

**Saluran Penerimaan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**

Bil.	Saluran	Jumlah Aduan	%
1.	Elektronik (E-mel dan borang laman web)	4,208	58.23
2.	Program Proaktif*	1,104	15.28
3.	Hadir Sendiri	696	9.63
4.	Surat, Faks & Borang Kaunter Aduan Jabatan	611	8.45
5.	Telefon	421	5.83
6.	Program Menangani Aduan Sebelum Menjadi Aduan (MASJA)	97	1.34
7.	Pos Malaysia	30	0.42
8.	Laman Sosial (Facebook, Twitter, Blog)	21	0.29
9.	SMS	21	0.29
10.	Pusat Transformasi Bandar (UTC)	7	0.10
11.	1MOCC	6	0.08
12.	Lain-lain: - Pejabat Menteri - Pejabat Ketua Setiausaha Negara (KSN)	3	0.04
13.	Surat Khabar	2	0.03
Jumlah		7,227	100

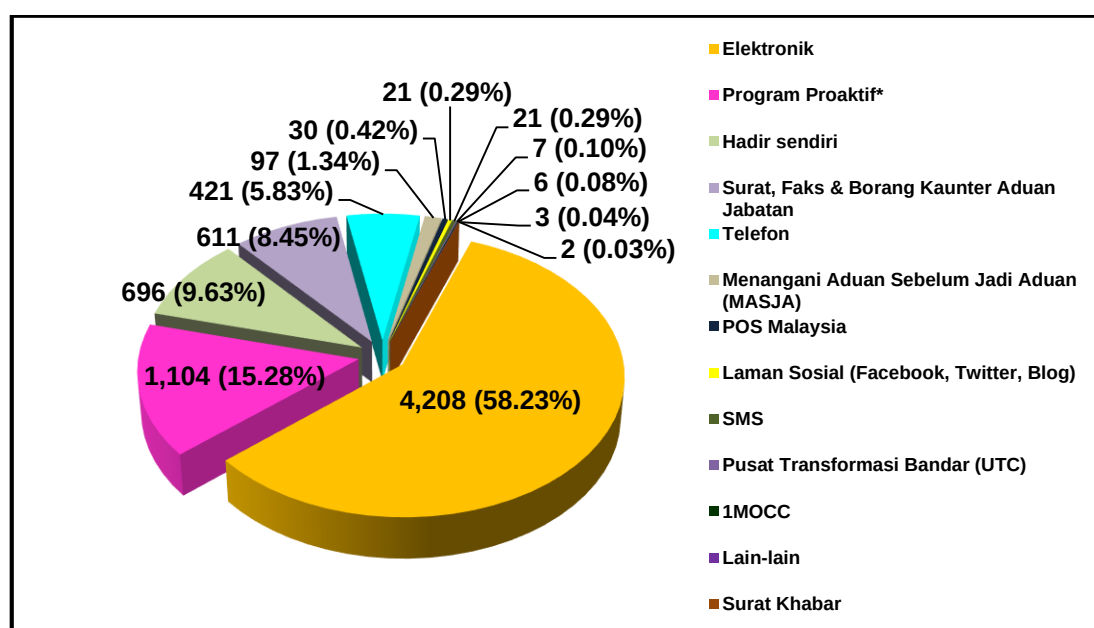
Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 6 Januari 2015

***Nota**

Program Proaktif:

Program MESRA, Kaunter Aduan Bergerak dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu

**Saluran Penerimaan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**



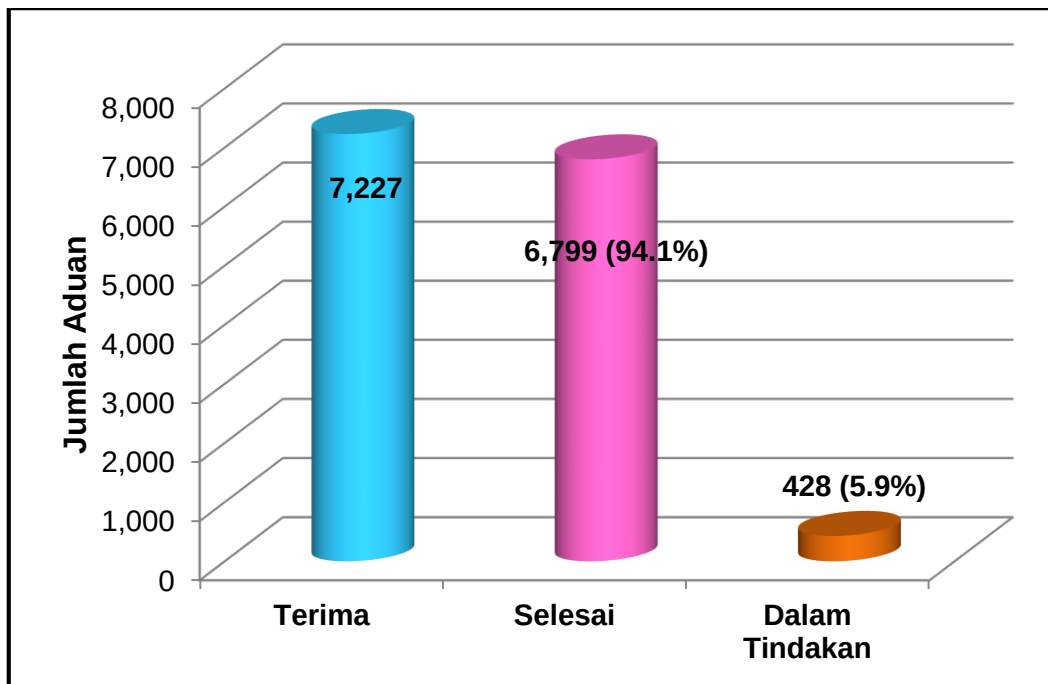
Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 6 Januari 2015

**Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**

Agensi	Terima	Selesai (%)	Dalam Tindakan (%)
Kementerian	4,539	4,285 (94.4%)	254 (5.6%)
Negeri	2,688	2,514 (93.5%)	174 (6.5%)
Jumlah	7,227	6,799 (94.1%)	428 (5.9%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAA pada 6 Januari 2015

**Status Pengurusan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**



Sumber: Cetakan Sistem SISPAA pada 6 Januari 2015

**Kategori Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**

Bil.	Kategori Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jum.	%
1.	Siasatan BPA mendapati agensi yang diadu telah menjalankan tugas dan tanggungjawab secara adil, teratur dan mengikut undang-undang atau peraturan semasa.	2,831	66.1	1,402	55.8	4,233	62.3
2.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu.	750	17.5	291	11.6	1,041	15.3
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.	119	2.8	604	24.0	723	10.6
4.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan/pengadu memberi maklumat palsu.	205	4.8	52	2.1	257	3.8
5.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	380	8.9	165	6.6	545	8.0
Jumlah		4,285	100	2,514	100	6,799	100

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAs pada 6 Januari 2015

**Hasil Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**

Bil.	Hasil Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Ulasan Diberikan Berpatutan	2,318	54.10	1,190	47.33	3,508	51.60
2.	Diselesaikan Dengan Segera	1,471	34.33	1,114	44.31	2,585	38.02
3.	Kesilapan Diakui	35	0.82	10	0.40	45	0.66
4.	Perubahan Keputusan	24	0.56	8	0.32	32	0.47
5.	Permohonan Maaf Diberikan	29	0.68	3	0.12	32	0.47
6.	Perubahan Norma/Prosedur	9	0.21	11	0.44	20	0.29
7.	Remedi Secara Kewangan/Pampasan	12	0.28	6	0.24	18	0.26
8.	Perubahan Undang-Undang/Dasar	3	0.07	1	0.04	4	0.06
9.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	384	8.96	171	6.80	555	8.16
Jumlah		4,285	100	2,514	100	6,799	100

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 6 Januari 2015

**Tahap Kesukaran Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Sederhana	3,070	67.6	1,457	54.2	4,527	62.6
2.	Mudah	1,174	25.9	1,032	38.4	2,206	30.5
3.	Kompleks	230	5.1	133	4.9	363	5.0
4.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	65	1.4	66	2.5	131	1.8
Jumlah		4,539	100	2,688	100	7,227	100

