

**Saluran Penerimaan Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**

Bil.	Saluran	Jumlah Aduan	%
1.	Elektronik (E-mel dan borang laman web)	5,537	56.05
2.	Program Proaktif*	1,594	16.14
3.	Surat, Faks & Borang Kaunter Aduan Jabatan	792	8.02
4.	Hadir Sendiri	667	6.75
5.	Telefon	611	6.18
6.	Program Menangani Aduan Sebelum Menjadi Aduan (MASJA)	499	5.05
7.	Pusat Transformasi Bandar (UTC)	137	1.39
8.	1MOCC	33	0.33
9.	Laman Sosial (Facebook, Twitter, Blog)	4	0.04
10.	Lain-lain: – Pejabat Menteri - Pejabat Ketua Setiausaha Negara (KSN) - PEMUDAH	3	0.03
11.	Media Elektronik (Radio, TV)	1	0.01
12.	SMS	1	0.01
<b>Jumlah</b>		<b>9,879</b>	<b>100</b>

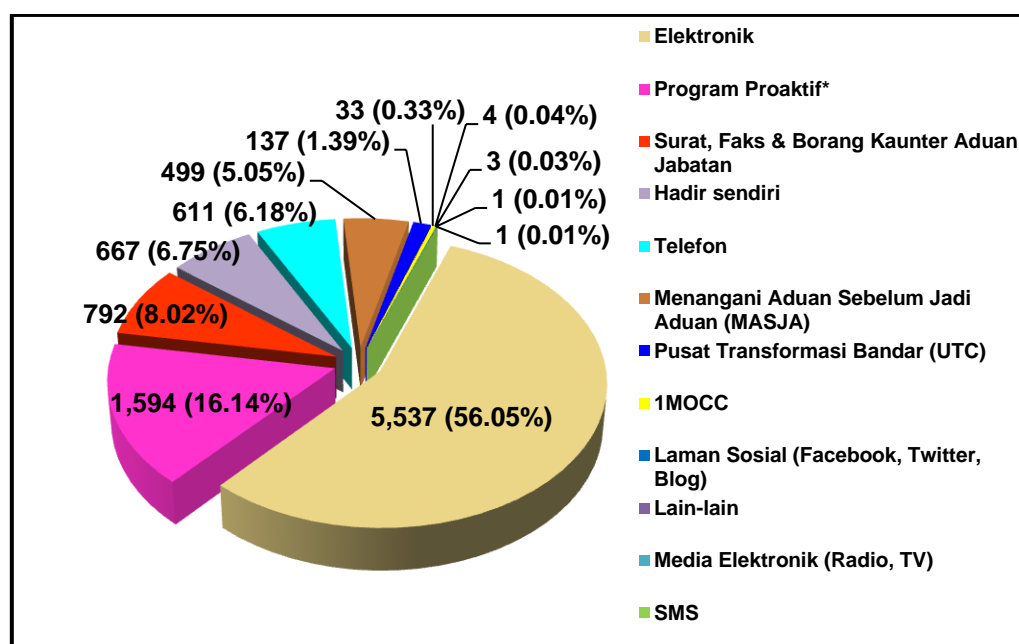
*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

