

**Saluran Penerimaan Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**

Bil.	Saluran	Jumlah Aduan	%
1.	Elektronik (E-mel dan borang laman web)	3,903	60.1
2.	Hadir Sendiri	598	9.2
3.	Surat, Faks & Borang Kaunter Aduan Jabatan	571	8.8
4.	Program Proaktif	555	8.5
5.	Telefon	383	5.9
6.	Stake Holder	185	2.8
7.	Program Menangani Aduan Sebelum Menjadi Aduan (MASJA)	107	1.6
8.	1MOCC	65	1.0
9.	Rakyat Responz	46	0.7
10.	SMS	41	0.6
11.	Pos Malaysia	22	0.3
12.	Laman Sosial (Facebook, Twitter, Blog)	18	0.3
<b>Jumlah</b>		<b>6,494</b>	<b>100</b>

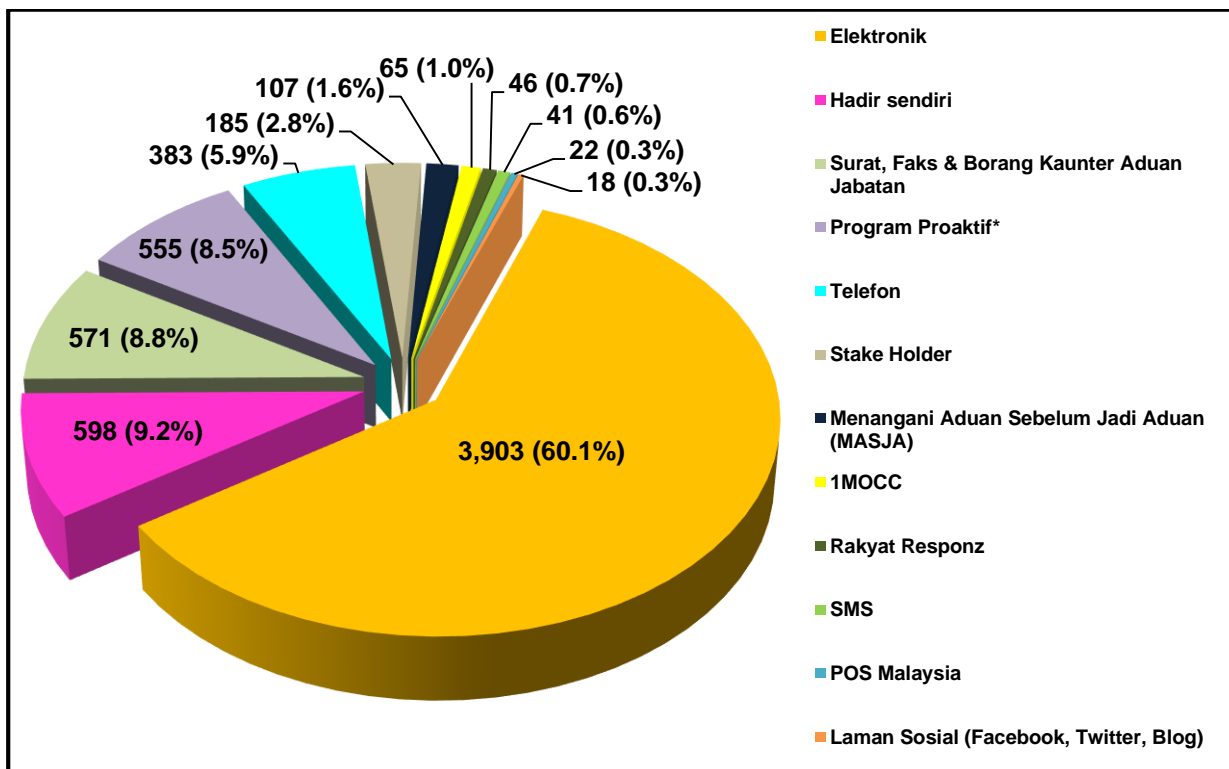
*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

