

**Saluran Penerimaan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**

Bil.	Saluran	Jumlah Aduan	%
1.	Elektronik (E-mel dan borang laman web)	3,963	62.04
2.	Hadir Sendiri	638	9.99
3.	Surat, Faks & Borang Kaunter Aduan Jabatan	631	9.88
4.	Program Proaktif	568	8.89
5.	Telefon	368	5.76
6.	Program Menangani Aduan Sebelum Menjadi Aduan (MASJA)	122	1.91
7.	SMS	54	0.85
8.	Laman Sosial (Facebook, Twitter, Blog)	20	0.31
9.	Pos Malaysia	19	0.30
10.	Surat Khabar	2	0.03
11.	1MOCC	2	0.03
12.	KIOSK	1	0.02
Jumlah		6,388	100

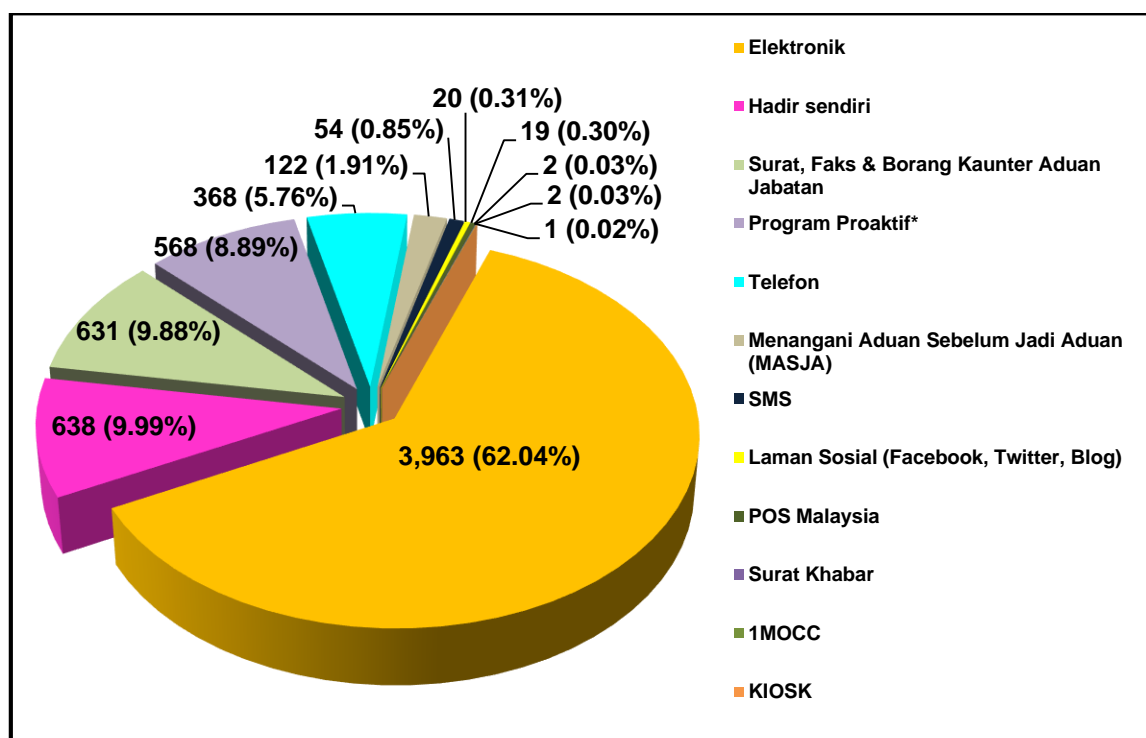
Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2015

***Nota**

Program Proaktif:

Program MESRA, Kaunter Aduan Bergerak dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu

**Saluran Penerimaan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**



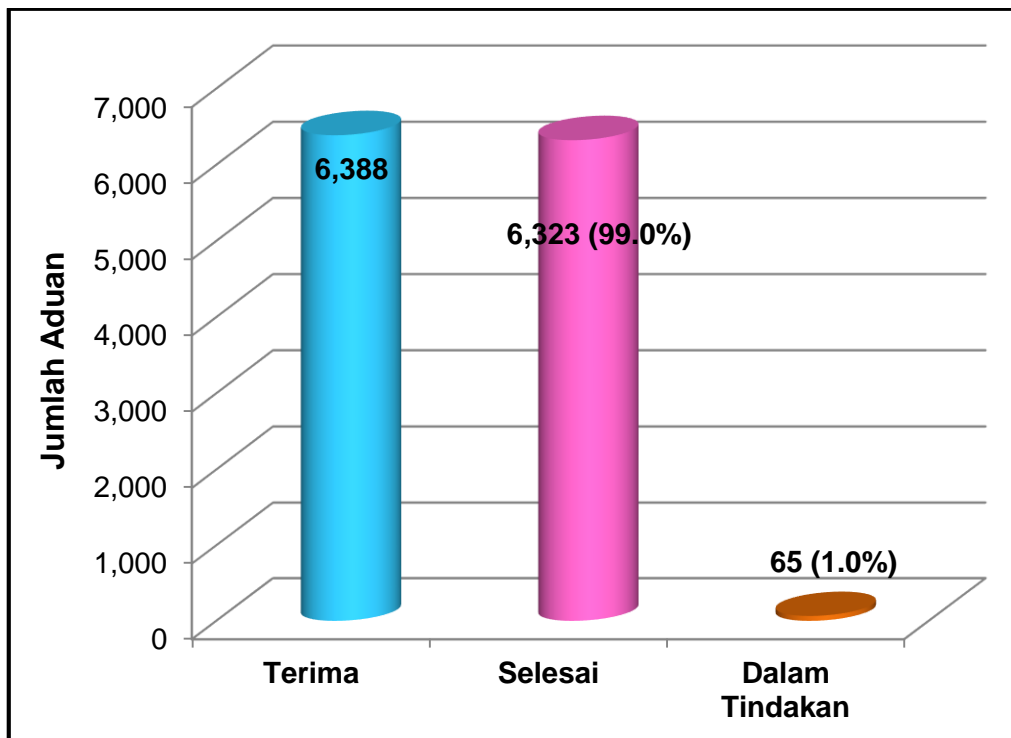
Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2016

**Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**

Agensi	Terima	Selesai (%)	Dalam Tindakan (%)
Kementerian	3,892	3,859 (99.2%)	33 (0.8%)
Negeri	2,496	2,464 (98.7%)	32 (1.3%)
Jumlah	6,388	6,323 (99.0%)	65 (1.0%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2016

**Status Pengurusan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**



Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2016

**Kategori Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**

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.	2,616	67.8	1,594	64.7	4,210	66.6
2.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu.	580	15.0	326	13.2	906	14.3
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.	96	2.5	375	15.2	471	7.4
4.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan/pengadu memberi maklumat palsu.	140	3.6	66	2.7	206	3.3
5.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	427	11.1	103	4.2	530	8.4
Jumlah		3,859	100	2,464	100	6,323	100

Sumber: Cetakan Sistem SISPAA pada 5 Februari 2016

**Hasil Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**

Bil.	Hasil Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Ulasan Diberikan Berpatutan	2,169	56.2	1,480	60.1	3,649	57.7
2.	Diselesaikan Dengan Segera	1,173	30.4	850	34.5	2,023	32.0
3.	Permohonan Maaf Diberikan	30	0.8	9	0.4	39	0.6
4.	Kesilapan Diakui	34	0.9	4	0.2	38	0.6
5.	Perubahan Keputusan	12	0.3	3	0.1	15	0.2
6.	Remedi Secara Kewangan/Pampasan	7	0.2	11	0.4	18	0.3
7.	Perubahan Norma/Prosedur	5	0.1	1	0.0	6	0.1
8.	Perubahan Undang-Undang/Dasar	2	0.1	2	0.1	4	0.1
9.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	427	11.1	104	4.2	531	8.4
Jumlah		3,859	100	2,464	100	6,323	100

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2016

**Tahap Kesukaran Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Sederhana	2,894	74.4	1,667	66.8	4,561	71.4
2.	Mudah	596	15.3	676	27.1	1,272	19.9
3.	Kompleks	402	10.3	153	6.1	555	8.7
Jumlah		3,892	100	2,496	100	6,388	100