**\*Nota**

**Program Proaktif:**

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

**Saluran Penerimaan Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**



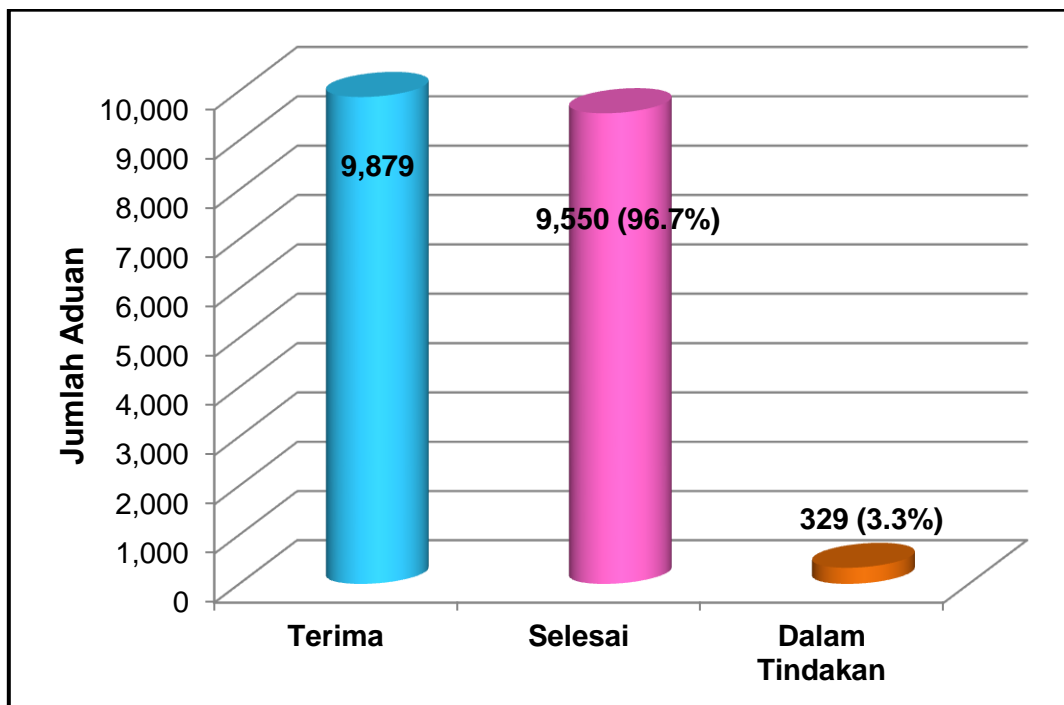
*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

**Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**

Agensi	Jumlah Aduan				
	Terima	Selesai (%)			Dalam Tindakan (%)
		Berasas (%)	Tidak Berasas (%)	Jumlah Selesai (%)	
Kementerian	6,183	3,886 (65.1%)	2,084 (34.9%)	5,970 (96.6%)	213 (3.4%)
Negeri	3,696	3,022 (84.4%)	558 (15.6%)	3,580 (96.9%)	116 (3.1%)
<b>Jumlah</b>	<b>9,879</b>	<b>6,908 (72.3%)</b>	<b>2,642 (27.7%)</b>	<b>9,550 (96.7%)</b>	<b>329 (3.3%)</b>

*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

**Status Pengurusan Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**



*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

**Kategori Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**

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.	4,256	71.3	2,001	55.9	6,257	65.5
2.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu.	1,093	18.3	683	19.1	1,776	18.6
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.	194	3.2	777	21.7	971	10.2
4.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan/pengadu memberi maklumat palsu.	427	7.2	119	3.3	546	5.7
<b>Jumlah</b>		<b>5,970</b>	<b>100</b>	<b>3,580</b>	<b>100</b>	<b>9,550</b>	<b>100</b>

*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

**Hasil Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**

Bil.	Hasil Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Ulasan Diberikan Berpatutan	3,443	57.67	1,822	50.89	5,265	55.13
2.	Diselesaikan Dengan Segera	2,279	38.17	1,659	46.34	3,938	41.24
3.	Perubahan Keputusan	58	0.97	48	1.34	106	1.11
4.	Permohonan Maaf Diberikan	73	1.22	5	0.14	78	0.82
5.	Perubahan Norma/Prosedur	39	0.65	37	1.03	76	0.80
6.	Kesilapan Diakui	50	0.84	7	0.20	57	0.60
7.	Remedi Secara Kewangan/Pampasan	20	0.34	1	0.03	21	0.22
8.	Perubahan Undang-Undang/Dasar	8	0.13	1	0.03	9	0.09
<b>Jumlah</b>		<b>5,970</b>	<b>100</b>	<b>3,580</b>	<b>100</b>	<b>9,550</b>	<b>100</b>

