

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

Bil.	Saluran	Jumlah Aduan	%
1.	Elektronik (E-mel dan borang laman web)	4,185	58.13
2.	Program Proaktif*	1,103	15.32
3.	Hadir Sendiri	696	9.67
4.	Surat, Faks & Borang Kaunter Aduan Jabatan	609	8.46
5.	Telefon	419	5.82
6.	Program Menangani Aduan Sebelum Menjadi Aduan (MASJA)	97	1.35
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
<b>Jumlah</b>		<b>7,199</b>	<b>100</b>

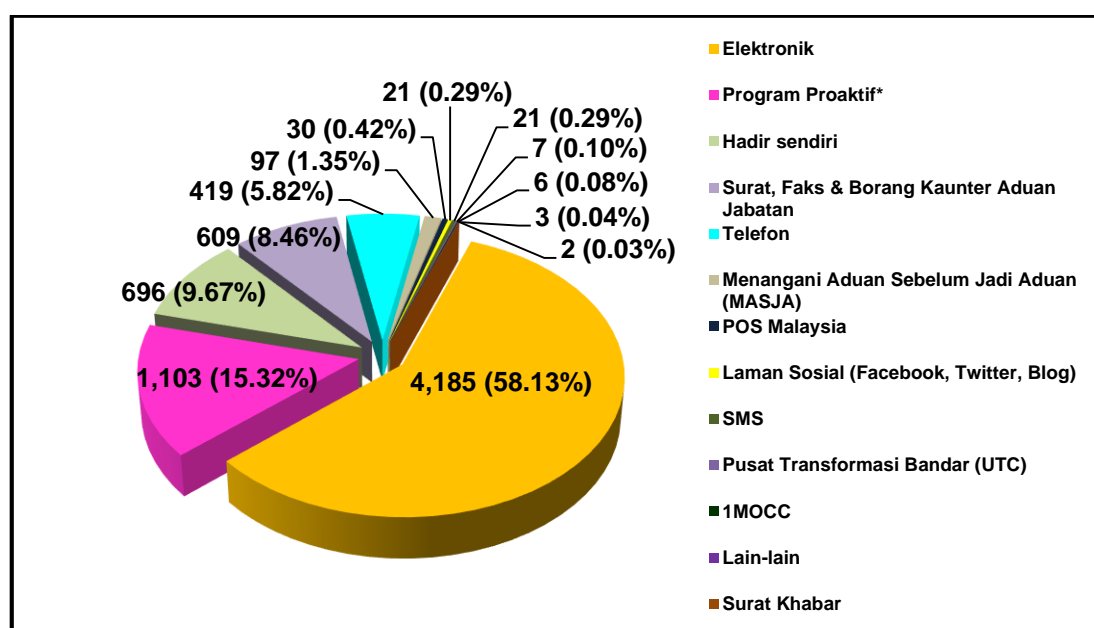
*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015*

\*Nota

Program Proaktif:

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

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



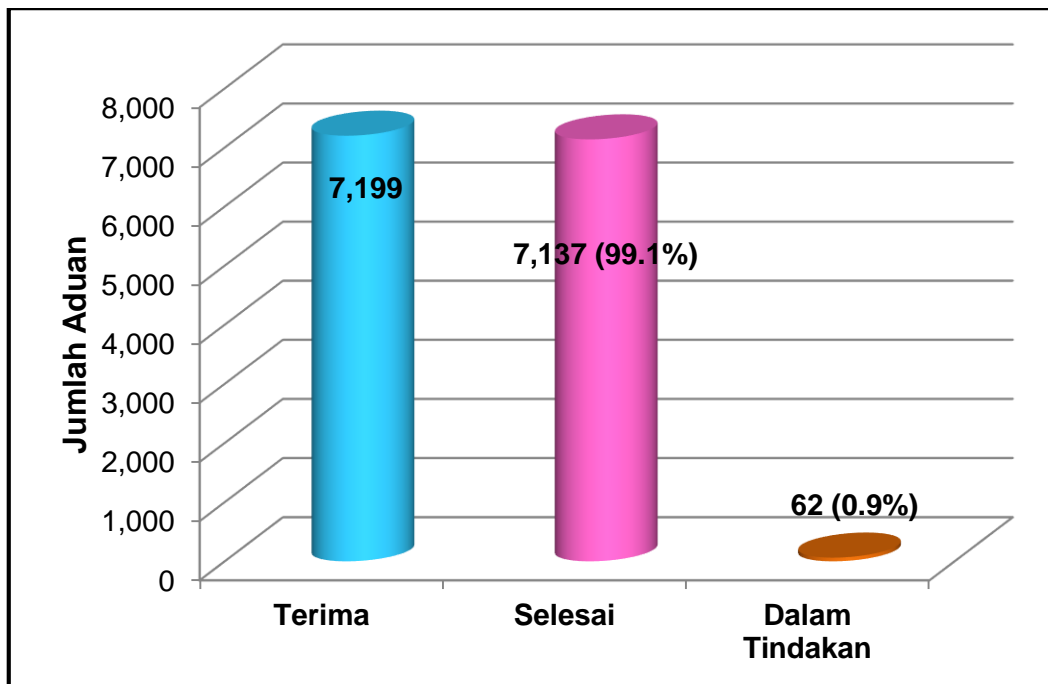
*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015*

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

<b>Agensi</b>	<b>Terima</b>	<b>Selesai (%)</b>	<b>Dalam Tindakan (%)</b>
Kementerian	4,518	4,481 (99.2%)	37 (0.8%)
Negeri	2,681	2,656 (99.1%)	25 (0.9%)
<b>Jumlah</b>	<b>7,199</b>	<b>7,137 (99.1%)</b>	<b>62 (0.9%)</b>

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015*

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



*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 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.	2,984	66.6	1,516	57.1	4,500	63.1
2.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu.	786	17.5	308	11.6	1,094	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.	118	2.6	608	22.9	726	10.2
4.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan/pengadu memberi maklumat palsu.	213	4.8	58	2.2	271	3.8
5.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	380	8.5	166	6.3	546	7.7
<b>Jumlah</b>		<b>4,481</b>	<b>100</b>	<b>2,656</b>	<b>100</b>	<b>7,137</b>	<b>100</b>

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015*

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

Bil.	Hasil Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Ulasan Diberikan Berpatutan	2,467	55.05	1,305	49.13	3,772	52.85
2.	Diselesaikan Dengan Segera	1,510	33.70	1,137	42.81	2,647	37.09
3.	Kesilapan Diakui	37	0.83	12	0.45	49	0.69
4.	Permohonan Maaf Diberikan	32	0.71	4	0.15	36	0.50
5.	Perubahan Keputusan	25	0.56	8	0.30	33	0.46
6.	Perubahan Norma/Prosedur	10	0.22	11	0.41	21	0.29
7.	Remedi Secara Kewangan/Pampasan	13	0.29	6	0.23	19	0.27
8.	Perubahan Undang-Undang/Dasar	4	0.09	1	0.04	5	0.07
9.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	383	8.55	172	6.48	555	7.78
<b>Jumlah</b>		<b>4,481</b>	<b>100</b>	<b>2,656</b>	<b>100</b>	<b>7,137</b>	<b>100</b>

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015*

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

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Sederhana	3,064	67.8	1,446	53.9	4,510	62.6
2.	Mudah	1,155	25.6	1,031	38.5	2,186	30.4
3.	Kompleks	238	5.3	140	5.2	378	5.3
4.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	61	1.4	64	2.4	125	1.7
<b>Jumlah</b>		<b>4,518</b>	<b>100</b>	<b>2,681</b>	<b>100</b>	<b>7,199</b>	<b>100</b>