**\*Nota**

**Program Proaktif:**

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

**Saluran Penerimaan Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**



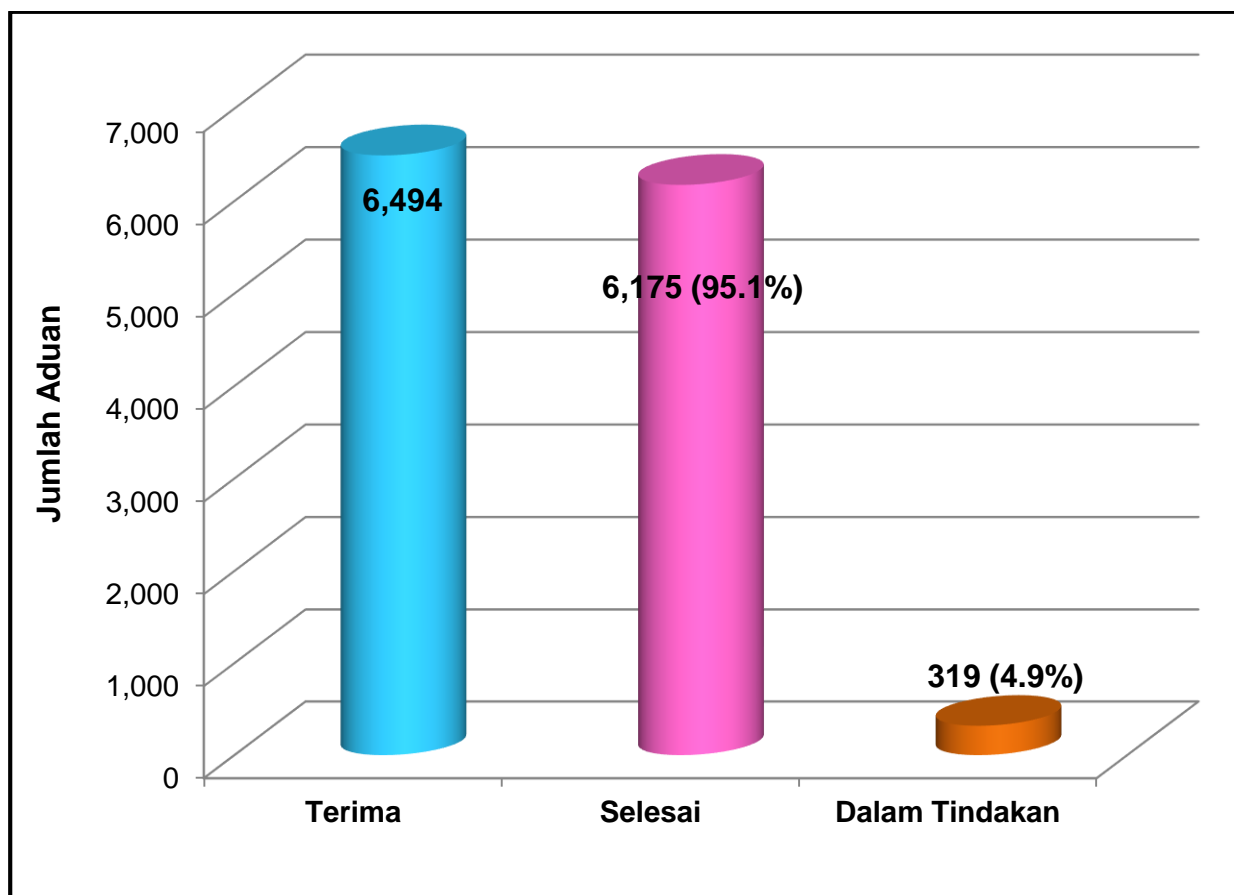
*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

**Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**

<b>Agensi</b>	<b>Terima</b>	<b>Selesai (%)</b>	<b>Dalam Tindakan (%)</b>
Kementerian	4,074	3,885 (95.4%)	189 (4.6%)
Negeri	2,420	2,290 (94.6%)	130 (5.4%)
<b>Jumlah</b>	<b>6,494</b>	<b>6,175 (95.1%)</b>	<b>319 (4.9%)</b>

