

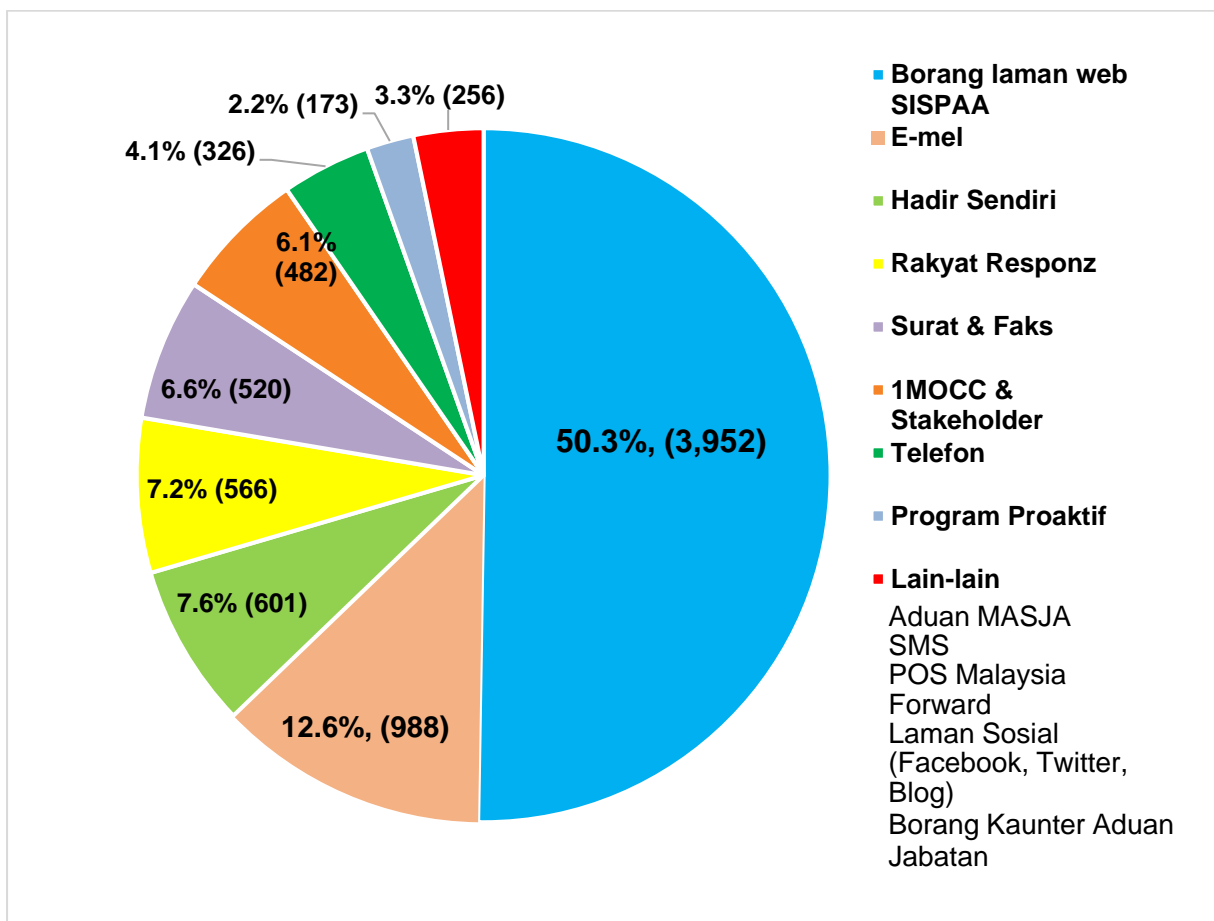
Saluran Penerimaan Maklum Balas Bagi Tahun 2017

Bil.	Saluran	Maklum Balas	
		Bilangan	%
1.	Borang Laman Web SISPAA	3,952	50.3
2.	E-mel	988	12.6
3.	Hadir Sendiri	601	7.6
4.	Rakyat Responz	566	7.2
5.	Surat dan Faks	520	6.6
6.	1MOCC	482	6.1
7.	Telefon	326	4.1
8.	Program Proaktif*	173	2.2
9.	Borang Kaunter Aduan Jabatan (KAJ)	100	1.3
10.	Aduan MASJA	49	0.6
11.	SMS	37	0.5
12.	Laman Sosial (facebook, twitter, blog)	23	0.3
13.	Forward	26	0.3
14.	POS Malaysia	21	0.3
	Jumlah	7,864	100

Sumber: Sistem SISPAA pada 8 Februari 2018

*Nota : Program Proaktif:- merangkumi Program MESRA, Kaunter Aduan Bergerak dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu

Penerimaan Maklum Balas Mengikut Jenis Saluran Bagi Tahun 2017



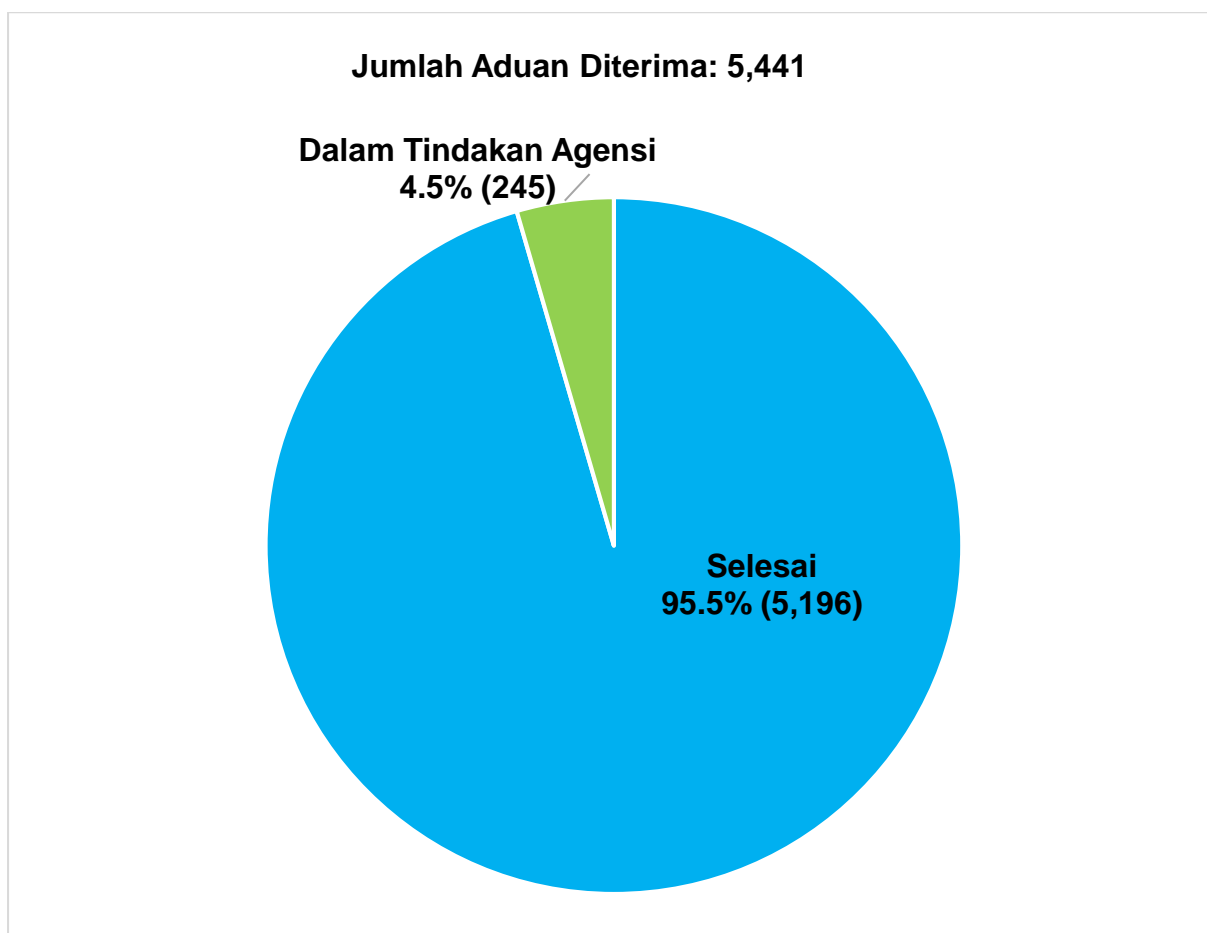
Sumber: Sistem SISPAA pada 8 Februari 2018

Laporan Pengurusan Aduan Bagi Tahun 2017

Kategori Agensi	Jumlah Aduan					
	Terima	Selesai (%)				Dalam Tindakan Penyelesaian (%)
		Berasas (%)	Tidak Berasas (%)	1st Tier (%)	Jumlah Selesai (%)	
Kementerian	3,244	2,367 (76.2%)	663 (21.3%)	75 (2.4%)	3,105 (96.4%)	139 (4.3%)
Negeri	2,197	1,852 (88.5%)	222 (10.6%)	18 (0.9%)	2,091 (95.2%)	106 (4.2%)
Jumlah	5,441	4,219 (77.5%)	885 (17.0%)	93 (1.8%)	5,196 (95.5%)	245 (4.5%)