*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

**Tahap Kesukaran Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Mudah	2,528	42.3	2,129	59.5	4,657	48.8
2.	Sederhana	3,172	53.1	1,261	35.2	4,433	46.4
3.	Kompleks	270	4.5	190	5.3	460	4.8
<b>Jumlah</b>		<b>5,970</b>	<b>100</b>	<b>3,580</b>	<b>100</b>	<b>9,550</b>	<b>100</b>

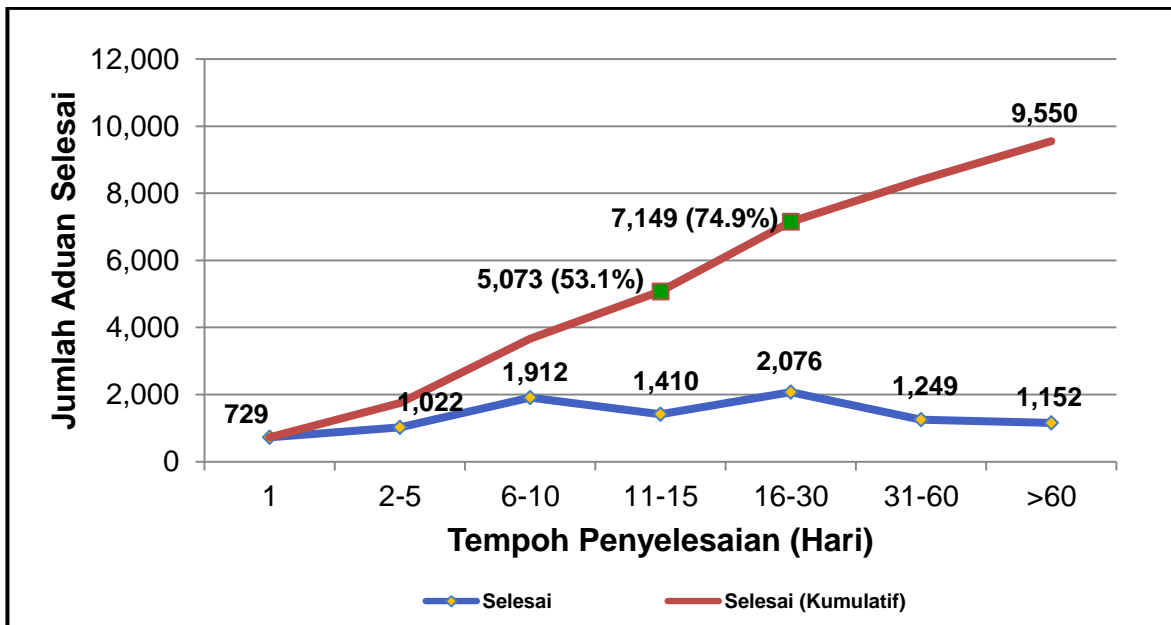
*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

**Kadar Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	729	7.6	729	7.6
2-5	1,022	10.7	1,751	18.3
6-10	1,912	20.0	3,663	38.4
11-15	1,410	14.8	5,073	53.1
16-30	2,076	21.7	7,149	74.9
31-60	1,249	13.1	8,398	87.9
>60	1,152	12.1	9,550	100
<b>Jumlah</b>	<b>9,550</b>	<b>100</b>	-	-