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

**Status Pengurusan Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**



*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

**Kategori Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**

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.	2,852	73.4	1,627	71.0	4,479	72.5
2.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu.	530	13.6	200	8.7	730	11.8
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.	77	2.0	328	14.3	405	6.6
4.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan/pengadu memberi maklumat palsu.	157	4.0	72	3.1	229	3.7
5.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	269	6.9	63	2.8	332	5.4
<b>Jumlah</b>		<b>3,885</b>	<b>100</b>	<b>2,290</b>	<b>100</b>	<b>6,175</b>	<b>100</b>

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

**Hasil Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**

Bil.	Hasil Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Ulasan Diberikan Berpatutan	2,292	59.00	1,430	62.45	3,722	60.28
2.	Diselesaikan Dengan Segera	1,208	31.09	751	32.79	1,959	31.72
3.	Permohonan Maaf Diberikan	48	1.24	9	0.39	57	0.92
4.	Kesilapan Diakui	32	0.82	9	0.39	41	0.66
5.	Remedi Secara Kewangan/Pampasan	14	0.36	19	0.83	33	0.53
6.	Perubahan Keputusan	11	0.28	6	0.26	17	0.28
7.	Perubahan Norma/Prosedur	6	0.15	2	0.09	8	0.13
8.	Perubahan Undang-Undang/Dasar	5	0.13	1	0.04	6	0.10
9.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	269	6.92	63	2.75	332	5.38
<b>Jumlah</b>		<b>3,885</b>	<b>100</b>	<b>2,290</b>	<b>100</b>	<b>6,175</b>	<b>100</b>

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

**Tahap Kesukaran Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Sederhana	2,909	71.4	1,429	59.0	4,338	66.8
2.	Mudah	548	13.5	595	24.6	1,143	17.6
3.	Kompleks	617	15.1	396	16.4	1,013	15.6
<b>Jumlah</b>		<b>4,074</b>	<b>100</b>	<b>2,420</b>	<b>100</b>	<b>6,494</b>	<b>100</b>

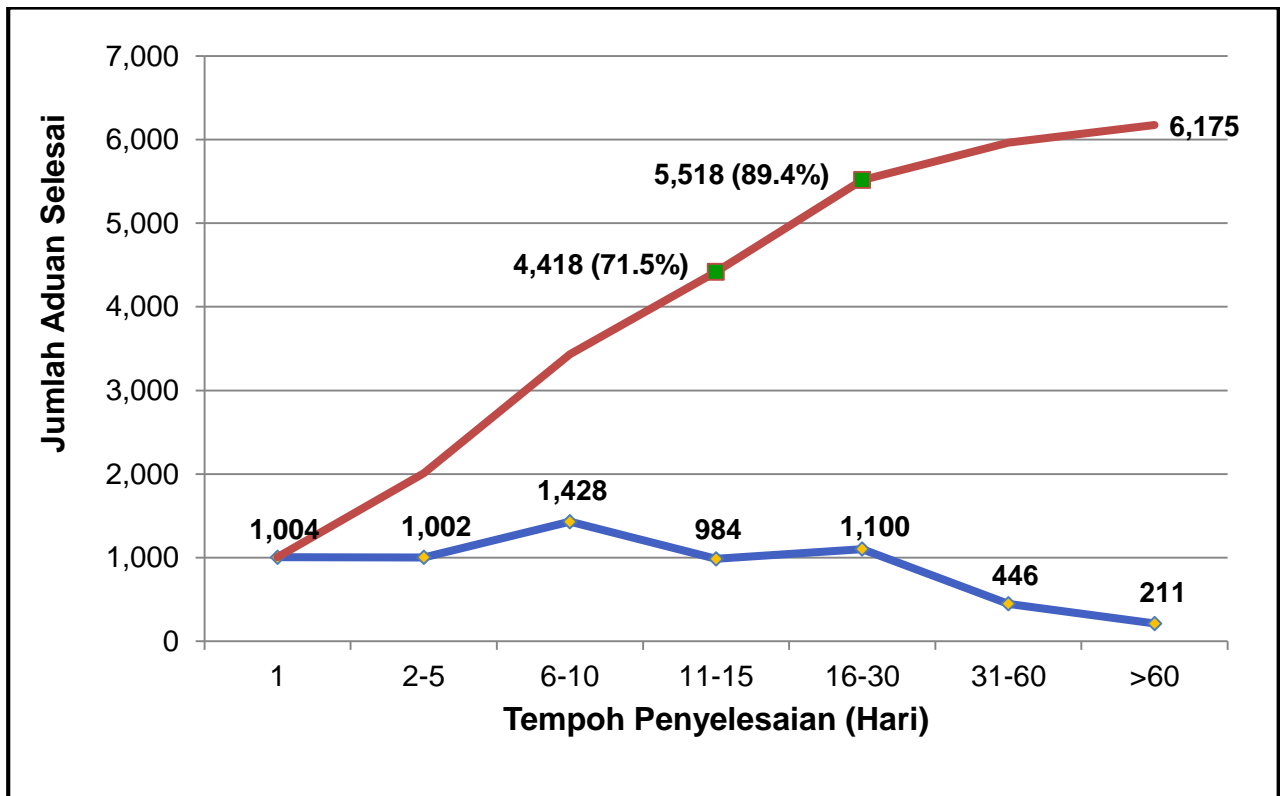
*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