Sumber: Sistem SISPAА pada 8 Februari 2018

Status Pengurusan Aduan Bagi Tahun 2017



Sumber: Sistem SISPAА pada 8 Februari 2018

Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kategori Penyelesaian Bagi Tahun 2017

Bil.	Kategori Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Siasatan BPA mendapati agensi yang diadu telah menjalankan tugas dan tanggungjawab secara adil, teratur dan mengikut undang-undang atau peraturan semasa.	2,303	59.5	1,567	40.5	3,870	74.5
2.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu	452	77.5	131	22.5	583	11.2
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.	88	22.1	310	77.9	398	7.7
4.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan/pengadu memberi maklumat palsu.	181	74.2	63	25.8	244	4.7
5.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	81	80.2	20	19.8	101	1.9
Jumlah		3,105	59.8	2,091	40.2	5,196	100.0

Sumber: Sistem SISPAА pada 8 Februari 2018

Nota: 1. Kem: Kementerian
2. KN : Kerajaan Negeri

**Laporan Penyelesaian Aduan Mengikut Kategori Hasil Penyelesaian
Bagi Tempoh Tahun 2017**

Bil.	Hasil Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Ulasan Diberikan Berpatutan	1,822	59.4	1,247	40.6	3,069	59.1
2.	Diselesaikan Dengan Segera	1,039	56.9	787	43.1	1,826	35.1
3.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	83	80.6	20	19.4	103	2.0
4.	Permohonan Maaf Diberikan	70	84.3	13	15.7	83	1.6
5.	Kesilapan Diakui	43	82.7	9	17.3	52	1.0
6.	Perubahan Keputusan	23	100.0	0	0.0	23	0.4
7.	Remedi Secara Kewangan/Pampasan	15	57.7	11	42.3	26	0.5
8.	Perubahan Norma/Prosedur	9	75.0	3	25.0	12	0.2
9.	Perubahan Undang-undang / Dasar	1	50.0	1	50.0	2	0.04
Jumlah		3,105	59.8	2,091	40.2	5,196	100.0

Sumber: Sistem SISPAА pada 8 Februari 2018

Nota: 1. Kem: Kementerian
2. KN : Kerajaan Negeri

Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tahap Kesukaran Bagi Tahun 2017

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Sederhana	2,235	68.9	1,278	58.2	3,514	64.6
2.	Mudah	624	19.2	458	20.8	1,081	19.9
3.	Kompleks	385	11.9	461	21.0	846	15.6
Jumlah		3,244	59.6	2,197	40.4	5,441	100

Sumber: Sistem SISPAА pada 8 Februari 2018

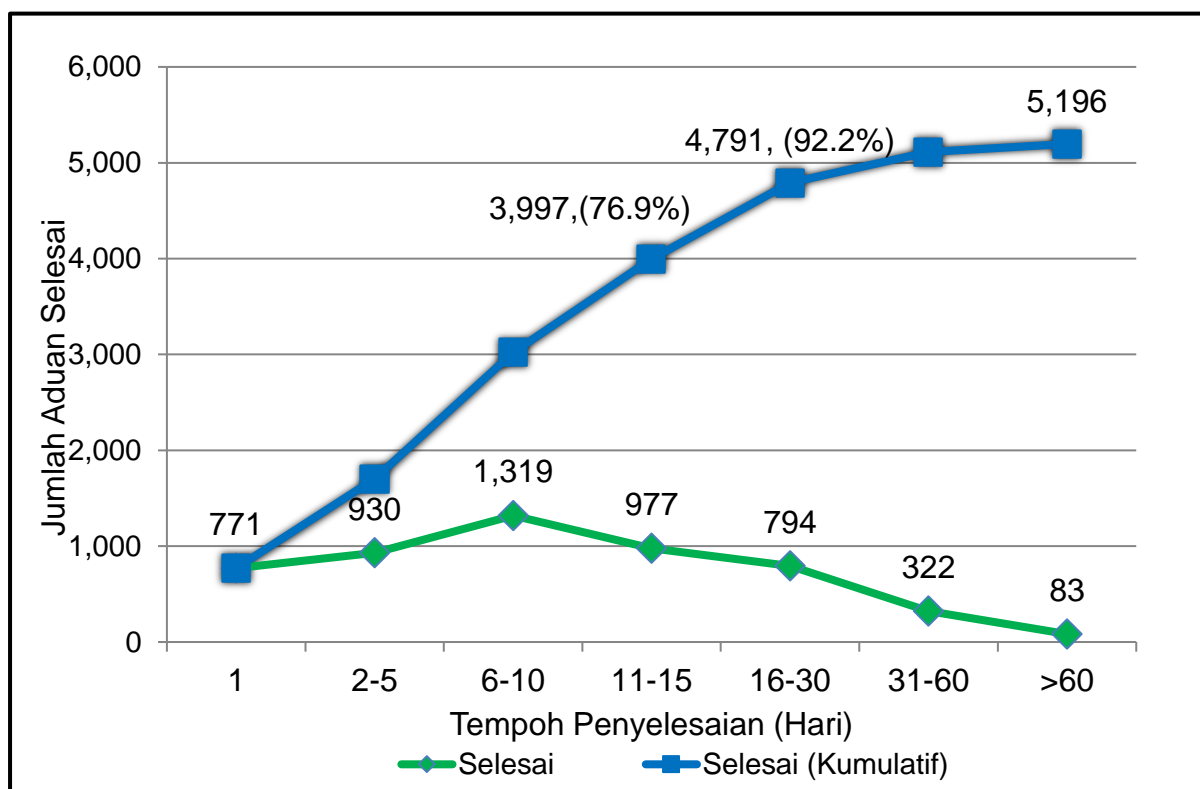
Nota: 1. Kem: Kementerian
2. KN : Kerajaan Negeri

Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tempoh Penyelesaian Bagi Tahun 2017

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	771	14.8	771	14.8
2-5	930	17.9	1,701	32.7
6-10	1319	25.4	3,020	58.1
11-15	977	18.8	3,997	76.9
16-30	794	15.3	4,791	92.2
31-60	322	6.2	5,113	98
>60	83	2	5,196	100
Jumlah	5,196	100	-	-

Sumber: Sistem SISPAА pada 8 Februari 2018

Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tempoh Penyelesaian Bagi Tahun 2017



Sumber: Sistem SISPAА pada 8 Februari 2018

Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kementerian Bagi Tahun 2017

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Mudah dan Sederhana) (%)
1.	Dalam Negeri	547	8 (1.5%)	539 (98.5%)	328 (83.0%)
2.	Kesihatan	354	10 (2.8%)	344 (97.2%)	245 (87.5%)
3.	Pendidikan	299	21 (5.0%)	284 (95.0%)	148 (71.5%)
4.	Jabatan Perdana Menteri	277	7 (2.5%)	270 (97.5%)	183 (78.9%)
5.	Kewangan	241	39 (16.2%)	202 (83.8%)	135 (82.3%)
6.	Kerja Raya	185	4 (2.2%)	181 (97.8%)	111 (82.8%)
7.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	148	2 (1.3%)	146 (98.7%)	102 (89.5%)
8.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	144	3 (2.1%)	141 (97.9%)	105 (82.7%)
9.	Pengangkutan	138	9 (6.5%)	129 (93.5%)	88 (87.1%)
10.	Wilayah Persekutuan	133	3 (2.3%)	130 (97.7%)	117 (90.7%)
11.	Pendidikan Tinggi	122	7 (5.7%)	115 (94.3%)	69 (73.4%)
12.	Komunikasi dan Multimedia	118	2 (1.7%)	116 (98.3%)	83 (78.3%)
13.	Sumber Manusia	112	1 (0.9%)	111 (99.1%)	74 (77.1%)
14.	Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan	115	24 (20.9%)	91 (79.1%)	63 (80.8%)
15.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	82	1 (1.2%)	81 (98.8%)	60 (87.0%)
16.	Pertanian dan Industri Asas Tani	62	0 (0.0%)	62 (100.0%)	49 (92.4%)
17.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	57	0 (0.0%)	57 (100.0%)	50 (90.9%)
18.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	49	4 (8.2%)	45 (91.8%)	34 (85.0%)
19.	Pelancongan dan Kebudayaan	16	0 (0.0%)	16 (100.0%)	14 (87.5%)

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Mudah dan Sederhana) (%)
20.	Pertahanan	16	0 (0.0%)	16 (100.0%)	10 (83.3%)
21.	Belia dan Sukan	10	0 (0.0%)	10 (100.0%)	6 (66.7%)
22.	Luar Negeri	8	0 (0.0%)	8 (100.0%)	2 (40.0%)
23.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	5	0 (0.0%)	5 (100.0%)	5 (100.0%)
24.	Sains, Teknologi dan Inovasi	2	0 (0.0%)	2 (100.0%)	2 (100.0%)
25.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jumlah		3,244	139 (4.3%)	3,105 (95.7%)	2,086 (82.5%)

Sumber: Sistem SISPAAs pada 8 Februari 2018

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kerajaan Negeri
Bagi Tahun 2017**