*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

**Tempoh Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**



*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (%)
1.	Dalam Negeri	1,186	0	1,186 (100%)	830 (70.0%)
2.	Kesihatan	480	75 (15.6%)	405 (84.4%)	170 (42.0%)
3.	Kerja Raya	458	18 (3.9%)	440 (96.1%)	179 (40.7%)
4.	Pendidikan (Sektor Pelajaran)	450	46 (10.2%)	404 (89.8%)	130 (32.2%)
5.	Kewangan	445	13 (2.9%)	432 (97.1%)	268 (62.0%)
6.	Jabatan Perdana Menteri	431	0	431 (100%)	243 (56.4%)
7.	Komunikasi dan Multimedia	432	16 (3.7%)	416 (96.3%)	253 (60.8%)
8.	Wilayah Persekutuan	363	1 (0.3%)	362 (99.7%)	165 (45.6%)
9.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	254	11 (4.3%)	243 (95.7%)	107 (44.0%)
10.	Pengangkutan	232	0	232 (100%)	130 (56.0%)
11.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	186	0	186 (100%)	110 (59.1%)
12.	Sumber Manusia	193	4 (2.1%)	189 (97.9%)	96 (50.8%)
13.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	188	0	188 (100%)	112 (59.6%)
14.	Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan	185	10 (5.4%)	175 (94.6%)	106 (60.6%)
15.	Pendidikan (Sektor Pengajian Tinggi)	178	7 (3.9%)	171 (96.1%)	78 (45.6%)
16.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	147	7 (4.8%)	140 (95.2%)	61 (43.6%)
17.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	143	1 (0.7%)	142 (99.3%)	52 (36.6%)
18.	Pertanian dan Industri Asas Tani	107	0	107 (100%)	84 (78.5%)
19.	Pertahanan	50	0	50 (100%)	23 (46.0%)
20.	Luar Negeri	20	0	20 (100%)	14 (70.0%)

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (%)
21.	Belia dan Sukan	16	1 (6.3%)	15 (93.8%)	9 (60.0%)
22.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	15	3 (20.0%)	12 (80.0%)	10 (83.3%)
23.	Sains, Teknologi dan Inovasi	9	0	9 (100%)	6 (66.7%)
24.	Pelancongan dan Kebudayaan	9	0	9 (100%)	5 (55.6%)
25.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	6	0	6 (100%)	5 (83.3%)
<b>Jumlah</b>		<b>6,183</b>	<b>213 (3.4%)</b>	<b>5,970 (96.6%)</b>	<b>3,246 (54.4%)</b>

*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kerajaan Negeri  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**

Bil.	Kerajaan Negeri	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (%)
1.	Selangor	602	42 (7.0%)	560 (93.0%)	97 (17.3%)
2.	Sarawak	555	0	555 (100%)	522 (94.1%)
3.	Johor	470	0	470 (100%)	185 (39.4%)
4.	Pahang	430	4 (0.9%)	426 (99.1%)	242 (56.8%)
5.	Sabah	310	0	310 (100%)	301 (97.1%)
6.	Perak	273	27 (9.9%)	246 (90.1%)	52 (21.1%)
7.	Negeri Sembilan	251	15 (6.0%)	236 (94.0%)	64 (27.1%)
8.	Melaka	206	3 (1.5%)	203 (98.5%)	91 (44.8%)
9.	Terengganu	197	0	197 (100%)	104 (52.8%)
10.	Kedah	142	19 (13.4%)	123 (86.6%)	46 (37.4%)
11.	Pulau Pinang	131	3 (2.3%)	128 (97.7%)	79 (61.7%)
12.	Kelantan	106	1 (0.9%)	105 (99.1%)	38 (36.2%)
13.	Perlis	23	2 (8.7%)	21 (91.3%)	6 (28.6%)
<b>Jumlah</b>		<b>3,696</b>	<b>116 (3.1%)</b>	<b>3,580 (96.9%)</b>	<b>1,827 (51.0%)</b>