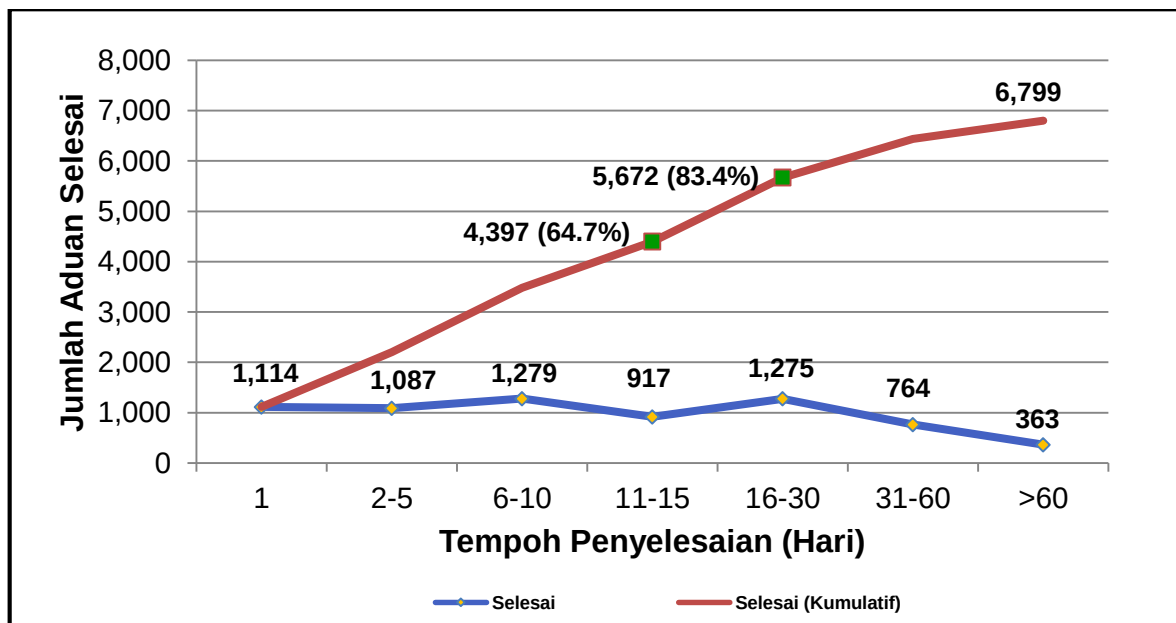
Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 6 Januari 2015

**Kadar Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	1,114	16.4	1,114	16.4
2-5	1,087	16.0	2,201	32.4
6-10	1,279	18.8	3,480	51.2
11-15	917	13.5	4,397	64.7
16-30	1,275	18.8	5,672	83.4
31-60	764	11.2	6,436	94.7
>60	363	5.3	6,799	100
Jumlah	6,799	100	-	-

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 6 Januari 2015

**Tempoh Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**



Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 6 Januari 2015

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (%)
1.	Dalam Negeri	789	44 (5.6%)	745 (94.4%)	447 (60.0%)
2.	Jabatan Perdana Menteri	506	27 (5.3%)	479 (94.7%)	327 (68.3%)
3.	Kesihatan	368	9 (2.4%)	359 (97.6%)	312 (86.9%)
4.	Pendidikan (Sektor Pelajaran)	367	23 (6.3%)	344 (93.7%)	152 (44.2%)
5.	Kewangan	299	16 (5.4%)	283 (94.6%)	199 (70.3%)
6.	Kerja Raya	296	28 (9.5%)	268 (90.5%)	162 (60.4%)
7.	Komunikasi dan Multimedia	289	10 (3.5%)	279 (96.5%)	160 (57.3%)
8.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	211	12 (5.7%)	199 (94.3%)	112 (56.3%)
9.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	187	13 (7.0%)	174 (93.0%)	108 (62.1%)
10.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	170	8 (4.7%)	162 (95.3%)	87 (53.7%)
11.	Wilayah Persekutuan	148	10 (6.8%)	138 (93.2%)	77 (55.8%)
12.	Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan	147	20 (13.6%)	127 (86.4%)	88 (69.3%)
13.	Pengangkutan	137	2 (1.5%)	135 (98.5%)	108 (80.0%)
14.	Sumber Manusia	131	6 (4.6%)	125 (95.4%)	68 (54.4%)
15.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	128	6 (4.7%)	122 (95.3%)	84 (68.9%)
16.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	116	7 (6.0%)	109 (94.0%)	75 (68.8%)
17.	Pertanian dan Industri Asas Tani	98	6 (6.1%)	92 (93.9%)	66 (71.7%)
18.	Pendidikan (Sektor Pengajian Tinggi)	86	3 (3.5%)	83 (96.5%)	62 (74.7%)
19.	Pertahanan	27	3 (11.1%)	24 (88.9%)	15 (62.5%)
20.	Belia dan Sukan	13	0	13 (100%)	13 (100%)

