



**BIRO PENGADUAN AWAM,
PUSAT GOVERNANS, INTEGRITI DAN
ANTI-RASUAH NASIONAL (GIACC),
JABATAN PERDANA MENTERI**

LAPORAN PENGURUSAN ADUAN BAGI TAHUN 2018



**Disediakan oleh :
Bahagian Perancangan, Inovasi
dan Penyelarasan,
Biro Pengaduan Awam,
Pusat Governans, Integriti dan
Anti-Rasuah Nasional (GIACC),
Jabatan Perdana Menteri.**

***Sumber: Sistem SISPAА BPA pada
7 Februari 2019.***

KANDUNGAN

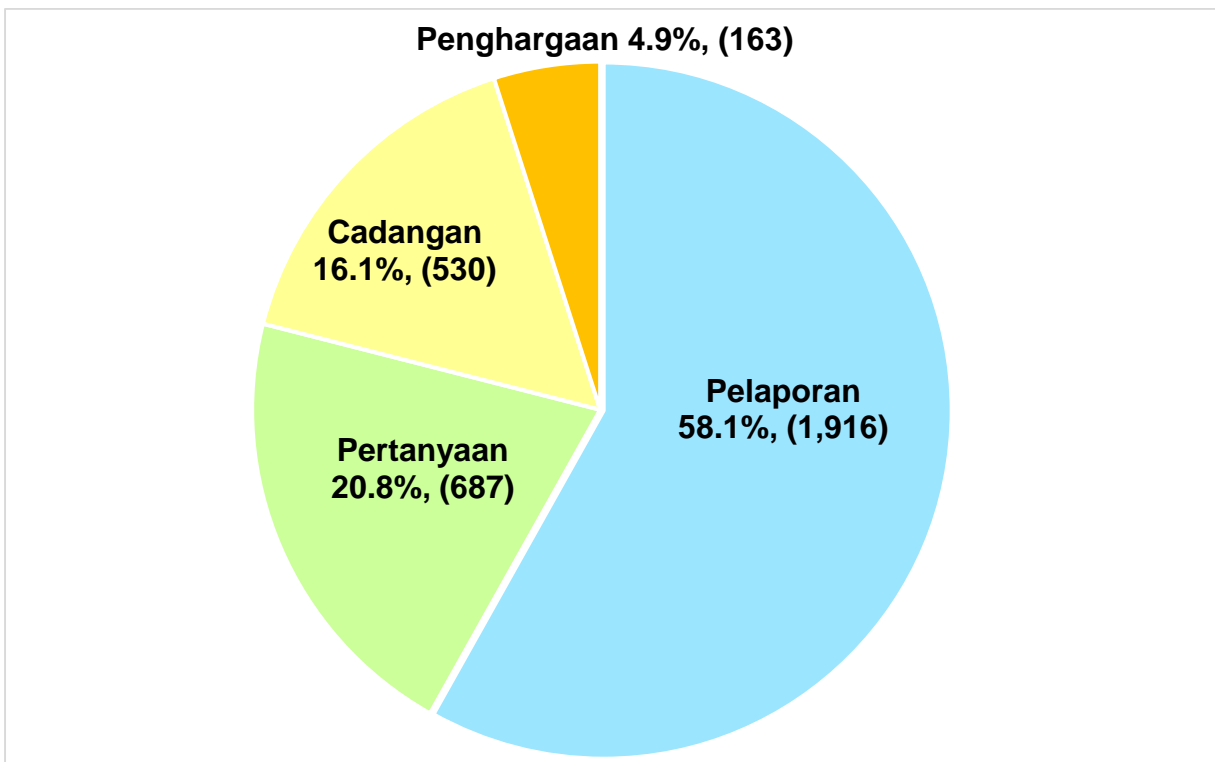
Perkara	Muka Surat
Laporan Maklum Balas Yang Diterima	1
Perbandingan Jumlah Penerimaan Maklum Balas Dari Tahun 2014 Hingga 2018	2
Penerimaan Maklum Balas Mengikut Jenis Saluran	3
Laporan Pengurusan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam	4
Laporan Pengurusan Aduan Mengikut:	
i. Pejabat BPA Negeri	5
ii. Kementerian	6
iii. Kerajaan Negeri	8
iv. Kategori Aduan BPA	9
v. Tahap Kesukaran	10
vi. Tempoh Penyelesaian	11
Laporan Program Kaunter Aduan Bergerak	12
Laporan Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran (CSI)	13
Laporan Petunjuk Prestasi Utama (KPI)	14
Perbandingan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Dari Tahun 2014 Hingga 2018	15
Profil Pemberi Maklum Balas Mengikut Bangsa, Pekerjaan, Jantina dan Umur	16