*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2013*



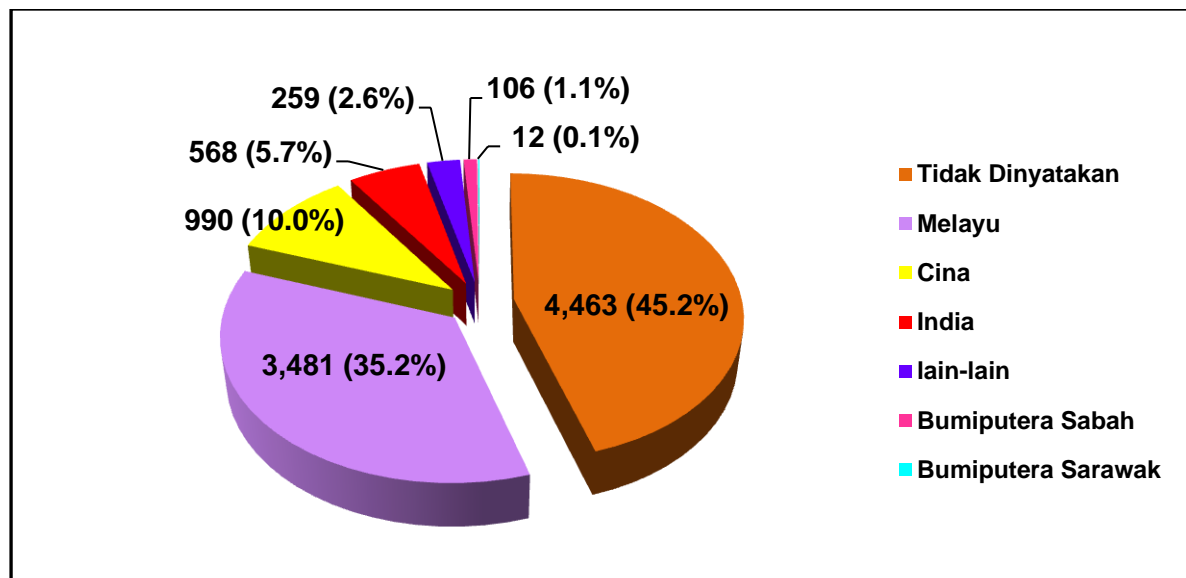
**Jumlah Aduan Mengikut Kategori  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**

Bil.	Kategori	Jumlah Aduan					
		Kem.	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Kelewatan atau Tiada Tindakan	2,428	39.3	1,846	49.9	4,274	43.3
2.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	1,281	20.7	469	12.7	1,750	17.7
3.	Tindakan Tidak Adil	867	14.0	248	6.7	1,115	11.3
4.	Kegagalan Penguatkuasaan	458	7.4	339	9.2	797	8.1
5.	Pelbagai Aduan	360	5.8	345	9.3	705	7.1
6.	Kekurangan Kemudahan Awam	237	3.8	332	9.0	569	5.8
7.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	223	3.6	53	1.4	276	2.8
8.	Salah laku Anggota Awam	173	2.8	28	0.8	201	2.0
9.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	125	2.0	23	0.6	148	1.5
10.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	31	0.5	13	0.4	44	0.4
<b>Jumlah</b>		<b>6,183</b>	<b>100</b>	<b>3,696</b>	<b>100</b>	<b>9,879</b>	<b>100</b>