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (%)
21.	Pelancongan dan Kebudayaan	9	1 (11.1%)	8 (88.9%)	4 (50.0%)
22.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	5	0	5 (100%)	5 (100%)
23.	Sains, Teknologi dan Inovasi	5	0	5 (100%)	4 (80.0%)
24.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	5	0	5 (100%)	2 (40.0%)
25.	Luar Negeri	2	0	2 (100%)	2 (100%)
Jumlah		4,539	254 (5.6%)	4,285 (94.4%)	2,739 (63.9%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 6 Januari 2015

**Jumlah Aduan Mengikut Kategori
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**

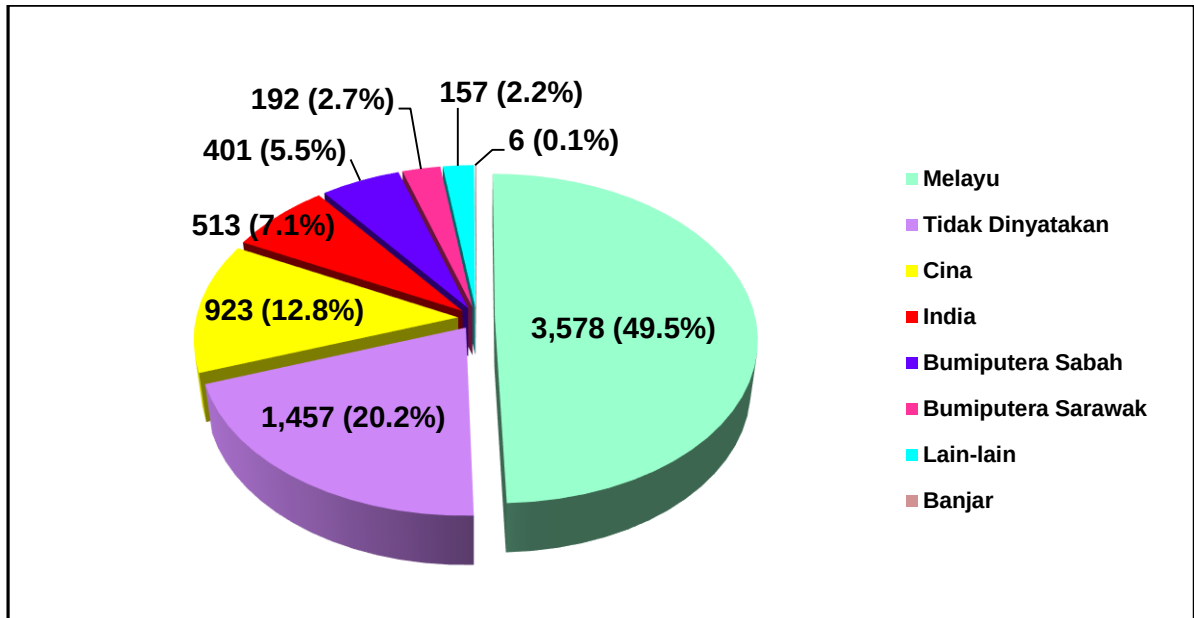
Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kem.	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Kelewatan atau Tiada Tindakan	1,603	35.2	1,133	42.1	2,736	37.8
2.	Pelbagai Aduan	523	11.5	360	13.4	883	12.2
3.	Kegagalan Penguatkuasaan	449	9.9	408	15.1	857	11.8
4.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	645	14.2	172	6.4	817	11.3
5.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	383	8.4	165	6.1	548	7.6
6.	Tindakan Tidak Adil	392	8.6	134	5.0	526	7.3
7.	Kekurangan Kemudahan Awam	221	4.9	227	8.4	448	6.2
8.	Salah laku Anggota Awam	148	3.3	23	0.9	171	2.4
9.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	111	2.4	40	1.5	151	2.1
10.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	75	1.6	32	1.2	107	1.5
Jumlah		4,550	100	2,694	100	7,244	100