**Laporan Maklum Balas Yang Diterima Bagi Tahun 2018
(Bilangan Maklum Balas: 9,683)**



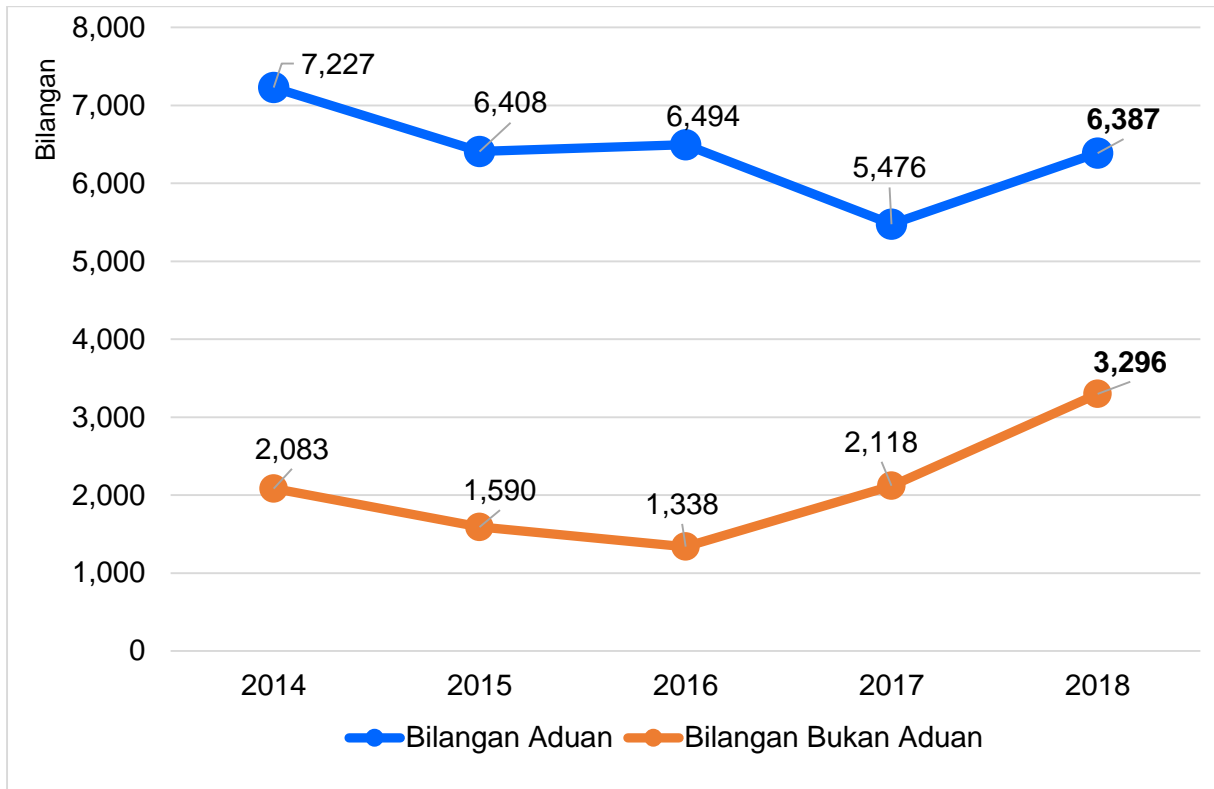
Sumber: Sistem SISPAА pada 7 Februari 2019.

Penjenisan Maklum Balas Bagi Kategori Bukan Aduan (3,296)



Sumber: Sistem SISPAА pada 7 Februari 2019.

Perbandingan Jumlah Penerimaan Maklum Balas Bagi Tahun 2014 Hingga 2018



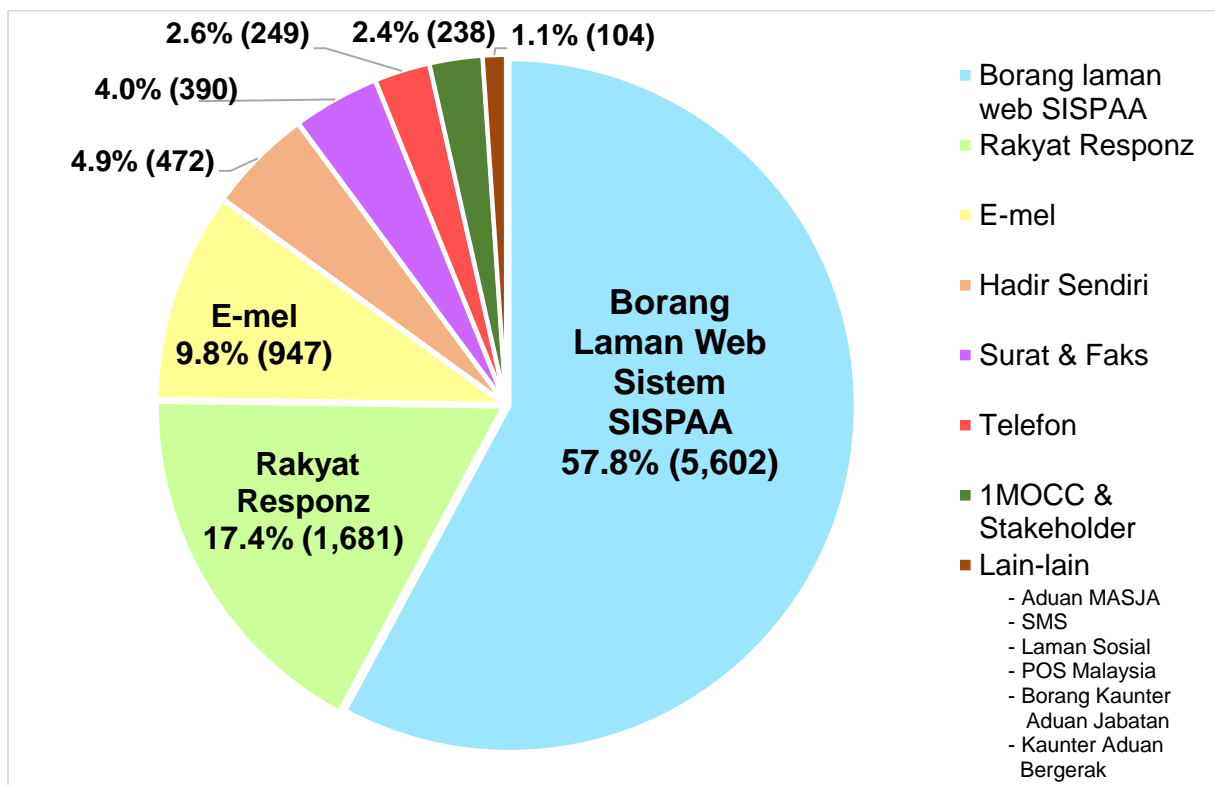
Perkara	Tahun				
	2014	2015	2016	2017	2018
Perbandingan jumlah aduan diterima	7,227	6,408 (Penurunan 11.3%)	6,494 (Peningkatan 1.3%)	5,476 (Penurunan 15.7%)	6,387 (Peningkatan 16.6%)
Perbandingan jumlah bukan aduan diterima	2,083	1,590 (Penurunan 23.7%)	1,338 (Penurunan 15.8%)	2,118 (Peningkatan 58.3%)	3,296 (Peningkatan 55.6%)