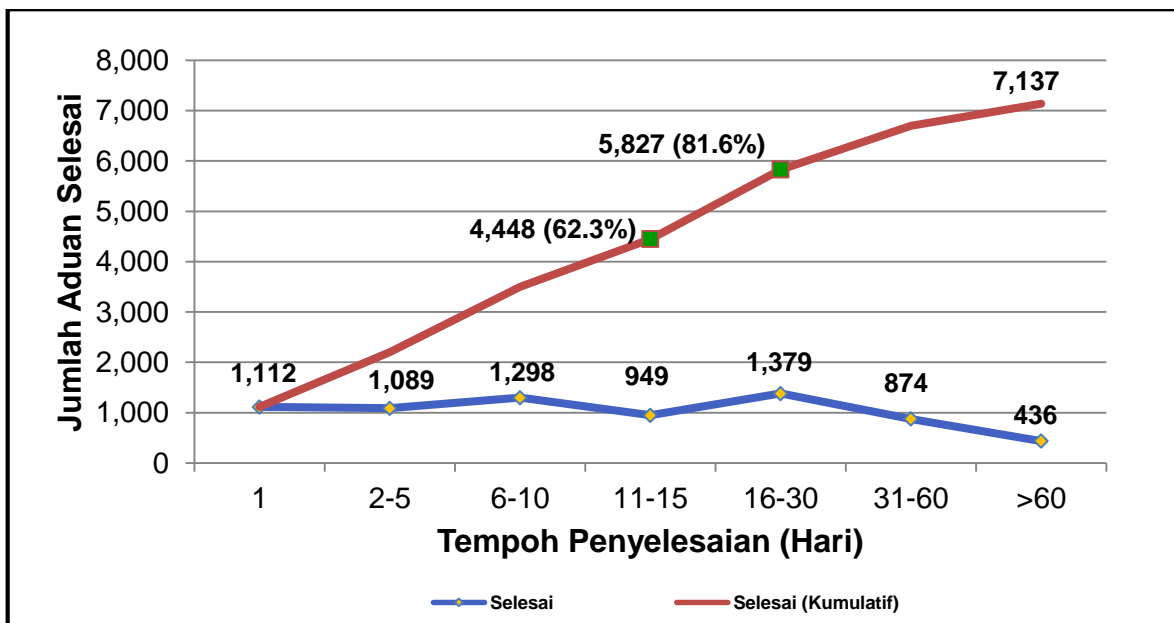
*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015*

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

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	1,112	15.6	1,112	15.6
2-5	1,089	15.3	2,201	30.8
6-10	1,298	18.2	3,499	49.0
11-15	949	13.3	4,448	62.3
16-30	1,379	19.3	5,827	81.6
31-60	874	12.2	6,701	93.9
>60	436	6.1	7,137	100
<b>Jumlah</b>	<b>7,137</b>	<b>100</b>	-	-

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015*

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



*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 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	780	0	780 (100%)	455 (58.3%)
2.	Jabatan Perdana Menteri	502	9 (1.8%)	493 (98.2%)	329 (66.7%)
3.	Kesihatan	368	4 (1.1%)	364 (98.9%)	312 (85.7%)
4.	Pendidikan (Sektor Pelajaran)	367	5 (1.4%)	362 (98%)	153 (42.3%)
5.	Kewangan	298	0	298 (100%)	205 (68.8%)
6.	Kerja Raya	296	6 (2.0%)	290 (98.0%)	161 (55.5%)
7.	Komunikasi dan Multimedia	288	2 (0.7%)	286 (99.3%)	161 (56.3%)
8.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	209	2 (1.0%)	207 (99.0%)	113 (54.6%)
9.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	187	0	187 (100%)	112 (59.9%)
10.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	165	2 (1.2%)	163 (98.8%)	85 (52.1%)
11.	Wilayah Persekutuan	147	1 (0.7%)	146 (99.3%)	79 (54.1%)
12.	Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan	147	4 (2.7%)	143 (97.3%)	91 (63.6%)
13.	Pengangkutan	138	0	138 (100%)	109 (79.0%)
14.	Sumber Manusia	133	1 (0.8%)	132 (99.2%)	68 (51.5%)
15.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	129	0	129 (100%)	87 (67.4%)
16.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	117	0	117 (100%)	77 (65.8%)
17.	Pertanian dan Industri Asas Tani	97	1 (1.0%)	96 (99.0%)	68 (70.8%)
18.	Pendidikan (Sektor Pengajian Tinggi)	86	0	86 (100%)	63 (73.3%)
19.	Pertahanan	27	0	27 (100%)	15 (55.6%)
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	0	9 (100%)	5 (55.6%)
22.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	5	0	5 (100%)	5 (100%)
23.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	5	0	5 (100%)	2 (40.0%)
24.	Sains, Teknologi dan Inovasi	3	0	3 (100%)	2 (66.7%)
25.	Luar Negeri	2	0	2 (100%)	2 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>4,518</b>	<b>37 (0.8%)</b>	<b>4,481 (99.2%)</b>	<b>2,772 (61.9%)</b>