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 6 Januari 2015

***Nota: Jumlah ini turut melibatkan aduan yang dikategori lebih daripada satu (Multiple Category) oleh pegawai penyiasat BPA.**

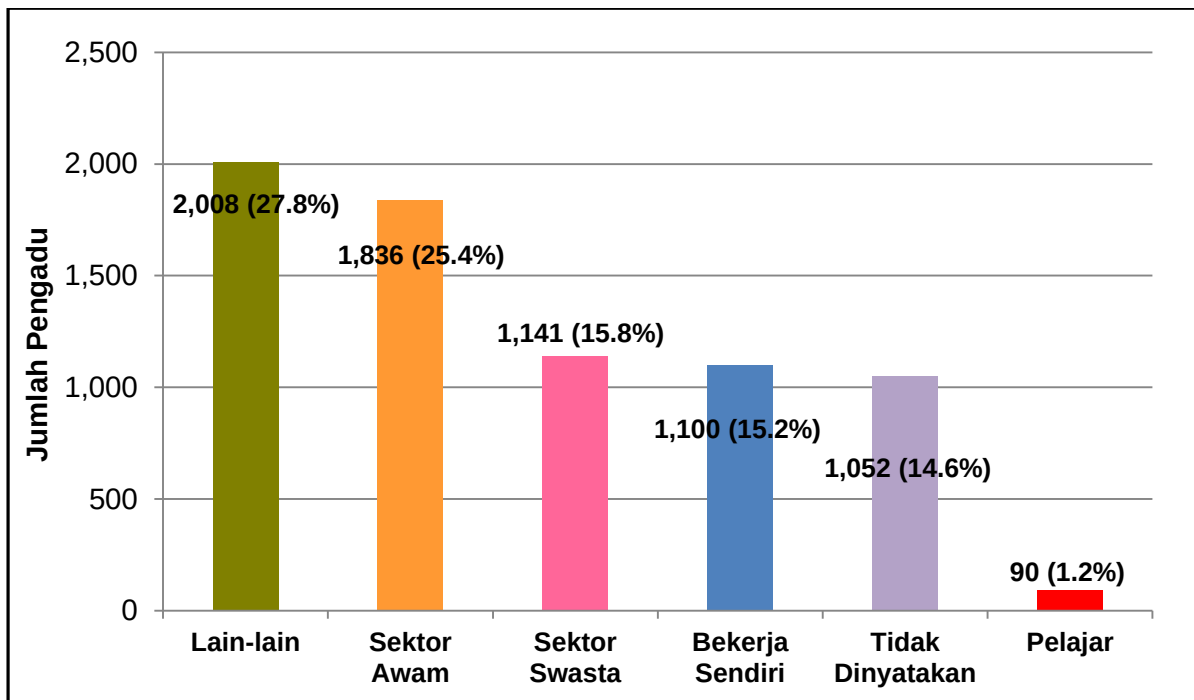
Profil Pengadu Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014

(i) Profil Pengadu Mengikut Bangsa



Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 6 Januari 2015

(ii) Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan



Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 6 Januari 2015

10 Agensi Kerajaan Persekutuan Termasuk GLC Yang Menerima Aduan Tertinggi Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014

A. Agensi Kerajaan Persekutuan

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Polis Diraja Malaysia	391	16 (4.1%)	375 (95.9%)
2.	Jabatan Pelajaran Negeri	261	15 (5.7%)	246 (94.3%)
3.	Jabatan Kesihatan Negeri	259	5 (1.9%)	254 (98.1%)
4.	Jabatan Kerja Raya Malaysia	237	22 (9.3%)	215 (90.7%)
5.	Jabatan Imigresen Malaysia	180	14 (7.8%)	166 (92.2%)
6.	Jabatan Kebajikan Masyarakat, Malaysia	159	8 (5.0%)	151 (95.0%)
7.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	113	8 (7.1%)	105 (92.9%)
8.	Jabatan Pengangkutan Jalan	101	2 (2.0%)	99 (98.0%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 6 Januari 2015