Penerimaan Maklum Balas Mengikut Jenis Saluran Bagi Tahun 2018

Bil.	Saluran	Maklum Balas	
		Bilangan	%
1.	Borang laman web SISPAA	5,602	57.8%
2.	Rakyat Responz	1,681	17.4%
3.	E-mel	947	9.8%
4.	Hadir Sendiri	472	4.9%
5.	Surat & Faks	390	4.0%
6.	Telefon	249	2.6%
7.	1MOCC & Stakeholder	238	2.5%
8.	Borang Kaunter Aduan Jabatan	64	0.7%
9.	Program Proaktif	19	0.2%
10.	Aduan MASJA	14	0.1%
11.	POS Malaysia	5	0.05%
12.	SMS	1	0.01%
13.	Laman Sosial (Facebook, Twitter, Blog)	1	0.01%
Jumlah		9,683	100%

Sumber: Sistem SISPAA pada 7 Februari 2019.

Penerimaan Maklum Balas Mengikut Jenis Saluran Bagi Tahun 2018



Sumber: Sistem SISPAA pada 7 Februari 2019.

Laporan Pengurusan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam Bagi Tahun 2018

Kategori Agensi	Status Aduan			
	Bilangan Aduan Diterima	Bilangan Aduan Selesai (%)	Bilangan Aduan Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Mudah dan Sederhana)	Bilangan Aduan Dalam Tindakan Penyelesaian Oleh Agensi (%)
Kementerian	3,869	3,572 (92.3%)	1,905 (77.1%)	297 (7.7%)
Kerajaan Negeri	2,518	2,233 (88.7%)	1,062 (75.3%)	285 (11.3%)
Jumlah	6,387	5,805 (90.9%)	2,967 (76.4%)	582 (9.1%)

Sumber: Sistem SISPAА pada 7 Februari 2019.

Laporan Pengurusan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam Bagi Tahun 2018



Sumber: Sistem SISPAА 7 Februari 2019.

Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Pejabat BPA Negeri Bagi Tahun 2018

Pejabat BPA	Kementerian		Kerajaan Negeri		Jumlah		
	Terima	Selesai	Terima	Selesai	Terima	Selesai	Selesai (%)
Ibu Pejabat Putrajaya	1,349	1,202	12	6	1,361	1,208	88.8
Selangor	309	226	485	252	794	478	60.2
Johor	425	421	397	386	822	807	98.2
Pulau Pinang/ Perlis/Kedah	410	374	258	233	668	607	90.9
Melaka/Negeri Sembilan	267	267	281	278	548	545	99.5
Sabah	266	261	223	222	489	483	98.8
Perak	212	212	311	308	523	520	99.4
Terengganu/ Kelantan	252	252	219	217	471	469	99.6
Pahang	201	201	199	194	400	395	98.8
Sarawak	176	170	135	129	311	299	96.1
Jumlah	3,867	3,586	2,520	2,225	6,387	5,811	90.9%

Sumber: Sistem SISPAА pada 7 Februari 2019.

Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kementerian Bagi Tahun 2018

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Mudah dan Sederhana) (%)
1.	Dalam Negeri	676	8 (1.2%)	668 (98.8%)	363 (80.0%)
2.	Kesihatan	453	15 (3.3%)	438 (96.7%)	222 (72.3%)
3.	Pendidikan	383	33 (8.6%)	350 (91.4%)	111 (57.8%)
4.	Jabatan Perdana Menteri	284	20 (7.0%)	264 (93.0%)	119 (73.5%)
5.	Kewangan	289	93 (32.2%)	196 (67.8%)	92 (63.5%)
6.	Kerja Raya	277	17 (6.1%)	260 (93.9%)	164 (87.2%)
7.	Pengangkutan	196	31 (15.8%)	165 (84.2%)	94 (79.0%)
8.	Komunikasi dan Multimedia	179	3 (1.7%)	176 (98.3%)	124 (89.2%)
9.	Wilayah	138	1 (0.7%)	137 (99.3%)	106 (91.4%)
10.	Sumber Manusia	127	3 (2.4%)	124 (97.6%)	75 (88.2%)
11.	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	125	4 (3.2%)	121 (96.8%)	83 (91.2%)
12.	Air, Tanah dan Sumber Asli	123	24 (19.5%)	99 (80.5%)	59 (81.9%)
13.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	113	9 (8.0%)	104 (92.0%)	62 (76.5%)
14.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	98	3 (3.1%)	95 (96.9%)	42 (68.9%)
15.	Pendidikan Tinggi	94	7 (7.4%)	87 (92.6%)	26 (49.1%)
16.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	78	14 (18.0%)	64 (82.0%)	32 (69.6%)
17.	Pembangunan Luar Bandar	55	1 (1.8%)	54 (98.2%)	37 (84.1%)

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Mudah dan Sederhana) (%)
18.	Pertanian dan Industri Asas Tani	53	1 (1.9%)	52 (98.1%)	25 (75.8%)
19.	Pertahanan	25	0	25 (100.0%)	11 (78.6%)
20.	Hal Ehwal Ekonomi	25	1 (4.0%)	24 (96.0%)	13 (81.3%)
21.	Belia dan Sukan	22	1 (4.6%)	21 (95.4%)	12 (75.0%)
22.	Tenaga, Sains, Teknologi, Alam Sekitar dan Perubahan Iklim	15	3 (20.0%)	12 (80.0%)	8 (80.0%)
23.	Pelancongan, Seni dan Budaya	12	0	12 (100.0%)	6 (100.0%)
24.	Industri Utama	11	0	11 (100.0%)	9 (100.0%)
25.	Luar Negeri	9	0	9 (100.0%)	6 (85.7%)
26.	Pembangunan Usahawan	4	3 (25.0%)	1 (75.0%)	0 (0.0%)
27.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	3	0	3 (100.0%)	2 (66.7%)
28.	Sains, Teknologi dan Inovasi	2	0	2 (100.0%)	2 (100.0%)
Jumlah		3,869	297 (7.7%)	3,572 (92.3%)	1,905 (77.1%)

Sumber: Sistem SISPAAP pada 7 Februari 2019.

Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kerajaan Negeri Bagi Tahun 2018

Bil.	Negeri	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Mudah dan Sederhana) (%)
1.	Selangor	492	235 (47.8%)	257 (52.2%)	93 (45.6%)
2.	Johor	395	10 (2.5%)	385 (97.5%)	150 (86.7%)
3.	Perak	311	2 (0.6%)	309 (99.4%)	123 (65.1%)
4.	Sabah	223	1 (0.4%)	222 (99.6%)	149 (96.8%)
5.	Pahang	201	4 (2.0%)	197 (98.0%)	142 (99.3%)
6.	Negeri Sembilan	173	3 (1.7%)	170 (98.3%)	54 (69.2%)
7.	Terengganu	144	1 (0.7%)	143 (99.3%)	84 (77.1%)
8.	Sarawak	134	5 (3.7%)	129 (96.3%)	64 (68.8%)
9.	Pulau Pinang	123	1 (0.8%)	122 (99.2%)	59 (75.6%)
10.	Kedah	119	21 (17.7%)	98 (82.3%)	28 (54.9%)
11.	Melaka	111	1 (0.9%)	110 (99.1%)	63 (85.1%)
12.	Kelantan	74	1 (1.4%)	73 (98.6%)	44 (83.0%)
13.	Perlis	18	0	18 (100.0%)	9 (75.0%)
Jumlah		2,518	285 (11.3%)	2,233 (88.7%)	1,062 (75.3%)

Sumber: Sistem SISPAА pada 7 Februari 2019.

Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kategori Aduan BPA Bagi Tahun 2018

Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kementerian	%	Negeri	%	Jumlah	%
1.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	798	20.5	566	22.3	1,364	21.2
2.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	723	18.6	384	15.1	1,107	17.2
3.	Kegagalan Penguatkuasaan	457	11.7	557	22.0	1,014	15.8
4.	Tindakan Yang Tidak Menepati Kehendak Pelanggan	639	16.4	373	14.7	1,012	15.7
5.	Kekurangan Kemudahan Awam	211	5.4	373	14.7	584	9.1
6.	Tindakan Tidak Adil	444	11.4	85	3.4	529	8.2
7.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	237	6.1	46	1.8	283	4.4
8.	Salah Laku Anggota Awam	201	5.2	27	1.1	228	3.5
9.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	111	2.8	75	3.0	186	2.9
10.	Lain-lain	71	1.8	52	2.1	123	1.9
Jumlah		3,892	100	2,538	100	6,430	100

Sumber: Sistem SISPAAs pada 7 Februari 2019.

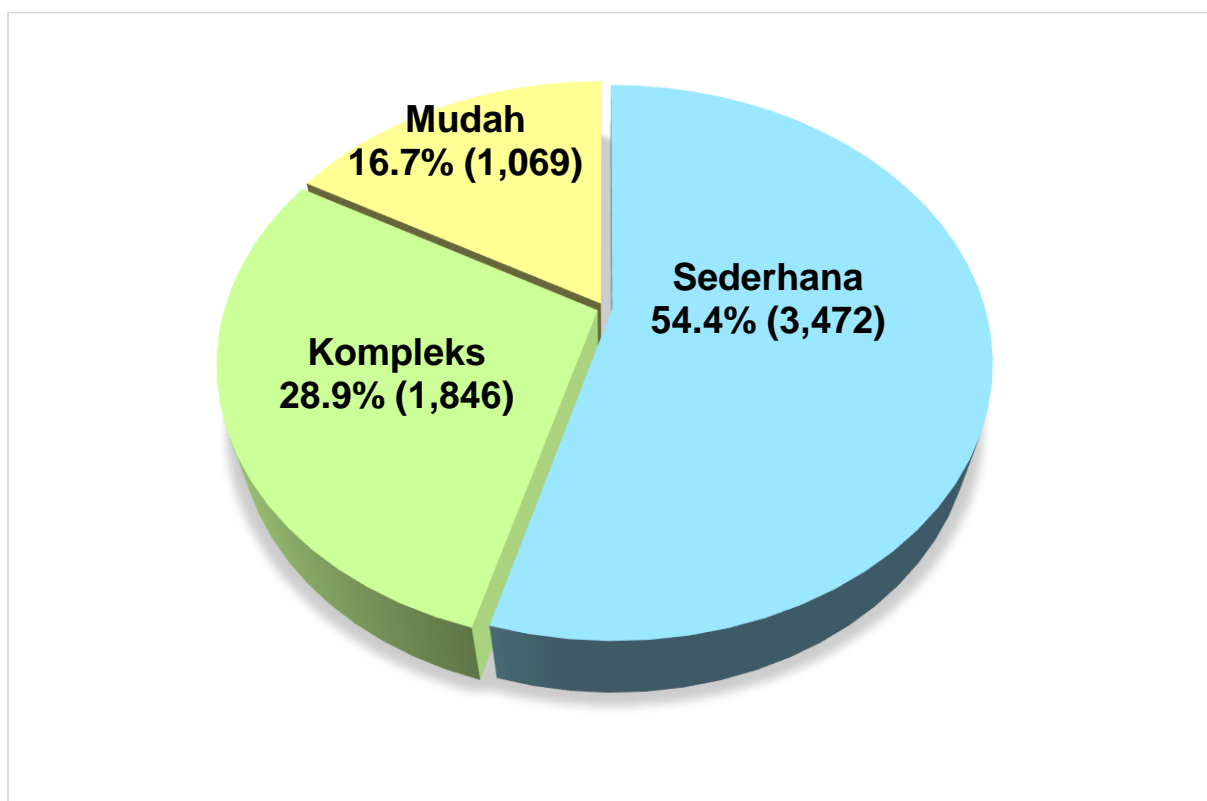
*Nota: Jumlah ini turut melibatkan aduan yang dikategorikan lebih daripada satu (multiple category).

Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tahap Kesukaran Bagi Tahun 2018

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Sederhana	2,217	63.8	1,255	36.2	3,472	54.4
2.	Kompleks	1,037	56.2	809	43.8	1,846	28.9
3.	Mudah	615	60.9	454	39.1	1,069	16.7
Jumlah		3,869	60.6	2,518	39.4	6,387	100.0

Sumber: Sistem SISPAA pada 7 Februari 2019.

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

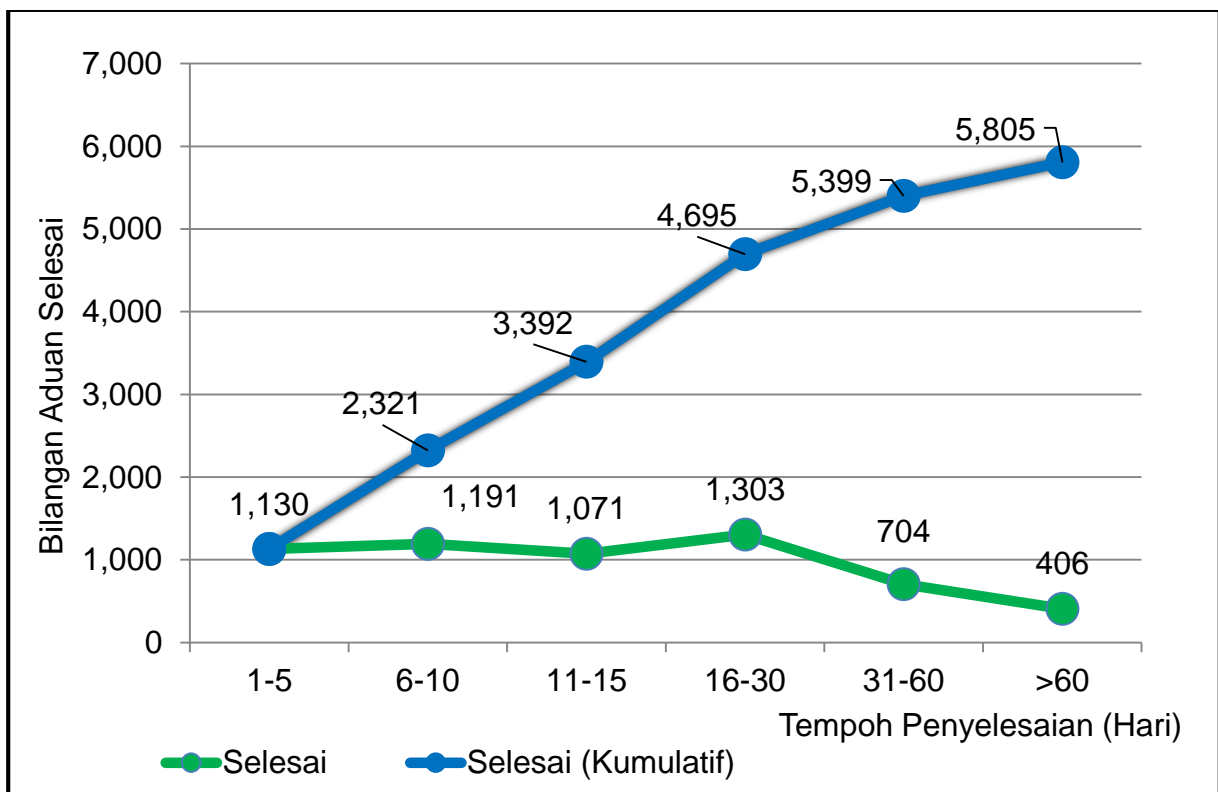


Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tempoh Penyelesaian Bagi Tahun 2018

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1-5	1,130	19.5	1,130	19.5
6-10	1,191	20.5	2,321	40.0
11-15	1,071	18.5	3,392	58.5
16-30	1,303	22.4	4,695	80.9
31-60	704	12.1	5,399	93.0
>60	406	7.0	5,805	100
Jumlah	5,805	100	-	-

Sumber: Sistem SISPAAs pada 7 Februari 2019.

Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tempoh Penyelesaian Bagi Tahun 2018



Sumber: Sistem SISPAAs pada 7 Februari 2019.

Laporan Pelaksanaan Program Kaunter Aduan Bergerak Bagi Tahun 2018

Lokasi Program Mengikut Negeri	Bilangan Program Dijalankan	Bilangan Pengunjung	Bilangan Khidmat Nasihat	Jumlah Aduan
Pahang	16	3,990	1,455	8
Johor	10	236	18	0
Sabah	9	500	25	4
Melaka	10	420	0	0
Selangor	11	327	183	0
Terengganu	23	3,696	2,417	6
Sarawak	4	850	177	0
Pulau Pinang	2	64	13	0
Negeri Sembilan	5	148	0	0
Perak	12	750	130	1
Kedah	6	219	64	0
Kelantan	0	0	0	0
Perlis	1	35	9	0
Jumlah	109	11,235	4,491	19

**Laporan Pencapaian Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran Terhadap
Perkhidmatan BPA Bagi Tahun 2018**

Bil.	Kriteria Penilaian CSI	Pencapaian (%)
1.	Kepantasan BPA memberi maklum balas penerimaan aduan.	88.2%
2.	Kebolehcapaian terhadap perkhidmatan BPA.	87.3%
3.	Layanan pegawai BPA dalam mengendali aduan.	86.9%
4.	Kualiti perkhidmatan BPA secara keseluruhan.	88.1%
Pencapaian CSI Secara Keseluruhan		87.6%

**Nota:*

1. Sebanyak 1,110 borang maklum balas CSI telah diterima bagi tahun 2018.
2. Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima:
 - i. Borang hardcopy: 52.3% (581); dan
 - ii. Borang online: 47.7% (529).