**Kadar Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	1,004	16.3	1,004	16.3
2-5	1,002	16.2	2,006	32.5
6-10	1,428	23.1	3,434	55.6
11-15	984	15.9	4,418	71.5
16-30	1,100	17.8	5,518	89.4
31-60	446	7.2	5,964	96.6
>60	211	3.4	<b>6,175</b>	<b>100</b>
<b>Jumlah</b>	<b>6,175</b>	<b>100</b>	-	-

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

**Tempoh Penyelesaian Aduan  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**



*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (%)
1.	Dalam Negeri	719	23 (3.2%)	696 (96.8%)	475 (68.2%)
2.	Kesihatan	445	28 (6.3%)	417 (93.7%)	348 (83.5%)
3.	Jabatan Perdana Menteri	395	14 (3.5%)	381 (96.5%)	301 (79.0%)
4.	Pendidikan	327	27 (8.3%)	300 (91.7%)	173 (57.7%)
5.	Kewangan	295	6 (2.0%)	289 (98.0%)	218 (75.4%)
6.	Kerja Raya	240	15 (6.3%)	225 (93.8%)	157 (69.8%)
7.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	217	17 (7.8%)	200 (92.2%)	155 (77.5%)
8.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	193	11 (5.7%)	182 (94.3%)	131 (72.0%)
9.	Pendidikan Tinggi	157	12 (7.6%)	145 (92.4%)	112 (77.2%)
10.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	150	3 (2.0%)	147 (98.0%)	115 (78.2%)
11.	Komunikasi dan Multimedia	143	6 (4.2%)	137 (95.8%)	108 (78.8%)
12.	Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan	139	5 (3.6%)	134 (96.4%)	92 (68.7%)
13.	Wilayah Persekutuan	128	3 (2.3%)	125 (97.7%)	117 (93.6%)
14.	Sumber Manusia	118	0	118 (100%)	109 (92.4%)
15.	Pengangkutan	105	1 (1.0%)	104 (99.0%)	73 (70.2%)
16.	Pertanian dan Industri Asas Tani	81	4 (4.9%)	77 (95.1%)	63 (81.8%)
17.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	77	5 (6.5%)	72 (93.5%)	45 (62.5%)
18.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	71	4 (5.6%)	67 (94.4%)	48 (71.6%)
19.	Pertahanan	21	2 (9.5%)	19 (90.5%)	9 (47.4%)
20.	Belia dan Sukan	17	0	17 (100%)	11 (64.7%)

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (%)
21.	Pelancongan dan Kebudayaan	14	2 (14.3%)	12 (85.7%)	5 (41.7%)
22.	Luar Negeri	12	1 (8.3%)	11 (91.7%)	7 (63.6%)
23.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	8	0	8 (100%)	6 (75.0%)
24.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	2	0	2 (100%)	1 (50.0%)
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>4,074</b>	<b>189 (4.6%)</b>	<b>3,885 (95.4%)</b>	<b>2,879 (74.1%)</b>