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015*

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

Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kem.	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Kelewatan atau Tiada Tindakan	1,596	35.2	1,132	42.1	2,728	37.8
2.	Pelbagai Aduan	520	11.5	357	13.3	877	12.2
3.	Kegagalan Penguatkuasaan	450	9.9	407	15.1	857	11.9
4.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	644	14.2	172	6.4	816	11.3
5.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	380	8.4	165	6.1	545	7.6
6.	Tindakan Tidak Adil	389	8.6	133	4.9	522	7.2
7.	Kekurangan Kemudahan Awam	220	4.9	227	8.4	447	6.2
8.	Salah laku Anggota Awam	146	3.2	23	0.9	169	2.3
9.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	110	2.4	40	1.5	150	2.1
10.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	75	1.7	32	1.2	107	1.5
<b>Jumlah</b>		<b>4,530</b>	<b>100</b>	<b>2,688</b>	<b>100</b>	<b>7,218</b>	<b>100</b>

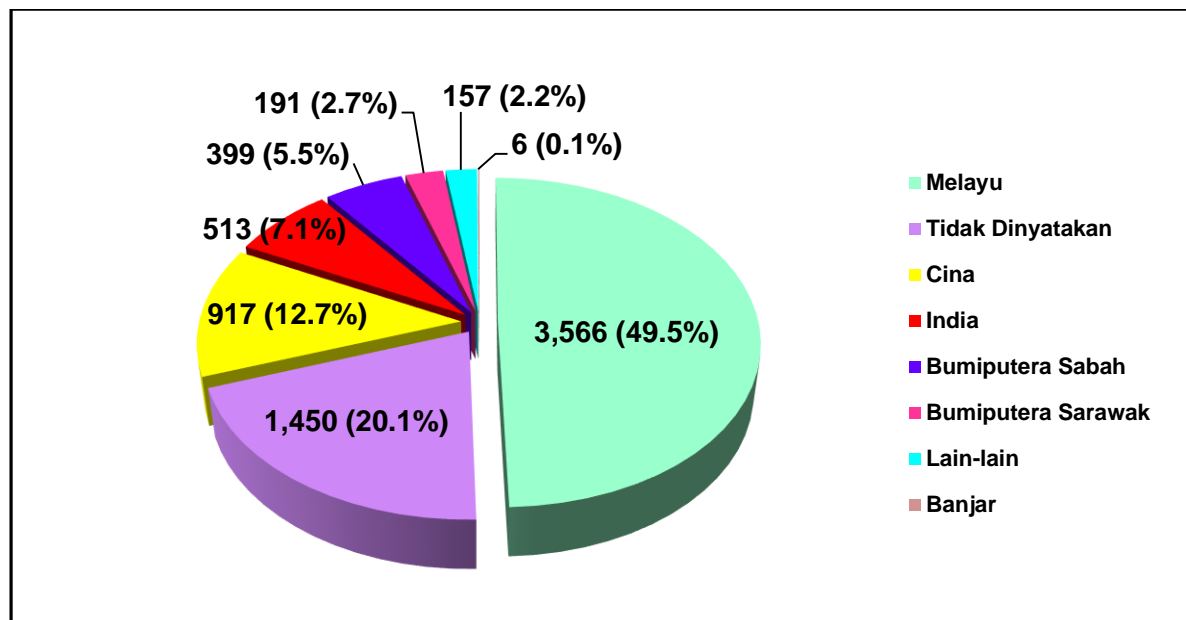
*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015*

