

**Saluran Penerimaan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**

Bil.	Saluran	Jumlah Aduan	%
1.	Elektronik (E-mel dan borang laman web)	5,977	47.64
2.	Program Proaktif*	2,053	16.36
3.	Program Menangani Aduan Sebelum Menjadi Aduan (MASJA)	1,675	13.35
4.	Surat, Faks & Borang Kaunter Aduan Jabatan	989	7.88
5.	Hadir Sendiri	948	7.56
6.	Telefon	857	6.83
7.	Pusat Transformasi Bandar (UTC) KL	23	0.18
8.	Lain-lain	13	0.10
9.	SMS (15888)	6	0.05
10.	1MOCC	5	0.04
Jumlah		12,546	100

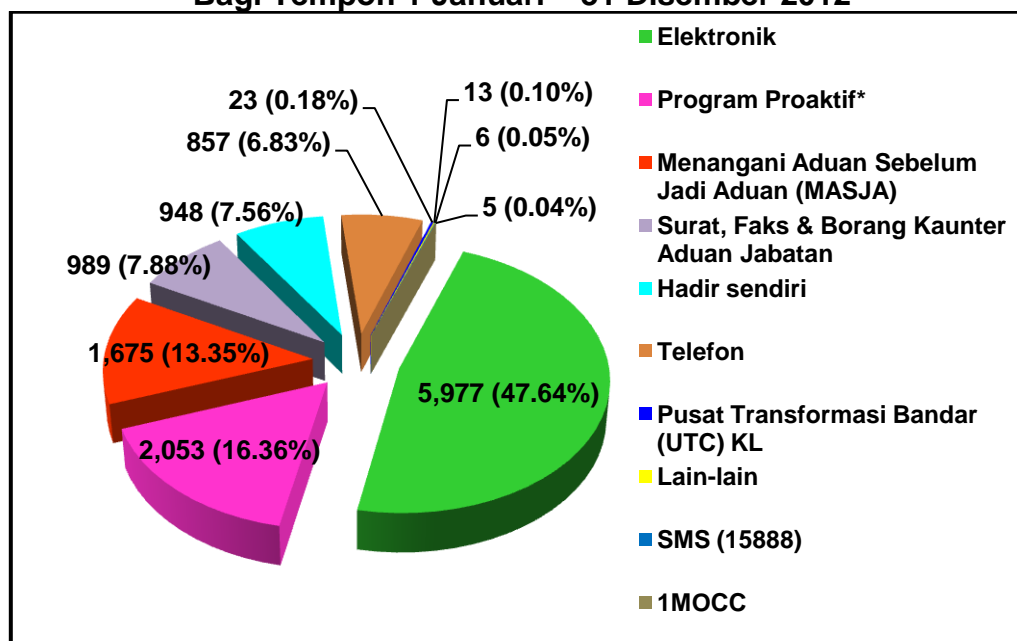
Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

*Nota

Program Proaktif:

Program MESRA, Kaunter Aduan Bergerak dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu

**Saluran Penerimaan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

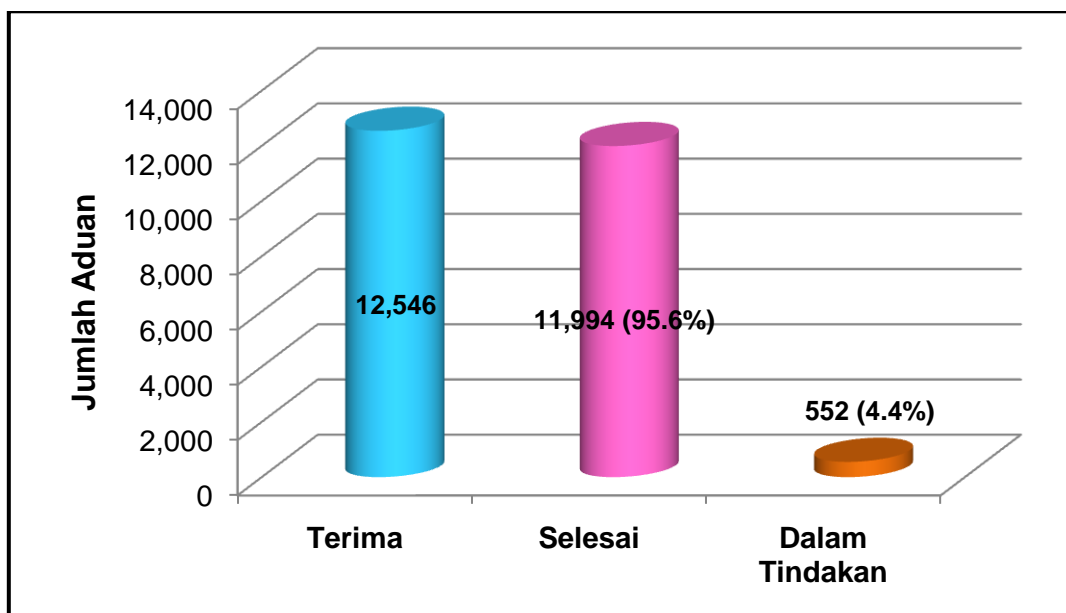
Tarikh Kemaskini: 5 Februari 2013

**Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**

Agensi	Jumlah Aduan				
	Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai & Berasas (%)	Selesai & Tidak Berasas (%)
Kementerian	7,647	168 (2.2%)	7,479 (97.8%)	4,927 (65.9%)	2,552 (34.1%)
Negeri	4,899	384 (7.8%)	4,515 (92.2%)	3,853 (85.3%)	662 (14.7%)
Jumlah	12,546	552 (4.4%)	11,994 (95.6%)	8,780 (73.2%)	3,214 (26.8%)

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

**Status Pengurusan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

**Kategori Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**

Bil.	Kategori Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jum.	%
1.	Siasatan BPA mendapati agensi yang diadu telah menjalankan tugas dan tanggungjawab secara adil, teratur dan mengikut undang-undang atau peraturan semasa.	5,044	67.4	2,772	61.4	7,816	65.2
2.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu.	1,704	22.8	795	17.6	2,499	20.8
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.	186	2.5	787	17.4	973	8.1
4.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan/pengadu memberi maklumat palsu.	545	7.3	161	3.6	706	5.9
Jumlah		7,479	100	4,515	100	11,994	100

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

**Hasil Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**

Bil.	Hasil Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Ulasan Diberikan Berpatutan	4,377	58.5	2,209	48.9	6,586	54.9
2.	Diselesaikan Dengan Segera	2,783	37.2	2,191	48.5	4,974	41.5
3.	Perubahan Norma/Prosedur	50	0.7	54	1.2	104	0.9
4.	Permohonan Maaf Diberikan	112	1.5	8	0.2	120	1.0
5.	Kesilapan Diakui	67	0.9	16	0.4	83	0.7
6.	Perubahan Keputusan	58	0.8	33	0.7	91	0.8
7.	Perubahan Undang-Undang/Dasar	23	0.3	4	0.1	27	0.2
8.	Remedi Secara Kewangan/Pampasan	9	0.1	0	0	9	0.1
Jumlah		7,479	100	4,515	100	11,994	100

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

**Tahap Kesukaran Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Mudah	3,517	47.0	2,538	56.2	6,055	50.5
2.	Sederhana	3,662	49.0	1,788	39.6	5,450	45.4
3.	Kompleks	300	4.0	189	4.2	489	4.1
Jumlah		7,479	100	4,515	100	11,994	100