B. Syarikat Milik Kerajaan (GLC)

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Telekom Malaysia Berhad	198	6 (3.0%)	192 (97.0%)
2.	Tenaga Nasional Berhad	105	5 (4.8%)	100 (95.2%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 6 Januari 2015

**Bilangan Program Proaktif
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**

Program	Bil. Program Dijalankan	Bil. Pengunjung	Bil. Khidmat Nasihat	Bil. Aduan
KAB	119	9,464	2,598	504
KABB	18	7,159	2,086	409
MESRA	9	4,535	768	191
Jumlah	146	21,158	5,452	1,104

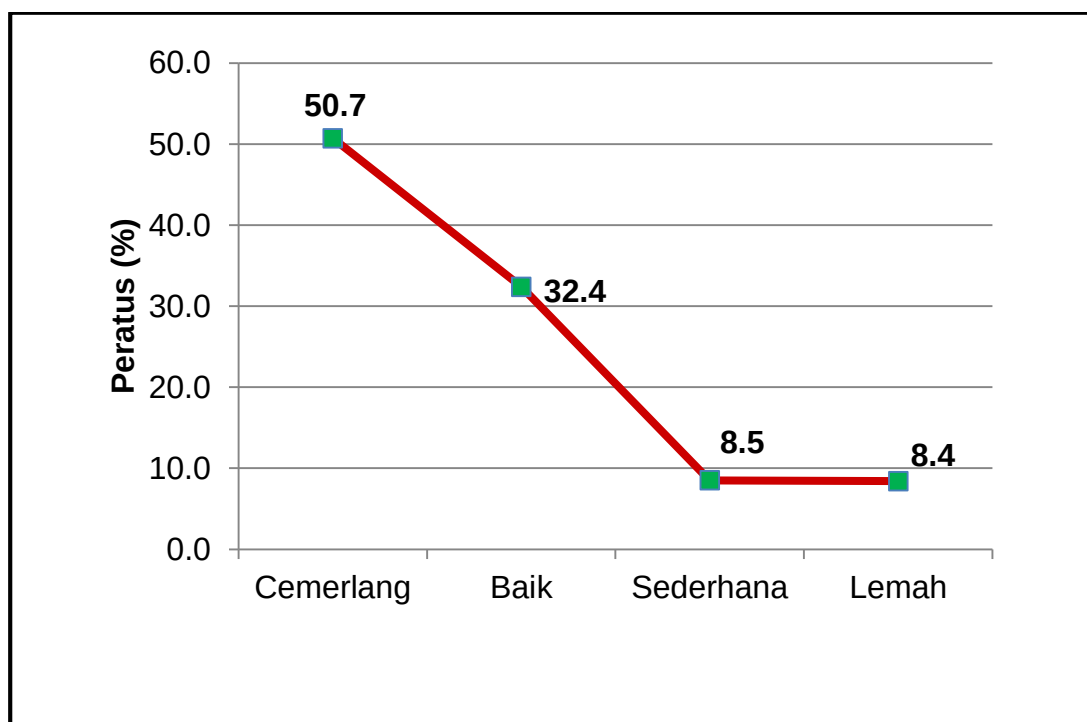
Lokasi Program (Negeri)	Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan			
	KAB	KABB	MESRA	Jumlah
Pahang	15	2	1	18
Terengganu	14	2	-	16
Selangor	12	2	1	15
Negeri Sembilan	12	2	1	15
Johor	12	2	1	15
Sabah	12	2	1	15
Sarawak	12	2	1	15
Perak	10	1	1	12
Kelantan	7	1	1	9
Kedah	5	1	-	6
Pulau Pinang	4	-	-	4
Perlis	1	1	1	3
Melaka	3	-	-	3
Jumlah	119	18	9	146

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAs pada 6 Januari 2015

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran Terhadap Perkhidmatan BPA
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**

Tahap Kepuasan	%
Cemerlang	50.7
Baik	32.4
Sederhana	8.5
Lemah	8.4
Jumlah	100

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran Terhadap Perkhidmatan BPA
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014**



***Nota: Sebanyak 955 Borang Maklum Balas telah diterima dalam tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2014**

**(Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima: hardcopy – 488 (51.1%),
online – 467 (48.9%))**