Bil.	Negeri	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Mudah dan Sederhana) (%)
1.	Johor	423	1 (0.2%)	422 (99.8%)	211 (68.1%)
2.	Selangor	249	99 (39.8%)	150 (60.2%)	115 (89.1%)
3.	Sabah	224	1 (0.5%)	223 (99.5%)	220 (99.1%)
4.	Perak	222	0 (0.0%)	222 (100.0%)	175 (83.3%)
5.	Negeri Sembilan	194	0 (0.0%)	194 (100.0%)	120 (70.2%)
6.	Pahang	183	0 (0.0%)	183 (100.0%)	156 (98.7%)
7.	Pulau Pinang	164	0 (0.0%)	164 (100.0%)	106 (100.0%)
8.	Melaka	144	1 (0.7%)	143 (99.3%)	90 (81.1%)
9.	Kedah	115	3 (2.6%)	112 (97.4%)	39 (92.9%)
10.	Sarawak	100	0 (0.0%)	100 (100.0%)	96 (100.0%)
11.	Terengganu	89	0 (0.0%)	89 (100.0%)	49 (98.0%)
12.	Kelantan	58	0 (0.0%)	58 (100.0%)	32 (100.0%)
13.	Perlis	32	0 (0.0%)	32 (100.0%)	21 (100.0%)
Jumlah		2,197	106 (4.5%)	2,091 (95.2%)	1,430 (86.3%)

Sumber: Sistem SISPAAs pada 8 Februari 2018

Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kategori Aduan BPA Bagi Tahun 2017

Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kementerian	%	Negeri	%	Jumlah	%
1.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	767	23.3	368	16.6	1,135	20.6
2.	Tindakan Yang Tidak Menepati Kehendak Pelanggan	548	16.6	368	16.6	916	16.6
3.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	522	15.9	411	18.5	933	16.9
4.	Kegagalan Penguatkuasaan	452	13.7	528	23.7	980	17.8
5.	Tindakan Tidak Adil	343	10.4	69	3.1	412	7.5
6.	Salah Laku Anggota Awam	174	5.3	18	0.8	192	3.5
7.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	169	5.1	42	1.9	211	3.8
8.	Kekurangan Kemudahan Awam	160	4.9	322	14.5	482	8.7
9.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	91	2.8	45	2.0	136	2.5
10.	Lain-lain	66	2.0	53	2.4	119	2.2
Jumlah		3,292	100	2,224	100	5,516	100

Sumber: Sistem SISPAА pada 8 Februari 2018

*Nota: Jumlah ini turut melibatkan aduan yang dikategorikan lebih daripada satu (multiple category).

1. Kem: Kementerian
2. KN : Kerajaan Negeri

10 Agensi Kerajaan Persekutuan Termasuk GLC Yang Menerima Aduan Tertinggi Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2017

A. Agensi Kerajaan Persekutuan

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Polis Diraja Malaysia	321	6 (1.9%)	315 (98.1%)
2.	Jabatan Kesihatan Negeri	294	4 (1.4%)	290 (98.6%)
3.	Jabatan Pelajaran Negeri	251	12 (4.8%)	239 (95.2%)
4.	Jabatan Kerja Raya Malaysia	163	4 (2.5%)	159 (97.5%)
5.	Jabatan Imigresen Malaysia	101	2 (2.0%)	99 (98.0%)
6.	Jabatan Pengangkutan Jalan	103	6 (6.8%)	97 (94.2%)
7.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	92	3 (3.3%)	89 (96.7%)
8.	Jabatan Pengairan Dan Saliran	58	1 (1.7%)	57 (98.3%)

Sumber: Sistem SISPAА pada 8 Februari 2018

B. Syarikat Milik Kerajaan (GLC)

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Tenaga Nasional Berhad	84	2 (2.4%)	82 (97.6%)
2.	Telekom Malaysia Berhad	43	0 (0.0%)	43 (100.0%)

Sumber: Sistem SISPAА pada 8 Februari 2018

Laporan Pelaksanaan Program Proaktif Bagi Tahun 2017

Program	Bilangan Program Dijalankan	Bilangan Pengunjung	Bilangan Khidmat Nasihat	Bilangan Aduan
KAB	131	9,959	4,079	95
KABB	10	7,807	1,507	-
MESRA	8			-
Jumlah	149	17,766	5,393	95

Lokasi Program (Negeri)	Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan			
	KAB	KABB	MESRA	Jumlah
Pahang	13	1	1	15
Johor	12	1	1	14
Sabah	10	1	-	11
Melaka	13	1	-	14
Selangor	13	1	-	14
Terengganu	9	1	2	12
Sarawak	19	1	1	21
Pulau Pinang	8	-	1	9
Negeri Sembilan	8	-	-	8
Perak	15	1	1	17
Kedah	6	-	-	6
Kelantan	3	2	1	6
Perlis	2	-	-	2
Jumlah	149	10	8	149

Sumber: Sistem SISPAAP pada 8 Februari 2018 dan laporan daripada Pejabat BPA Negeri