*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

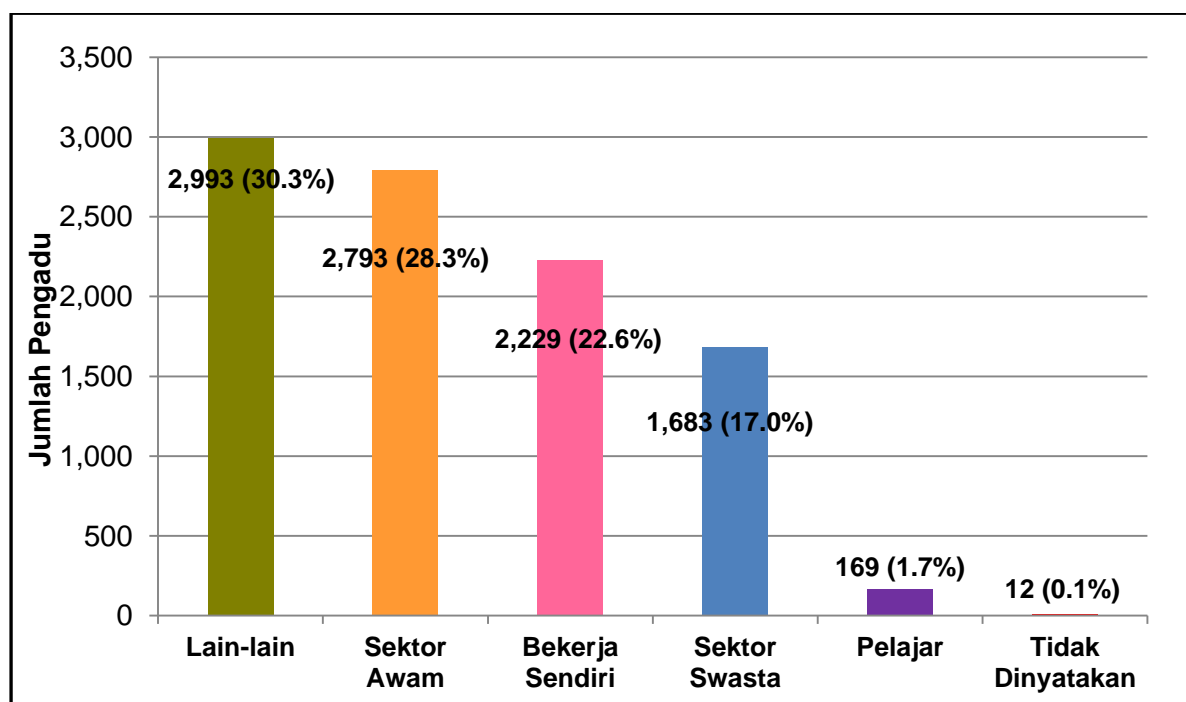
## Profil Pengadu Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013

### (i) Profil Pengadu Mengikut Bangsa



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014

### (ii) Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014

**10 Agensi Kerajaan Persekutuan Termasuk GLC Yang Menerima Aduan Tertinggi Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**

**A. Agensi Kerajaan Persekutuan**

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima				
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai & Berasas (%)	Selesai & Tidak Berasas (%)
1.	Polis Diraja Malaysia	604	0	604 (100%)	337 (55.8%)	267 (44.2%)
2.	Jabatan Kerja Raya Malaysia	385	6 (1.6%)	379 (98.4%)	346 (91.3%)	33 (8.7%)
3.	Jabatan Kesihatan Negeri	363	45 (12.4%)	318 (87.6%)	193 (60.7%)	125 (39.3%)
4.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	312	1 (0.3%)	311 (99.7%)	284 (91.3%)	27 (8.7%)
5.	Jabatan Pelajaran Negeri	313	21 (6.7%)	292 (93.3%)	168 (57.5%)	124 (42.5%)
6.	Jabatan Imigresen Malaysia	309	0	309 (100%)	202 (65.4%)	107 (34.6%)
7.	Jabatan Pengangkutan Jalan	153	0	153 (100%)	95 (62.1%)	58 (37.9%)
8.	Jabatan Kebajikan Masyarakat, Malaysia	144	7 (4.9%)	137 (95.1%)	83 (60.6%)	54 (39.4%)

*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

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

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima				
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai & Berasas (%)	Selesai & Tidak Berasas (%)
1.	Telekom Malaysia Berhad	268	13 (4.9%)	255 (95.1%)	195 (76.5%)	60 (23.5%)
2.	Tenaga Nasional Berhad	152	7 (4.6%)	145 (95.4%)	113 (77.9%)	32 (21.1%)

*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

**Bilangan Program Proaktif  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**

<b>Program</b>	<b>Bil. Program Dijalankan</b>	<b>Bil. Pengunjung</b>	<b>Bil. Khidmat Nasihat</b>	<b>Bil. Aduan</b>
KAB	125	5,060	1,822	732
KABB	22	7,041	1,503	643
MESRA	8	3,744	40	219
<b>Jumlah</b>	<b>155</b>	<b>15,845</b>	<b>3,365</b>	<b>1,594</b>