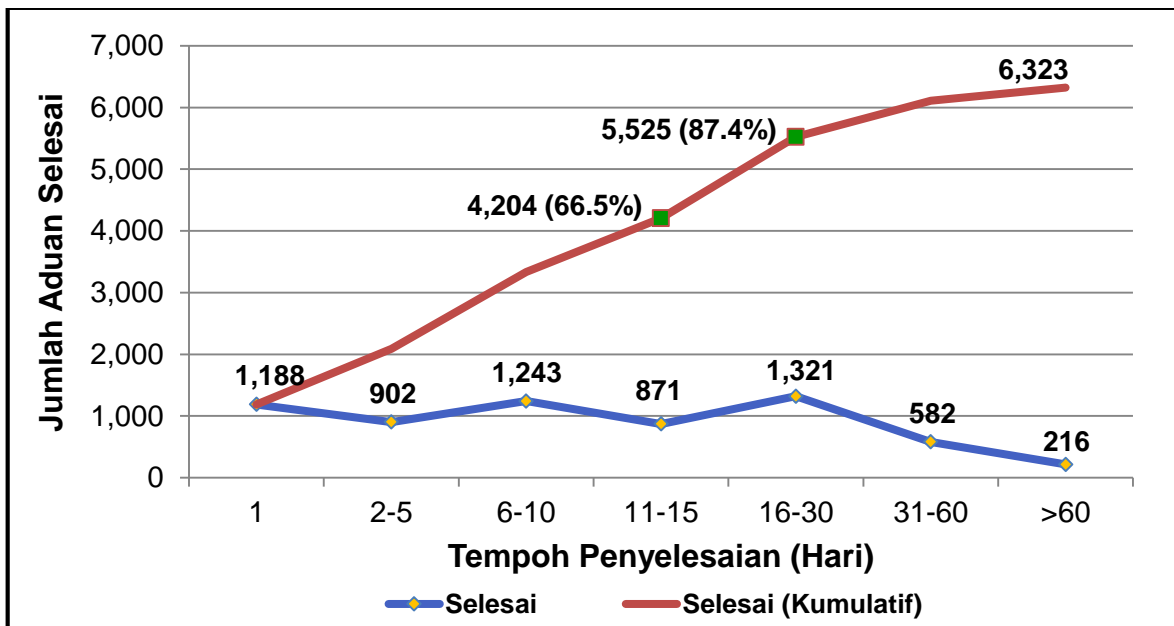
Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2016

**Kadar Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	1,188	18.8	1,188	18.8
2-5	902	14.3	2,090	33.1
6-10	1,243	19.7	3,333	52.7
11-15	871	13.8	4,204	66.5
16-30	1,321	20.9	5,525	87.4
31-60	582	9.2	6,107	96.6
>60	216	3.4	6,323	100
Jumlah	6,323	100	-	-

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2016

**Tempoh Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**



Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2016

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (%)
1.	Dalam Negeri	692	1 (0.1%)	691 (99.9%)	507 (73.4%)
2.	Kesihatan	401	3 (0.7%)	398 (99.3%)	358 (89.9%)
3.	Jabatan Perdana Menteri	334	2 (0.6%)	332 (99.4%)	248 (74.7%)
4.	Kerja Raya	327	9 (2.8%)	318 (97.2%)	199 (62.6%)
5.	Kewangan	318	1 (0.3%)	317 (99.7%)	177 (55.8%)
6.	Pendidikan	286	3 (1.0%)	283 (99.0%)	151 (53.4%)
7.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	198	2 (1.0%)	196 (99.0%)	130 (66.3%)
8.	Komunikasi dan Multimedia	172	0	172 (100%)	122 (70.9%)
9.	Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan	152	9 (5.9%)	143 (94.1%)	81 (56.6%)
10.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	150	0	150 (100%)	99 (66.0%)
11.	Wilayah Persekutuan	144	0	144 (100%)	116 (80.6%)
12.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	132	0	132 (100%)	96 (72.7%)
13.	Sumber Manusia	129	0	129 (100%)	93 (72.1%)
14.	Pendidikan Tinggi	110	1 (0.9%)	109 (99.1%)	77 (70.6%)
15.	Pengangkutan	102	2 (2.0%)	100 (98.0%)	76 (76.0%)
16.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	65	0	65 (100%)	46 (70.8%)
17.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	52	0	52 (100%)	32 (61.5%)
18.	Pertanian dan Industri Asas Tani	52	0	52 (100%)	41 (78.8%)
19.	Pertahanan	21	0	21 (100%)	11 (52.4%)
20.	Pelancongan dan Kebudayaan	19	0	19 (100%)	16 (84.2%)