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

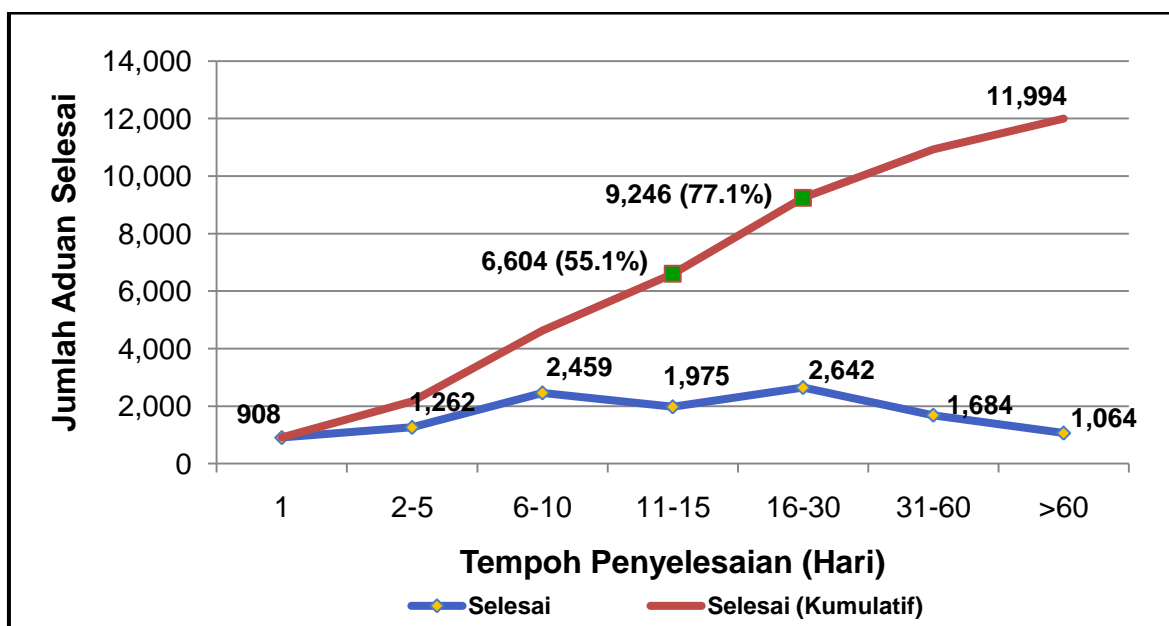
**Kadar Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	908	7.6	908	7.6
2-5	1,262	10.5	2,170	18.1
6-10	2,459	20.5	4,629	38.6
11-15	1,975	16.5	6,604	55.1
16-30	2,642	22.0	9,246	77.1
31-60	1,684	14.0	10,930	91.1
>60	1,064	8.9	11,994	100
Jumlah	11,994	100	-	-

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

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

**Tempoh Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai	Selesai (%)
1.	Dalam Negeri	1,246	0	1,246	100.0
2.	Kerja Raya	840	37	803	95.6
3.	Kesihatan	583	16	567	97.3
4.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar	546	5	541	99.1
5.	Jabatan Perdana Menteri	491	0	491	100.0
6.	Pelajaran	474	13	461	97.3
7.	Kewangan	470	23	447	95.1
8.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	427	18	409	95.8
9.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan	391	22	369	94.4
10.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	346	0	346	100.0
11.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	295	4	291	98.6
12.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	276	4	272	98.6
13.	Pengajian Tinggi	249	3	246	98.8
14.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	238	4	234	98.3
15.	Pengangkutan	218	16	202	92.7
16.	Sumber Manusia	213	0	213	100.0
17.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	103	0	103	100.0
18.	Pertanian dan Industri Asas Tani	102	2	100	98.0
19.	Pertahanan	60	0	60	100.0
20.	Belia dan Sukan	21	0	21	100.0

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai	Selesai (%)
21.	Pelancongan	16	0	16	100.0
22.	Luar Negeri	14	1	13	92.9
23.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	12	0	12	100.0
24.	Sains, Teknologi dan Inovasi	8	0	8	100.0
25.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	8	0	8	100.0
Jumlah		7,647	168	7,479	97.8

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kerajaan Negeri
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**

Bil.	Kerajaan Negeri	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai	Selesai (%)
1.	Selangor	911	361	550	60.4
2.	Johor	675	1	674	99.9
3.	Pahang	600	0	600	100.0
4.	Sarawak	448	0	448	100.0
5.	Perak	412	6	406	98.5
6.	Sabah	380	0	380	100.0
7.	Negeri Sembilan	291	4	287	98.6
8.	Terengganu	286	1	285	99.7
9.	Melaka	269	2	267	99.3
10.	Pulau Pinang	212	1	211	99.5
11.	Kedah	198	4	194	98.0
12.	Kelantan	142	2	140	98.6
13.	Perlis	75	2	73	97.3
Jumlah		4,899	384	4,515	92.2