**Laporan Petunjuk Prestasi Utama (KPI)
Biro Pengaduan Awam (BPA),
Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional (GIACC),
Jabatan Perdana Menteri
Bagi Tahun 2018**

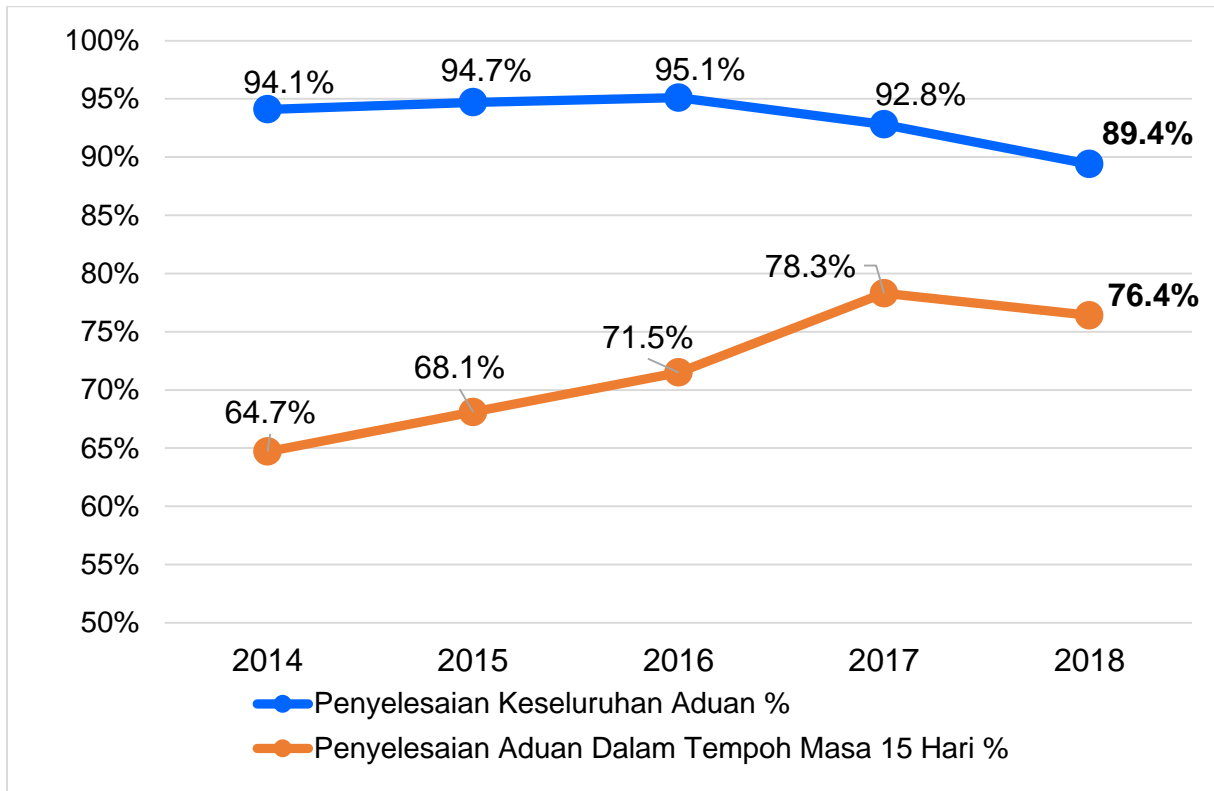
Petunjuk Prestasi Utama	Sasaran Tahun 2018	Pencapaian Tahun 2018
Kadar Penyelesaian Keseluruhan Aduan	93%	89.4%
Kadar Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja* (Kategori Aduan: Mudah dan Sederhana)	80%	76.4%
Indeks Kepuasan Pelanggan Luaran** (Gred Maklum Balas: Cemerlang dan Baik)	90%	87.6%

Nota: * Sumber Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) pada 7 Februari 2019

** Laporan Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran (CSI) pada 13 Januari 2019.

[1,110 borang – Borang *Hardcopy*: (581, 52.3%) dan Borang *Online*: (529, 47.7%)]