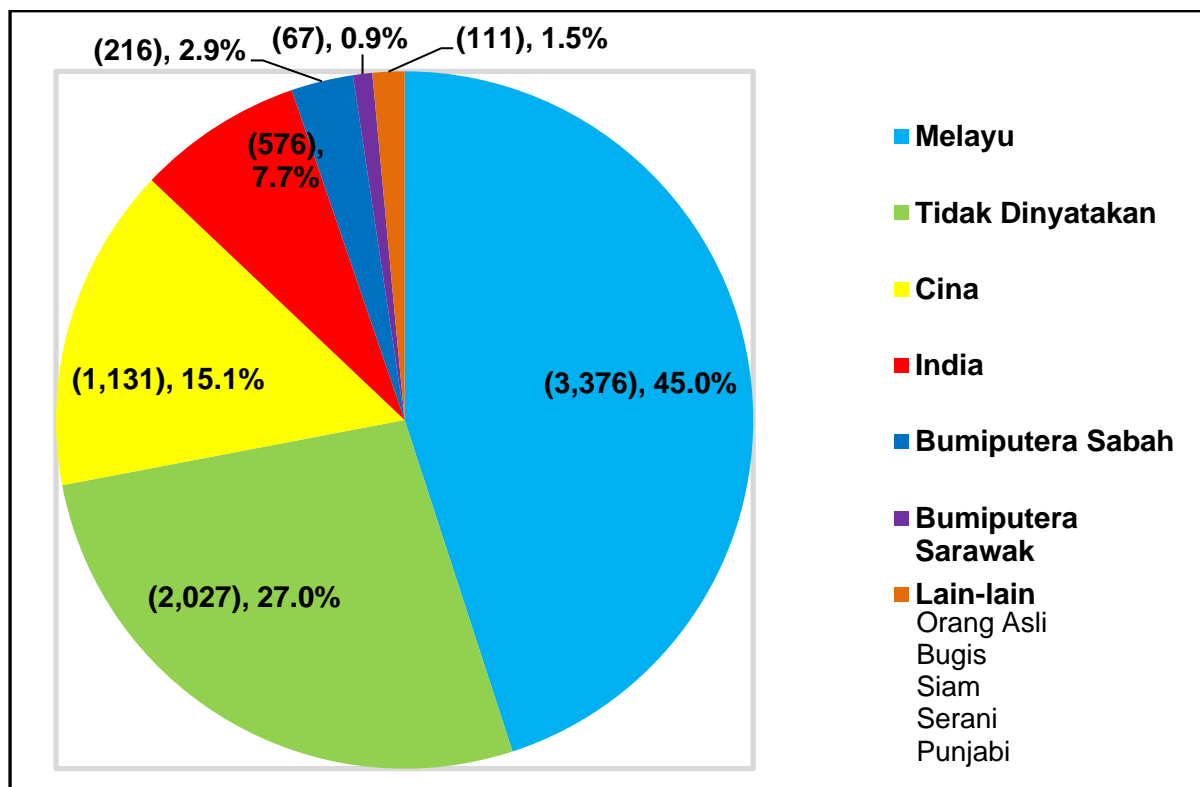
Laporan Pencapaian Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran Terhadap Perkhidmatan BPA Bagi Tahun 2017

Bil.	Kriteria Penilaian CSI	Pencapaian (%)
1.	Kepantasan BPA, JPM memberi maklum balas penerimaan aduan.	86.8%
2.	Kebolehcapaian terhadap perkhidmatan BPA, JPM.	86.4%
3.	Layanan pegawai BPA, JPM dalam mengendali aduan.	86.6%
4.	Kualiti perkhidmatan BPA, JPM secara keseluruhan.	87.6%
Pencapaian CSI Secara Keseluruhan		86.9%

**Nota: Sebanyak 937 Borang maklum balas telah diterima bagi tahun 2017 (Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima: hardcopy – 511 (54.5%), online – 426 (45.5%))*