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

**Jumlah Aduan Mengikut Kategori  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**

Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kem.	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Tindakan Yang Tidak Menepati Kehendak Pelanggan	1,013	24.8	679	27.9	1,692	26.0
2.	Kegagalan Penguatkuasaan	601	14.7	544	22.4	1145	17.6
3.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	663	16.2	390	16.0	1053	16.2
4.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	684	16.7	270	11.1	954	14.6
5.	Tindakan Tidak Adil	415	10.2	118	4.9	533	8.2
6.	Kekurangan Kemudahan Awam	222	5.4	310	12.7	532	8.2
7.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	196	4.8	57	2.3	253	3.9
8.	Salah laku Anggota Awam	191	4.7	26	1.1	217	3.3
9.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	101	2.5	38	1.6	139	2.1
<b>Jumlah</b>		<b>4,086</b>	<b>100</b>	<b>2,432</b>	<b>100</b>	<b>6,518</b>	<b>100</b>

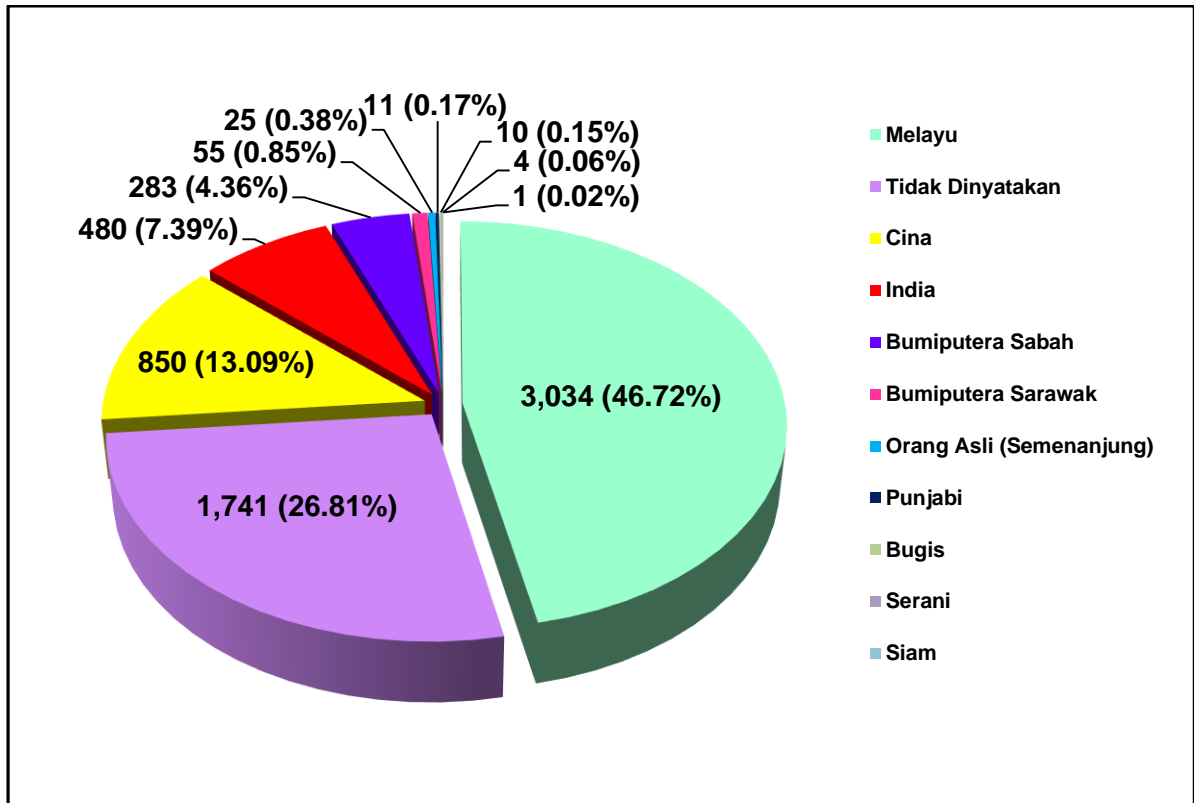
*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