**Perbandingan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI)
Bagi Tahun 2014 Hingga 2018**

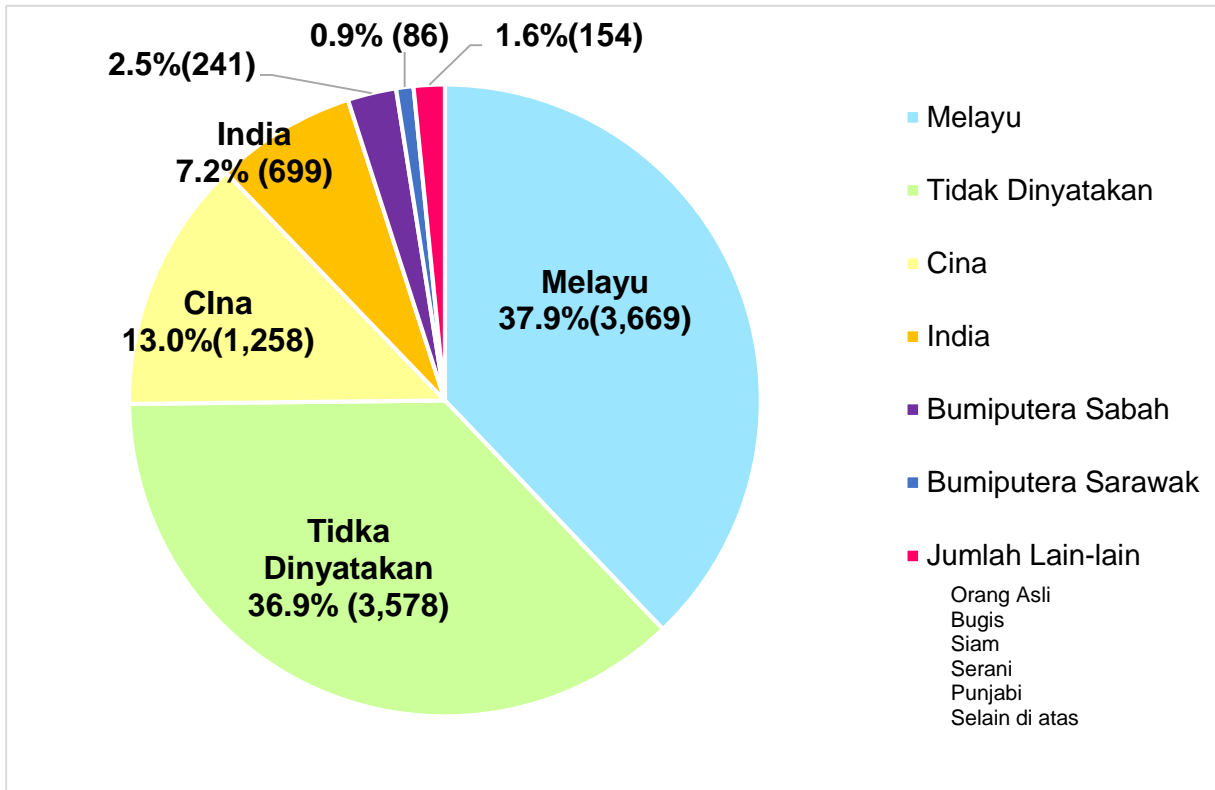


Perbandingan pencapaian KPI	Tahun									
	2014		2015		2016		2017		2018	
	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P
Penyelesaian Keseluruhan Aduan	85%	94.1%	85%	94.7%	92%	95.1%	93%	92.8%	93%	89.4%
Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh Masa 15 Hari	65%	64.7%	65%	68.1%	80%	71.5%	80%	78.3%	80%	76.4%

Nota: 1. S: Sasaran P: Pencapaian

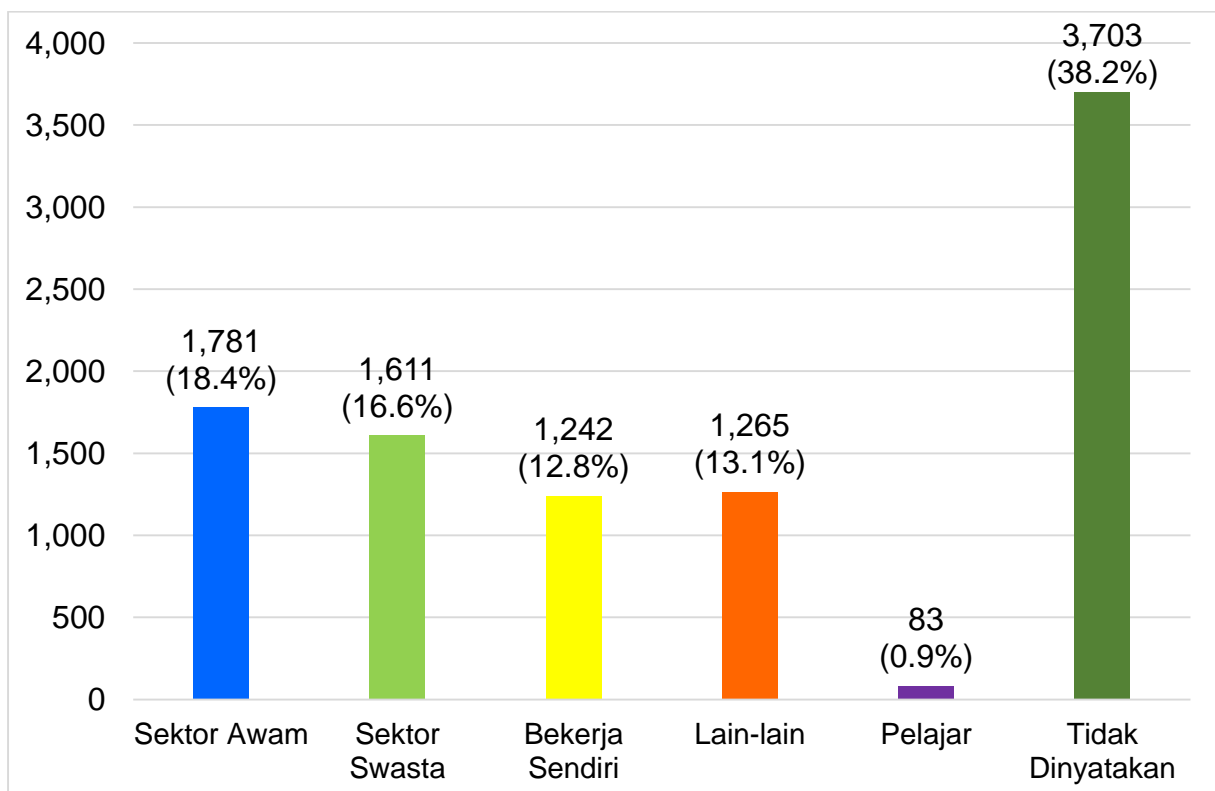
**Profil Pemberi Maklum Balas Bagi Tahun 2018
(Bilangan: 9,685 orang)**