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (%)
21.	Belia dan Sukan	10	0	10 (100%)	9 (90.0%)
22.	Luar Negeri	10	0	10 (100%)	5 (50.0%)
23.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	9	0	9 (100%)	7 (77.8%)
24.	Sains, Teknologi dan Inovasi	7	0	7 (100%)	2 (28.6%)
25.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	0	0	0	0
Jumlah		3,892	33 (0.8%)	3,859 (99.2%)	2,699 (69.9%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2016

**Jumlah Aduan Mengikut Kategori
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**

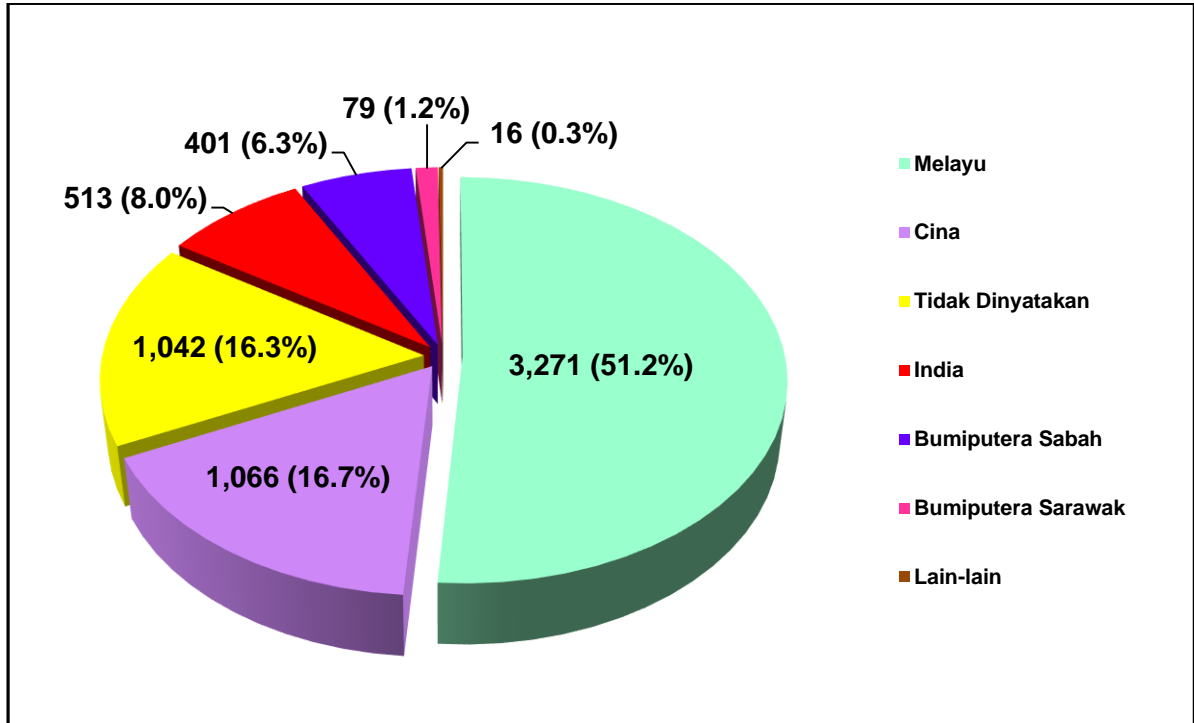
Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kem.	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Kelewatan atau Tiada Tindakan	1,432	36.6	1,129	45.0	2,561	39.9
2.	Kegagalan Penguatkuasaan	504	12.9	443	17.6	947	14.7
3.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	547	14.0	297	11.8	844	13.1
4.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	482	12.3	141	5.6	623	9.7
5.	Kekurangan Kemudahan Awam	223	5.7	253	10.1	476	7.4
6.	Tindakan Tidak Adil	338	8.6	102	4.1	440	6.8
7.	Salah laku Anggota Awam	140	3.6	33	1.3	173	2.7
8.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	111	2.8	45	1.8	156	2.4
9.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	84	2.1	45	1.8	129	2.0
10.	Pelbagai Aduan	53	1.4	22	0.9	75	1.2
Jumlah		3,914	100	2,510	100	6,424	100