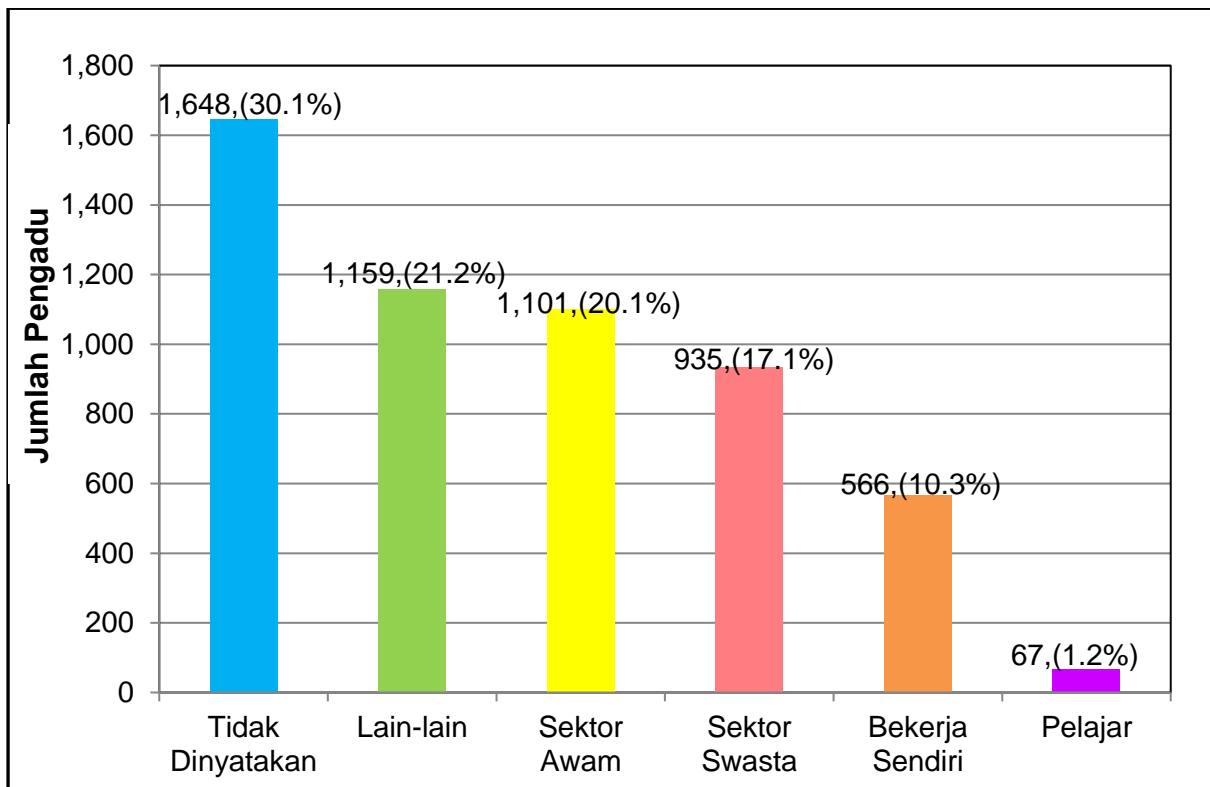
Profil Pemberi Maklum Balas Bagi Tahun 2017 (Bilangan: 7,504 orang)

(i) Profil Pemberi Maklum Balas Mengikut Bangsa



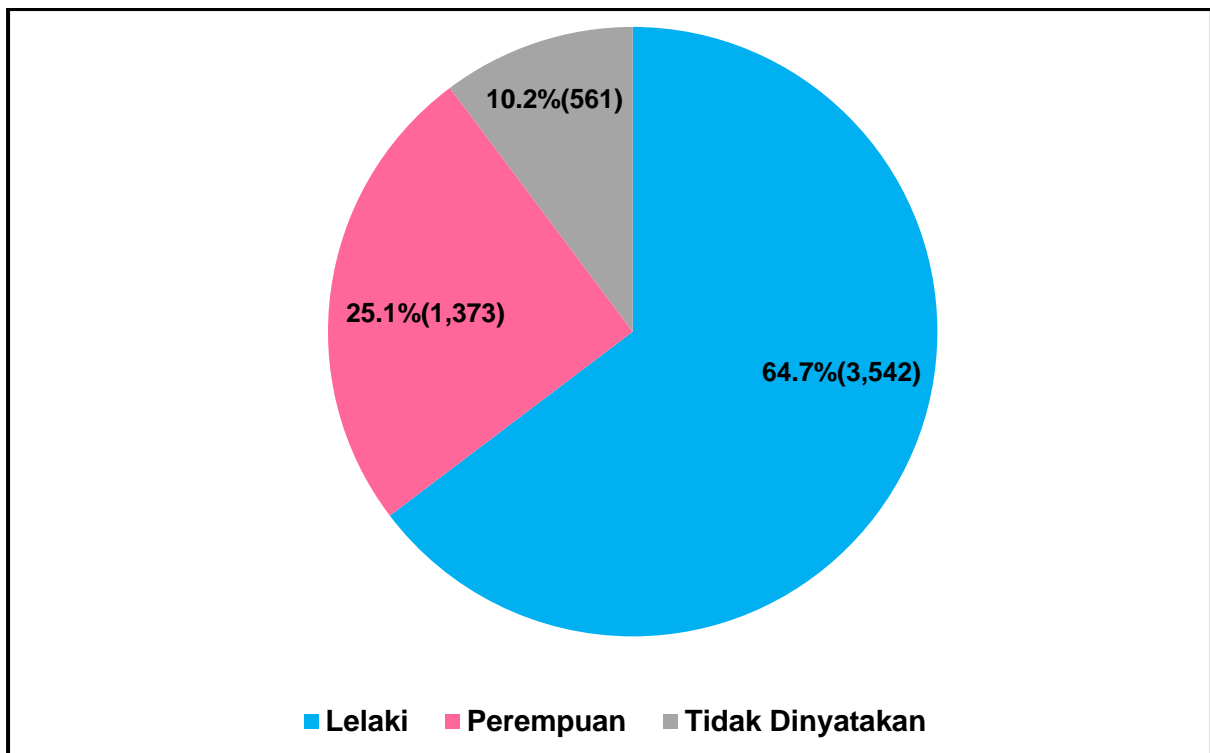
Sumber: Sistem SISPAAs pada 8 Februari 2018