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

**Jumlah Aduan Mengikut Kategori
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**

Bil.	Kategori	Jumlah Aduan					
		Kem.	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Kelewatan atau Tiada Tindakan	3,095	40.5	2,784	56.8	5,879	46.9
2.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	1,402	18.3	435	8.9	1,837	14.6
3.	Tindakan Tidak Adil	1,118	14.6	288	5.9	1,406	11.2
4.	Kegagalan Penguatkuasaan	530	6.9	459	9.4	989	7.9
5.	Pelbagai Aduan	520	6.8	359	7.3	879	7.0
6.	Kekurangan Kemudahan Awam	374	4.9	413	8.4	787	6.3
7.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	240	3.1	77	1.6	317	2.5
8.	Salah laku Anggota Awam	189	2.5	33	0.7	222	1.8
9.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	122	1.6	38	0.8	160	1.3
10.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	57	0.7	13	0.3	70	0.6
Jumlah		7,647	100	4,899	100	12,546	100

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

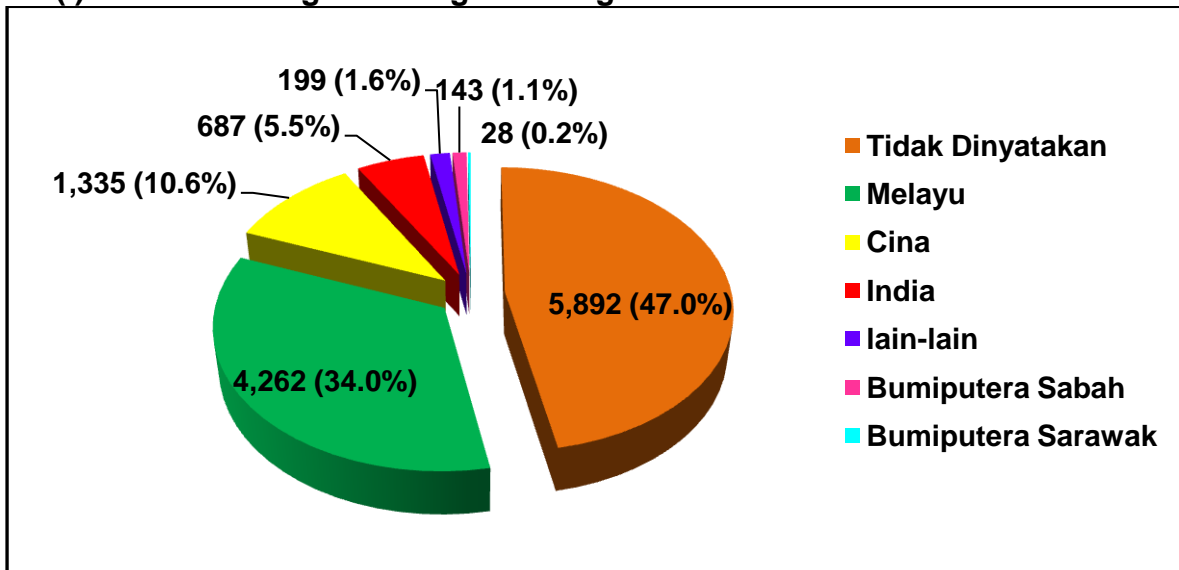
**Jumlah Aduan Mengikut Sektor
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**

Bil.	Sektor	Jumlah Aduan					
		Kem	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Perkhidmatan	2,661	34.80	510	10.41	3,171	25.27
2.	Kemudahan Awam	1,155	15.10	1,321	26.96	2,476	19.74
3.	Pihak Berkuasa Tempatan	434	5.68	1,638	33.44	2,072	16.52
4.	Keselamatan	518	6.77	139	2.84	657	5.24
5.	Lain-Lain	387	5.06	265	5.41	652	5.20
6.	Kewangan	517	6.76	57	1.16	574	4.58
7.	Alam Sekitar	288	3.77	254	5.18	542	4.32
8.	Kebajikan	381	4.98	105	2.14	486	3.87
9.	Pendidikan	446	5.83	17	0.35	463	3.69
10.	Kesihatan	372	4.86	28	0.57	400	3.19
11.	Perumahan	164	2.14	199	4.06	363	2.89
12.	Tanah	33	0.43	313	6.39	346	2.76
13.	Perundangan	157	2.05	26	0.53	183	1.46
14.	Kerakyatan	92	1.20	13	0.27	105	0.84
15.	Pertanian	38	0.50	13	0.27	51	0.41
16.	Luar Negara	4	0.05	1	0.02	5	0.04
Jumlah		7,647	100	4,899	100	12,546	100