I. Profil Pemberi Maklum Balas Mengikut Bangsa



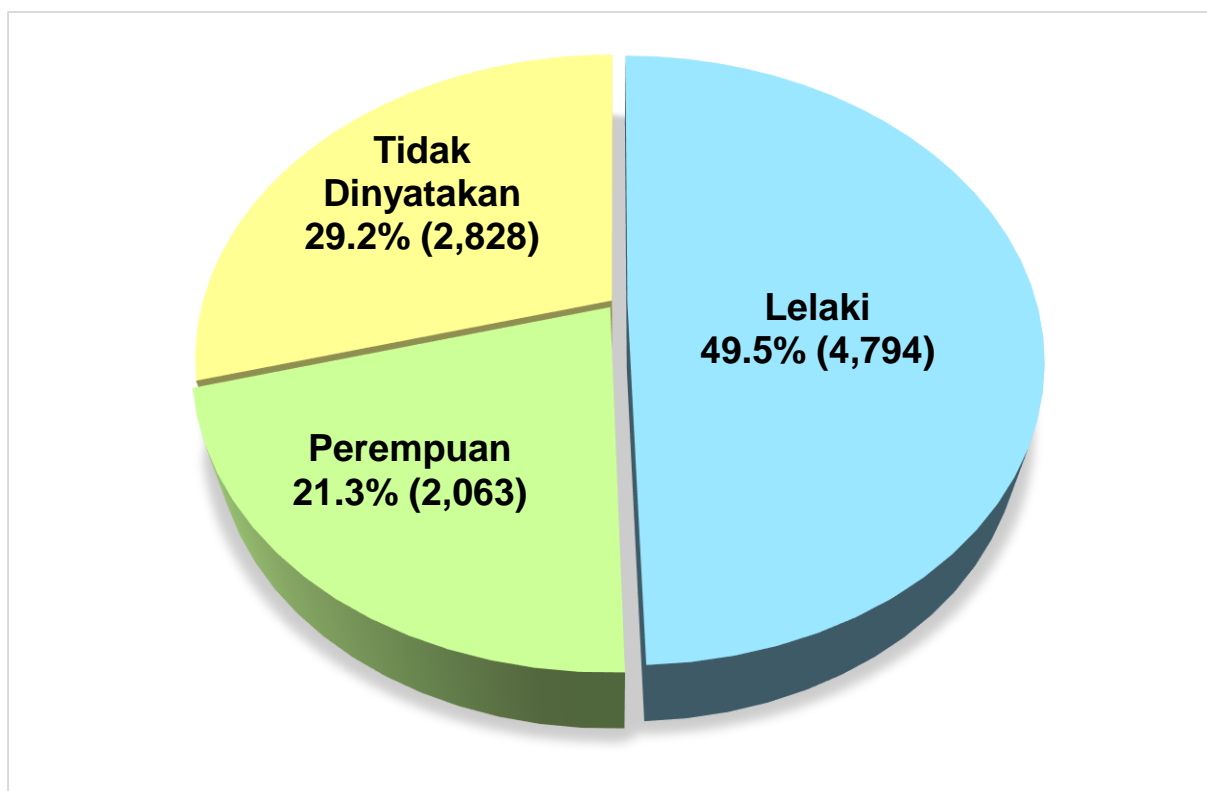
Sumber: Sistem SISPAА pada 22 Januari 2019

II. Profil Pemberi Maklum Balas Mengikut Pekerjaan



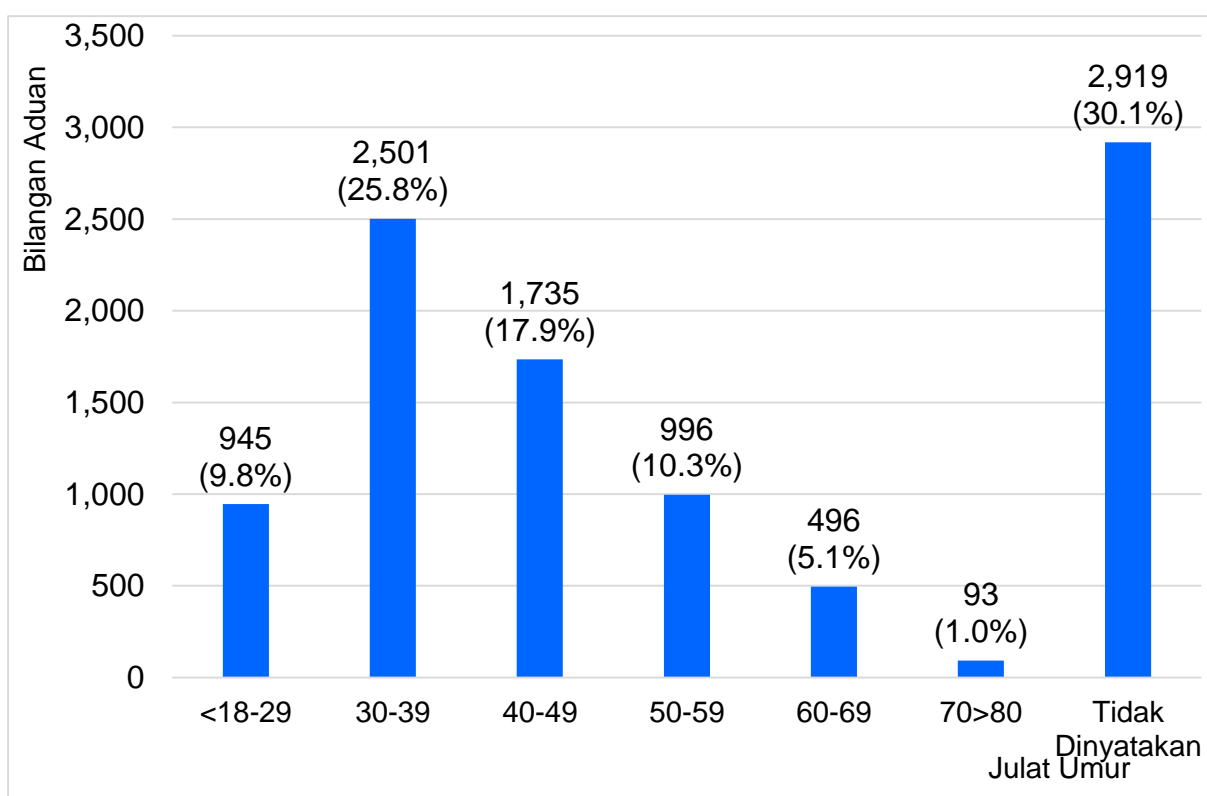
Sumber: Sistem SISPAА pada 22 Januari 2019

III. Profil Pemberi Maklum Balas Mengikut Jantina



Sumber: Sistem SISPAА pada 22 Januari 2019

IV. Profil Pemberi Maklum Balas Mengikut Umur



Sumber: Sistem SISPAА pada 22 Januari 2019