum Balas telah diterima dalam tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2011***

***(Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima: hardcopy-1,087 (85.5%), online-184 (14.5%))***