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

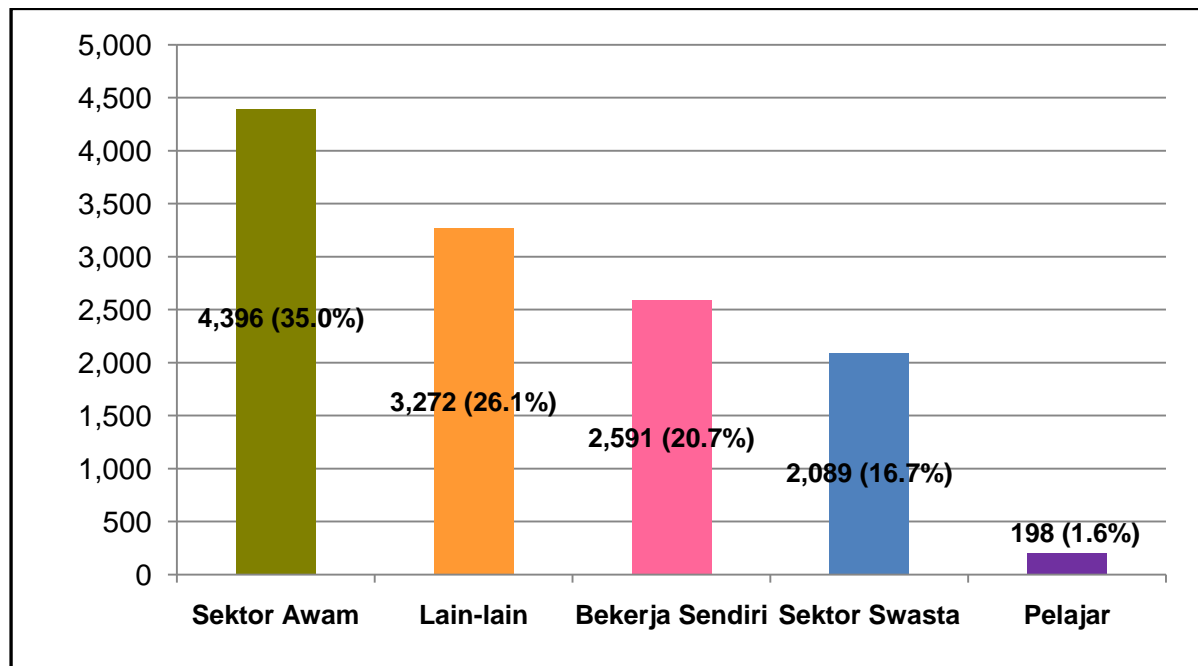
**Profil Pengadu
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**

(i) Profil Pengadu Mengikut Bangsa



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

(ii) Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

10 Agensi Kerajaan Persekutuan Termasuk GLC Yang Menerima Aduan Tertinggi Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012

A. Agensi Kerajaan Persekutuan

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima				
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai & Berasas (%)	Selesai & Tidak Berasas (%)
1.	Jabatan Kerja Raya Malaysia	773	30 (3.9%)	743 (96.1%)	681 (91.7%)	62 (8.3%)
2.	Polis Diraja Malaysia	721	0	721 (100%)	398 (55.2%)	323 (44.8%)
3.	Jabatan Kesihatan Negeri	510	12 (2.4%)	498 (97.6%)	331 (66.5%)	167 (33.5%)
4.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	424	5 (1.2%)	419 (98.8%)	358 (85.4%)	61 (14.6%)
5.	Jabatan Pelajaran Negeri	350	13 (3.7%)	337 (96.3%)	178 (52.8%)	159 (47.2%)
6.	Jabatan Imigresen Malaysia	251	0	251 (100%)	151 (60.2%)	100 (39.8%)
7.	Jabatan Kebajikan Masyarakat, Malaysia	232	3 (1.3%)	229 (98.7%)	151 (65.9%)	78 (34.1%)
8.	Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam	177	1 (0.6%)	176 (99.4%)	159 (90.3%)	17 (9.7%)

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

B. Syarikat Milik Kerajaan (GLC)

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima				
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai & Berasas (%)	Selesai & Tidak Berasas (%)
1.	Tenaga Nasional Berhad	260	7 (2.7%)	253 (97.3%)	184 (72.7%)	69 (27.3%)
2.	Telekom Malaysia Berhad	221	17 (7.7%)	204 (92.3%)	166 (81.4%)	38 (18.6%)