(ii) Profil Pemberi Maklum Balas Mengikut Pekerjaan



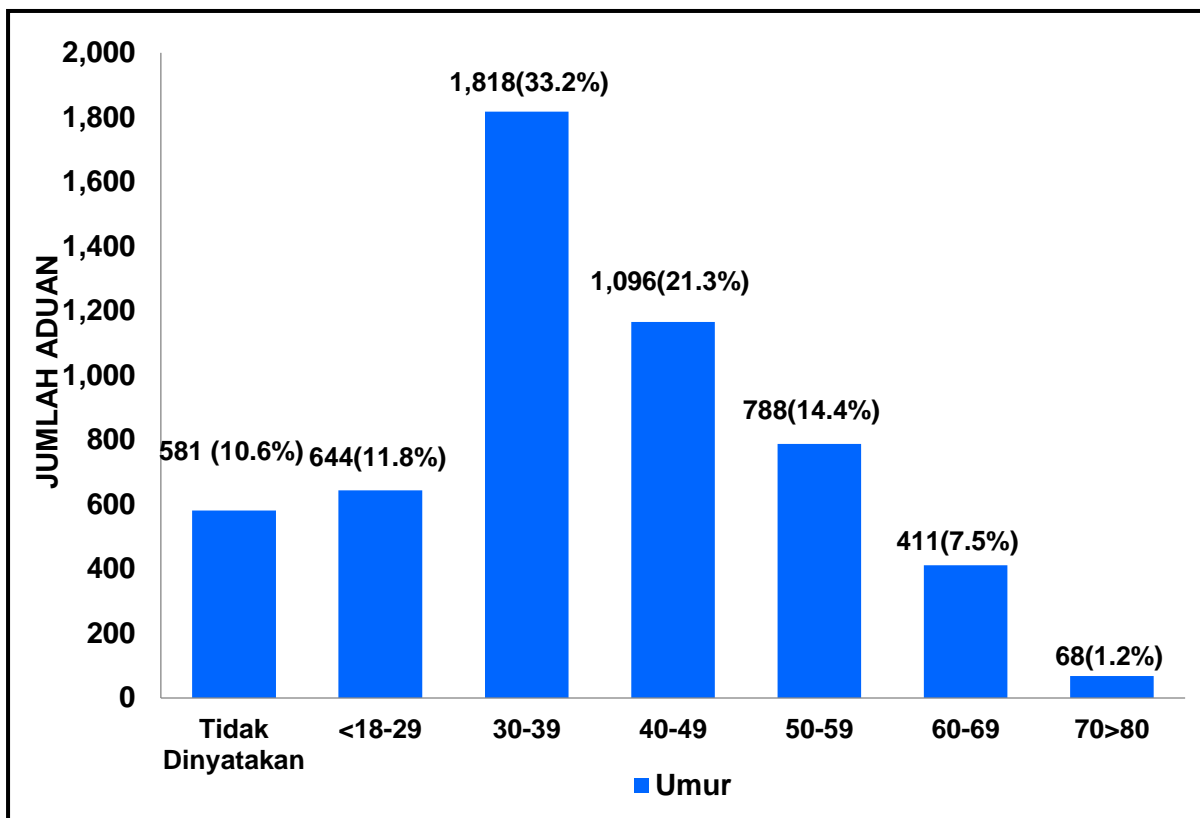
Sumber: Sistem SISPAА pada 8 Februari 2018

(i) Profil Pemberi Maklum Balas Mengikut Jantina



Sumber: Sistem SISPAА pada 8 Februari 2018

(ii) Profil Pemberi Maklum Balas Mengikut Umur



Sumber: Sistem SISPAAs pada 8 Februari 2018