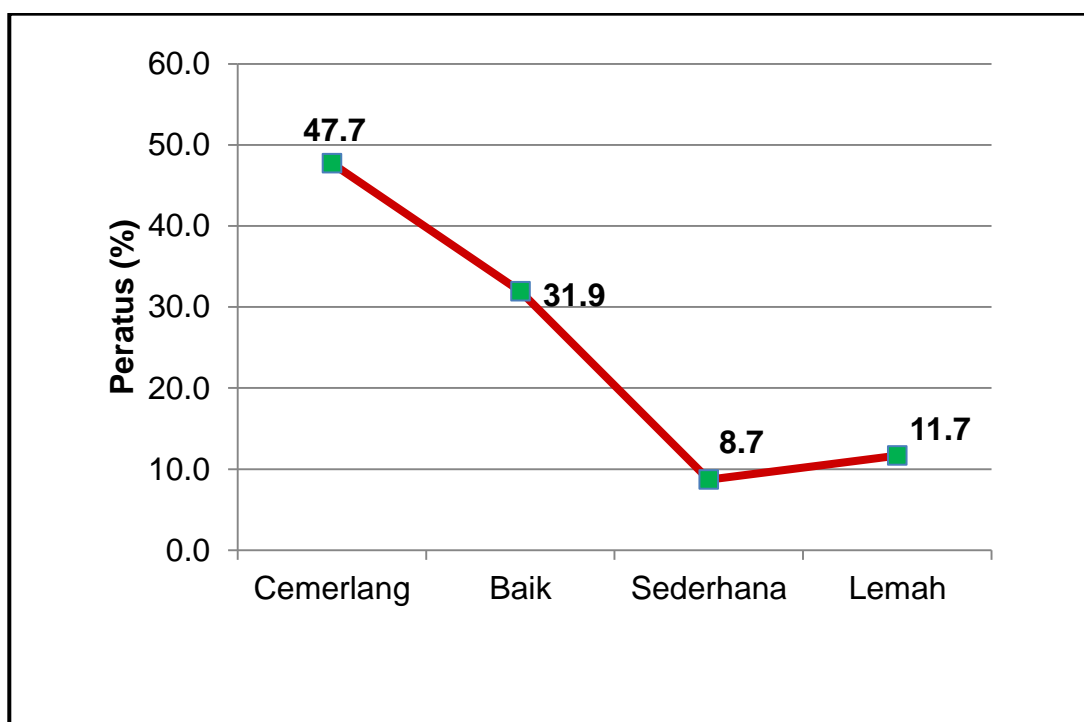
<b>Lokasi Program (Negeri)</b>	<b>Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan</b>			
	<b>KAB</b>	<b>KABB</b>	<b>MESRA</b>	<b>Jumlah</b>
Johor	3	11	1	15
Kedah	2	6	-	8
Kelantan	-	5	-	5
Melaka	-	10	1	11
Negeri Sembilan	2	8	-	10
Pahang	3	14	1	18
Perak	2	19	1	22
Perlis	-	2	-	2
Pulau Pinang	-	2	-	2
Sabah	3	15	1	19
Sarawak	4	13	1	18
Selangor	-	12	1	13
Terengganu	3	8	1	12
Wilayah Persekutuan Labuan	-	-	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>22</b>	<b>125</b>	<b>8</b>	<b>155</b>

*Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 5 Februari 2014*

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luanan Terhadap Perkhidmatan BPA  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**

<b>Tahap Kepuasan</b>	<b>%</b>
Cemerlang	47.7
Baik	31.9
Sederhana	8.7
Lemah	11.7
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luanan Terhadap Perkhidmatan BPA  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2013**



**\*Nota: Sebanyak 1,739 Borang Maklum Balas telah diterima dalam tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2013**

**(Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima: hardcopy – 651 (37.4%), online – 1,088 (62.6%))**