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



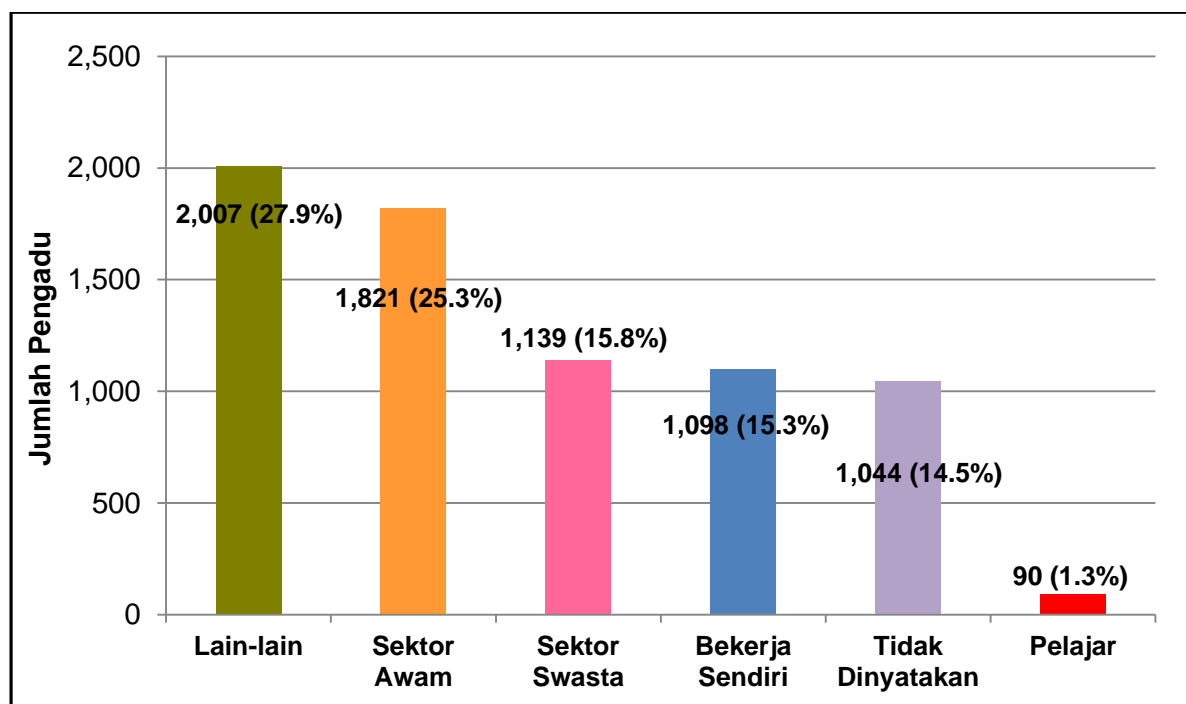
## Profil Pengadu Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2014

### (i) Profil Pengadu Mengikut Bangsa



Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015

### (ii) Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan



Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 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	388	0	388 (100%)
2.	Jabatan Pelajaran Negeri	260	3 (1.2%)	257 (98.8%)
3.	Jabatan Kesihatan Negeri	259	2 (0.8%)	257 (99.2%)
4.	Jabatan Kerja Raya Malaysia	237	4 (1.7%)	233 (98.3%)
5.	Jabatan Imigresen Malaysia	177	0	177 (100%)
6.	Jabatan Kebajikan Masyarakat, Malaysia	154	2 (1.3%)	152 (98.7%)
7.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	112	1 (0.9%)	111 (99.1%)
8.	Jabatan Pengangkutan Jalan	102	0	102 (100%)