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2016

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

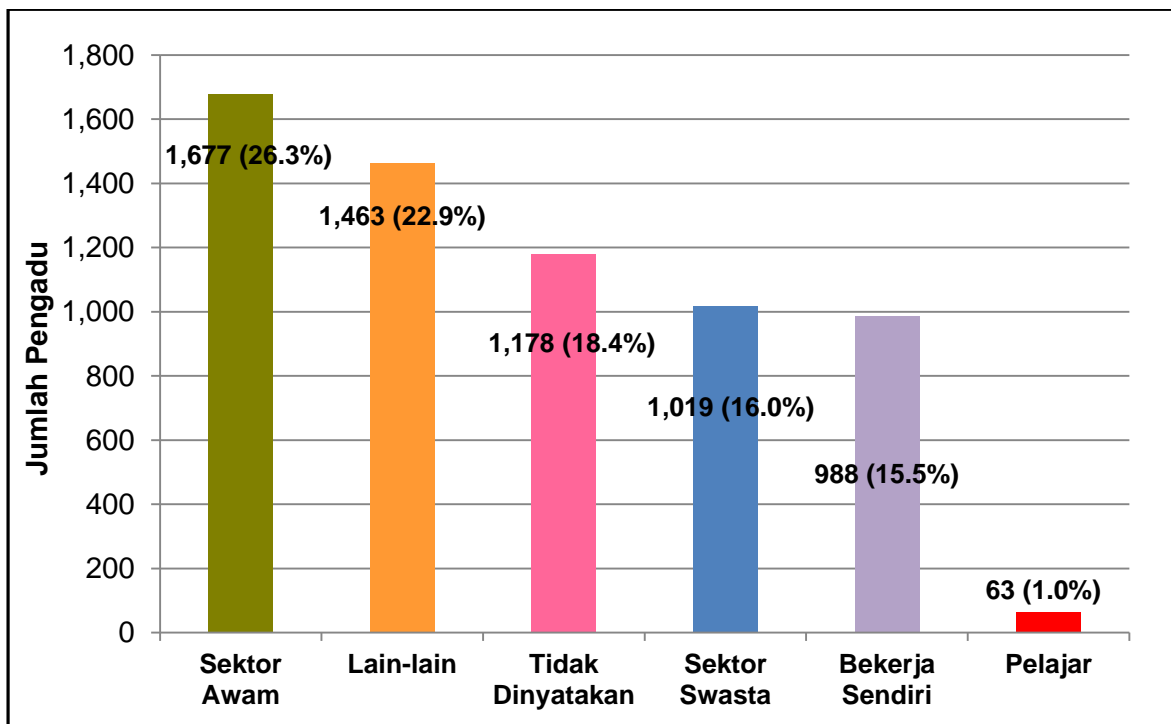
Profil Pengadu Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015

(i) Profil Pengadu Mengikut Bangsa



Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2016

(ii) Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan



Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2016

10 Agensi Kerajaan Persekutuan Termasuk GLC Yang Menerima Aduan Tertinggi Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015

A. Agensi Kerajaan Persekutuan

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Polis Diraja Malaysia	343	1 (0.3%)	342 (99.7%)
2.	Jabatan Kerja Raya Malaysia	270	5 (1.9%)	265 (98.1%)
3.	Jabatan Kesihatan Negeri	264	0	264 (100%)
4.	Jabatan Pelajaran Negeri	223	2 (0.9%)	221 (99.1%)
5.	Jabatan Imigresen Malaysia	188	0	188 (100%)
6.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	113	0	113 (100%)
7.	Jabatan Pengangkutan Jalan	78	1 (1.3%)	77 (98.7%)
8.	Jabatan Pendaftaran Negara	71	0	71 (100%)