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

**Bilangan Program Proaktif
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**

Program	Bil. Program Dijalankan	Bil. Pengunjung	Bil. Khidmat Nasihat	Bil. Aduan
KAB	117	7,352	2,130	748
KABB	28	8,476	2,579	1,015
MESRA	10	5,074	29	290
Jumlah	155	20,902	4,738	2,053

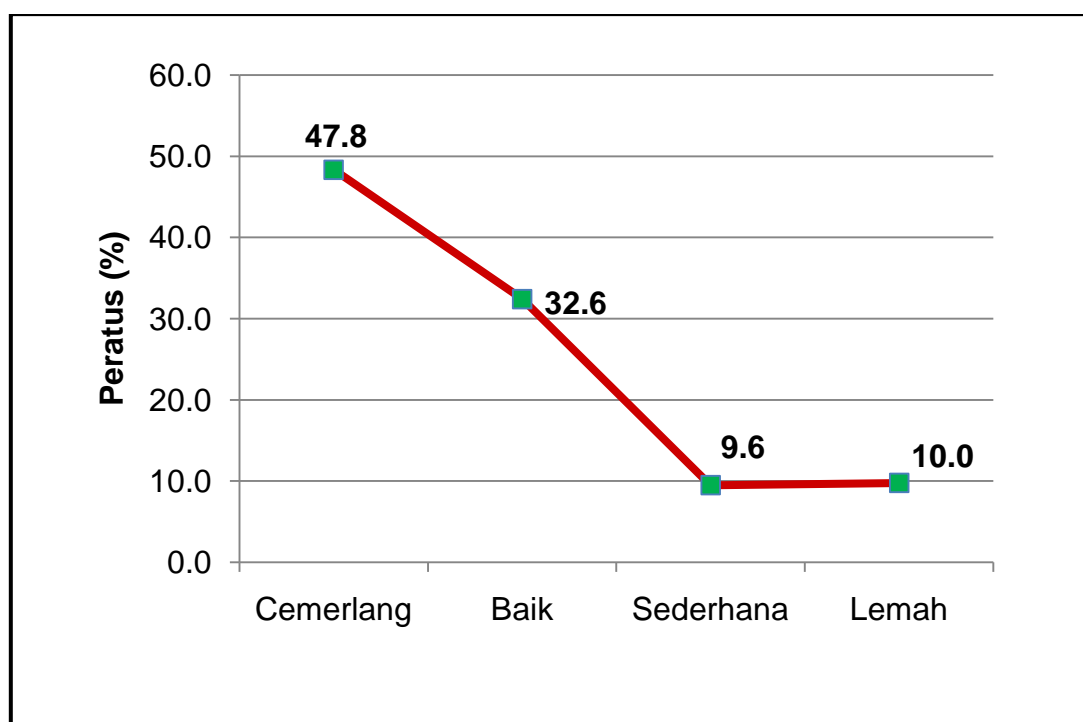
Lokasi Program (Negeri)	Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan				
	KAB	KABB	MESRA	Jumlah	Jumlah (%)
Pahang	14	3	1	18	11.6
Sarawak	14	3	1	18	11.6
Johor	14	3	1	18	11.6
Sabah	13	3	0	16	10.3
Selangor	13	3	1	17	11.0
Perak	11	3	1	15	9.7
Melaka	8	1	0	9	5.8
Kedah	6	2	0	8	5.2
Kelantan	6	1	1	8	5.2
Terengganu	6	2	0	8	5.2
Wilayah Persekutuan KL	5	1	1	7	4.5
Negeri Sembilan	3	2	1	6	3.9
Pulau Pinang	2	1	0	3	1.9
Perlis	2	0	1	3	1.9
Wilayah Persekutuan Labuan	0	0	1	1	0.6
Jumlah	117	28	10	155	100

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran Terhadap Perkhidmatan BPA
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**

Tahap Kepuasan	%
Cemerlang	47.8
Baik	32.6
Sederhana	9.6
Lemah	10.0
Jumlah	100

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran Terhadap Perkhidmatan BPA
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2012**



**Nota: Sebanyak 1,321 Borang Maklum Balas telah diterima dalam tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2012*

*(Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima: hardcopy – 886 (67.1%),
online – 435 (32.9%)*