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



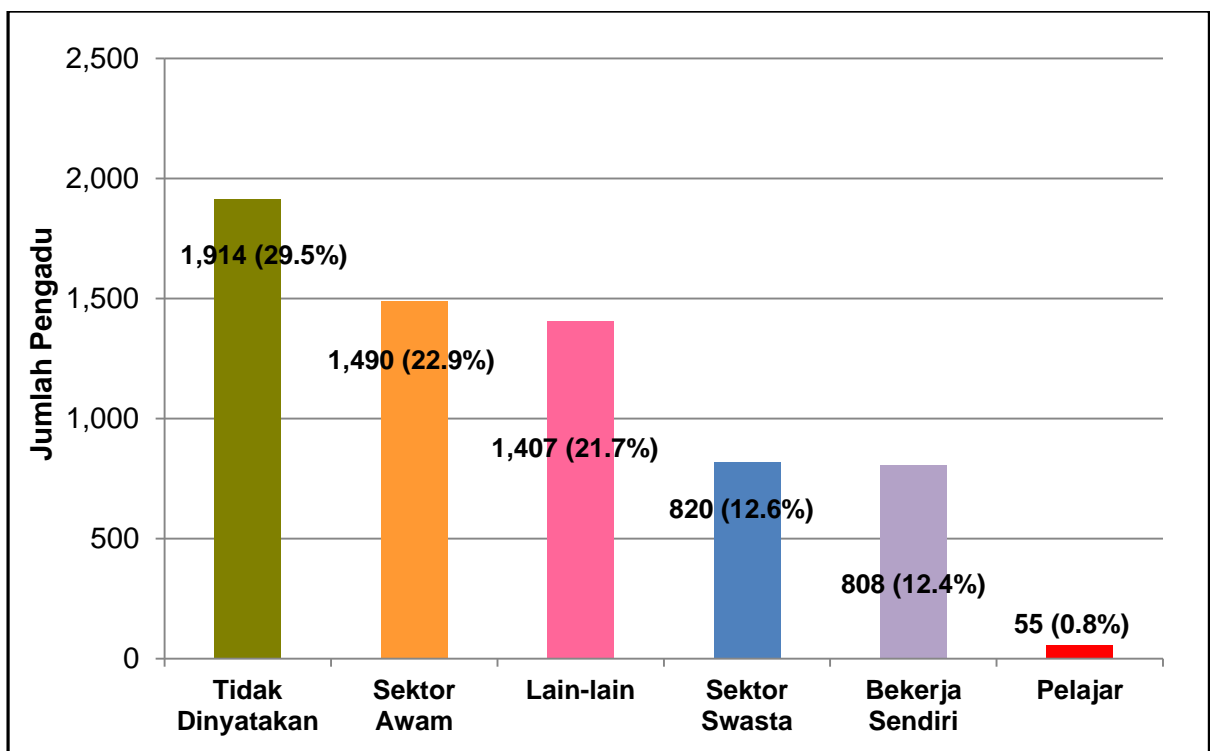
**Profil Pengadu  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**

**(i) Profil Pengadu Mengikut Bangsa**



Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017

**(ii) Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan**



Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017

**10 Agensi Kerajaan Persekutuan Termasuk GLC Yang Menerima Aduan Tertinggi Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**

**A. Agensi Kerajaan Persekutuan**

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Polis Diraja Malaysia	387	19 (4.9%)	368 (95.1%)
2.	Jabatan Kesihatan Negeri	333	22 (6.6%)	311 (93.4%)
3.	Jabatan Pelajaran Negeri	267	20 (7.5%)	247 (92.5%)
4.	Jabatan Kerja Raya Malaysia	217	9 (4.1%)	208 (95.9%)
5.	Jabatan Imigresen Malaysia	202	2 (1.0%)	200 (99.0%)
6.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	102	3 (2.9%)	99 (97.1%)
7.	Jabatan Pengangkutan Jalan	85	1 (1.2%)	84 (98.8%)
8.	Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat	77	2 (2.6%)	75 (97.4%)

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

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

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Tenaga Nasional Berhad	133	9 (6.8%)	124 (93.2%)
2.	Telekom Malaysia Berhad	63	3 (4.8%)	60 (95.2%)