Sumber: Cetakn Sistem SISPAA pada 5 Februari 2016

B. Syarikat Milik Kerajaan (GLC)

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Tenaga Nasional Berhad	103	0	103 (100%)
2.	Telekom Malaysia Berhad	89	0	89 (100%)

Sumber: Cetakn Sistem SISPAA pada 5 Februari 2016

**Bilangan Program Proaktif
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**

Program	Bil. Program Dijalankan	Bil. Pengunjung	Bil. Khidmat Nasihat	Bil. Aduan
KAB	71	7,838	2,545	199
KABB	14	8,916	1,758	244
MESRA	8			125
Jumlah	93	16,754	4,303	568

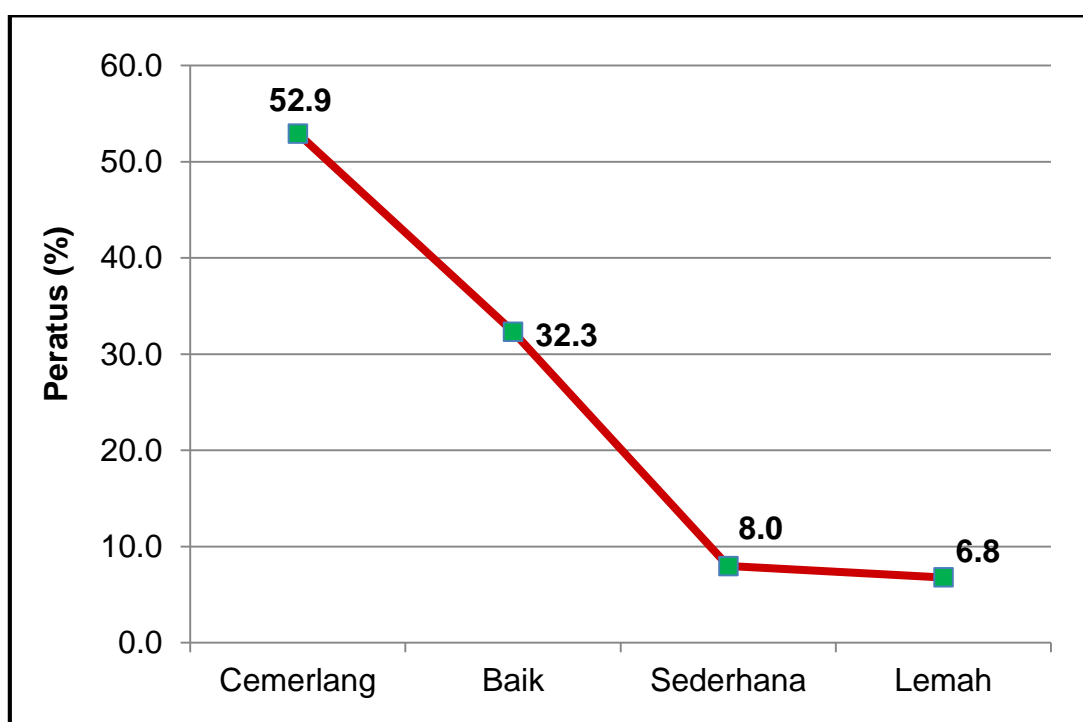
Lokasi Program (Negeri)	Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan			
	KAB	KABB	MESRA	Jumlah
Sabah	12	1	1	14
Pahang	11	1	1	13
Selangor	10	1	1	12
Melaka	8	-	-	8
Sarawak	6	1	1	8
Kedah	7	1	-	8
Perak	3	2	1	6
Johor	3	1	1	5
Perlis	3	2	-	5
Negeri Sembilan	3	1	1	5
Kelantan	1	2	1	4
Pulau Pinang	3	-	-	3
Terengganu	1	1	-	2
Jumlah	71	14	8	93

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 5 Februari 2016

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luan Terhadap Perkhidmatan BPA
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**

Tahap Kepuasan	%
Cemerlang	52.9
Baik	32.3
Sederhana	8.0
Lemah	6.8
Jumlah	100

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luan Terhadap Perkhidmatan BPA
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2015**



**Nota: Sebanyak 747 Borang Maklum Balas telah diterima dalam tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2015*

(Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima: hardcopy – 323 (43.2%), online – 424 (56.8%))