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015*

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

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Telekom Malaysia Berhad	197	2 (1.0%)	195 (99.0%)
2.	Tenaga Nasional Berhad	103	1 (1.0%)	102 (99.0%)

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015*

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

<b>Program</b>	<b>Bil. Program Dijalankan</b>	<b>Bil. Pengunjung</b>	<b>Bil. Khidmat Nasihat</b>	<b>Bil. Aduan</b>
KAB	119	9,464	2,598	504
KABB	18	7,159	2,086	408
MESRA	9	4,535	768	191
<b>Jumlah</b>	<b>146</b>	<b>21,158</b>	<b>5,452</b>	<b>1,103</b>

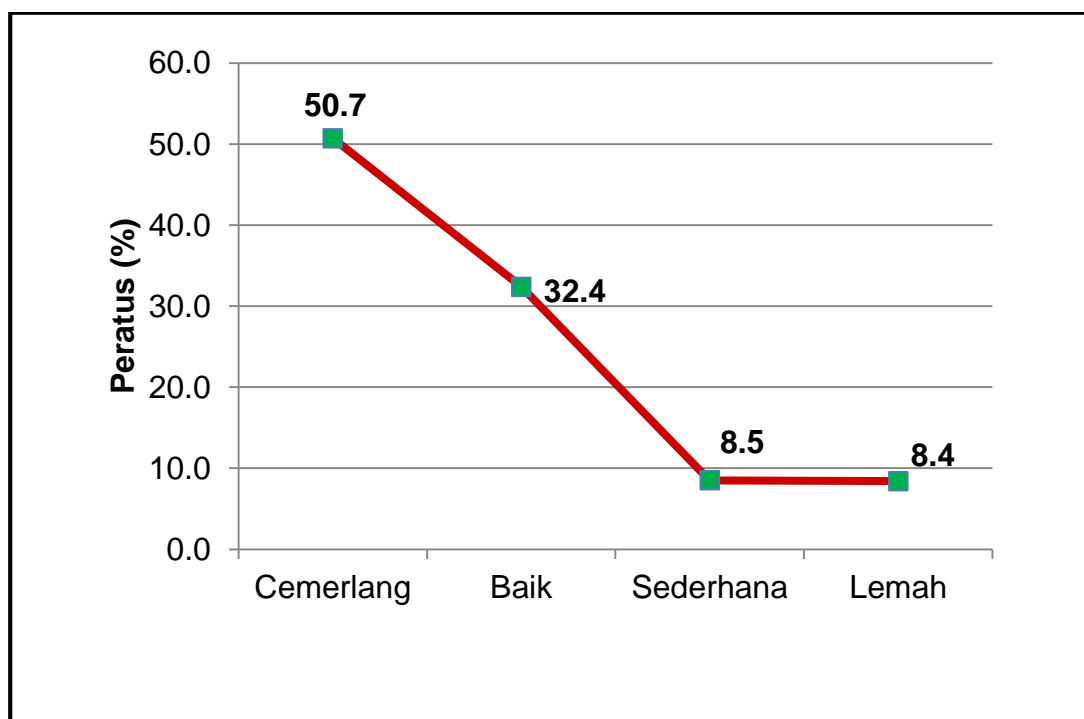
<b>Lokasi Program (Negeri)</b>	<b>Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan</b>			
	<b>KAB</b>	<b>KABB</b>	<b>MESRA</b>	<b>Jumlah</b>
Pahang	15	2	1	18
Terengganu	14	2	-	16
Selangor	12	2	1	15
Negeri Sembilan	12	2	1	15
Johor	12	2	1	15
Sabah	12	2	1	15
Sarawak	12	2	1	15
Perak	10	1	1	12
Kelantan	7	1	1	9
Kedah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

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015*

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

Tahap Kepuasan	%
Cemerlang	50.7
Baik	32.4
Sederhana	8.5
Lemah	8.4
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luanan 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%))**