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

**Bilangan Program Proaktif  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**

<b>Program</b>	<b>Bil. Program Dijalankan</b>	<b>Bil. Pengunjung</b>	<b>Bil. Khidmat Nasihat</b>	<b>Bil. Aduan</b>
KAB	141	19,635	3,616	358
KABB	12	11,867	6,359	28
MESRA	9			169
<b>Jumlah</b>	<b>162</b>	<b>31,502</b>	<b>9,975</b>	<b>555</b>

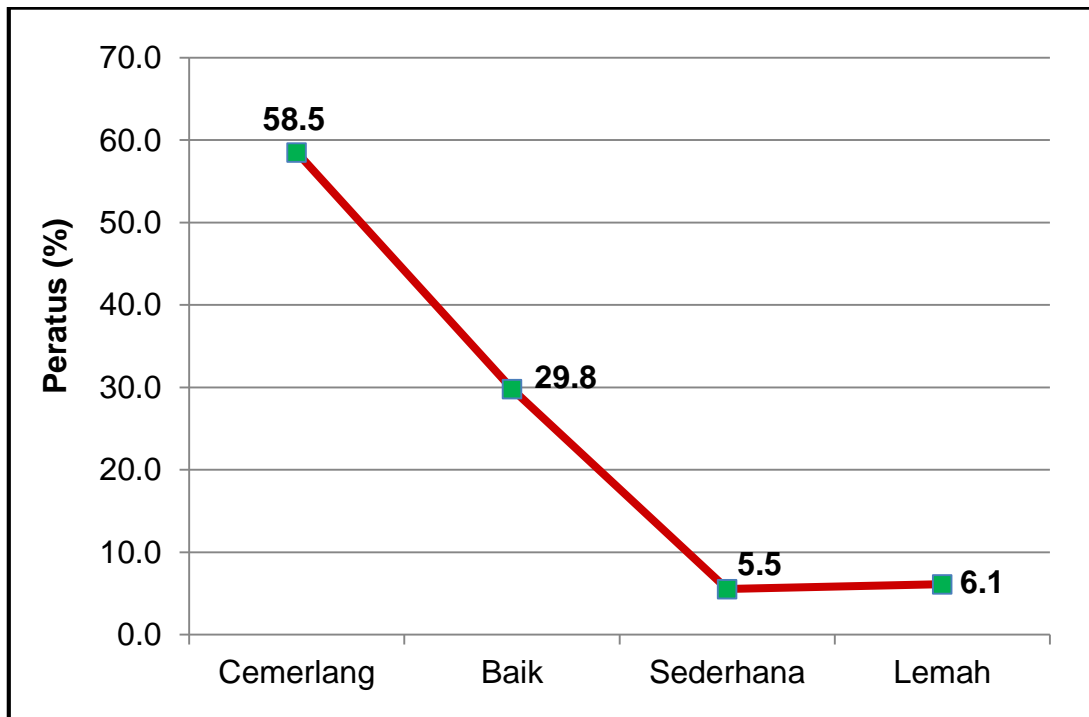
<b>Lokasi Program (Negeri)</b>	<b>Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan</b>			
	<b>KAB</b>	<b>KABB</b>	<b>MESRA</b>	<b>Jumlah</b>
Terengganu	17	4	1	22
Pahang	17	1	1	19
Johor	16	1	1	18
Selangor	14	1	1	16
Perak	14	1	1	16
Sabah	14	1	1	16
Sarawak	14	1	1	16
Negeri Sembilan	12	1	1	14
Kedah	6	-	1	7
Kelantan	5	1	-	6
Melaka	5	-	-	5
Pulau Pinang	4	-	-	4
Perlis	3	-	-	3
<b>Jumlah</b>	<b>141</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>162</b>

*Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 4 Januari 2017*

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luan Terhadap Perkhidmatan BPA  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**

Tahap Kepuasan	%
Cemerlang	58.5
Baik	29.8
Sederhana	5.5
Lemah	6.1
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luan Terhadap Perkhidmatan BPA  
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2016**



*\*Nota: Sebanyak 924 Borang Maklum Balas telah diterima dalam tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2016*

*(Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima: hardcopy – 487 (52.7%), online – 437 (47.3%))*