



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

# **STATISTIK ADUAN BULAN FEBRUARI TAHUN 2019**

**(1 JANUARI HINGGA 28 FEBRUARI 2019)**



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

*Sumber: Sistem SISPAА BPA pada 12 Mac 2019*

## KANDUNGAN

<b>Perkara</b>	<b>Muka Surat</b>
Laporan Petunjuk Prestasi Utama (KPI)	1
Laporan Maklum Balas Yang Diterima dan Jumlah Aduan 1st Tier dan 2nd Tier	2
Perbandingan Jumlah Penerimaan Maklum Balas Bagi Setiap Bulan Februari Dari Tahun 2015 Hingga 2019	4
Perbandingan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Bagi Setiap Bulan Februari Dari Tahun 2015 Sehingga 2019	5
Penerimaan Maklum Balas Mengikut Jenis Saluran	6
Laporan Pengurusan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam	7
Laporan Pengurusan Aduan Mengikut:	
i. Pejabat BPA Negeri	8
ii. Kementerian	9
iii. Kerajaan Negeri	11
iv. Kategori Aduan BPA	12
v. Tahap Kesukaran	13
vi. Tempoh Penyelesaian	14
Laporan Program Kaunter Aduan Bergerak	15
Laporan Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran (CSI)	16

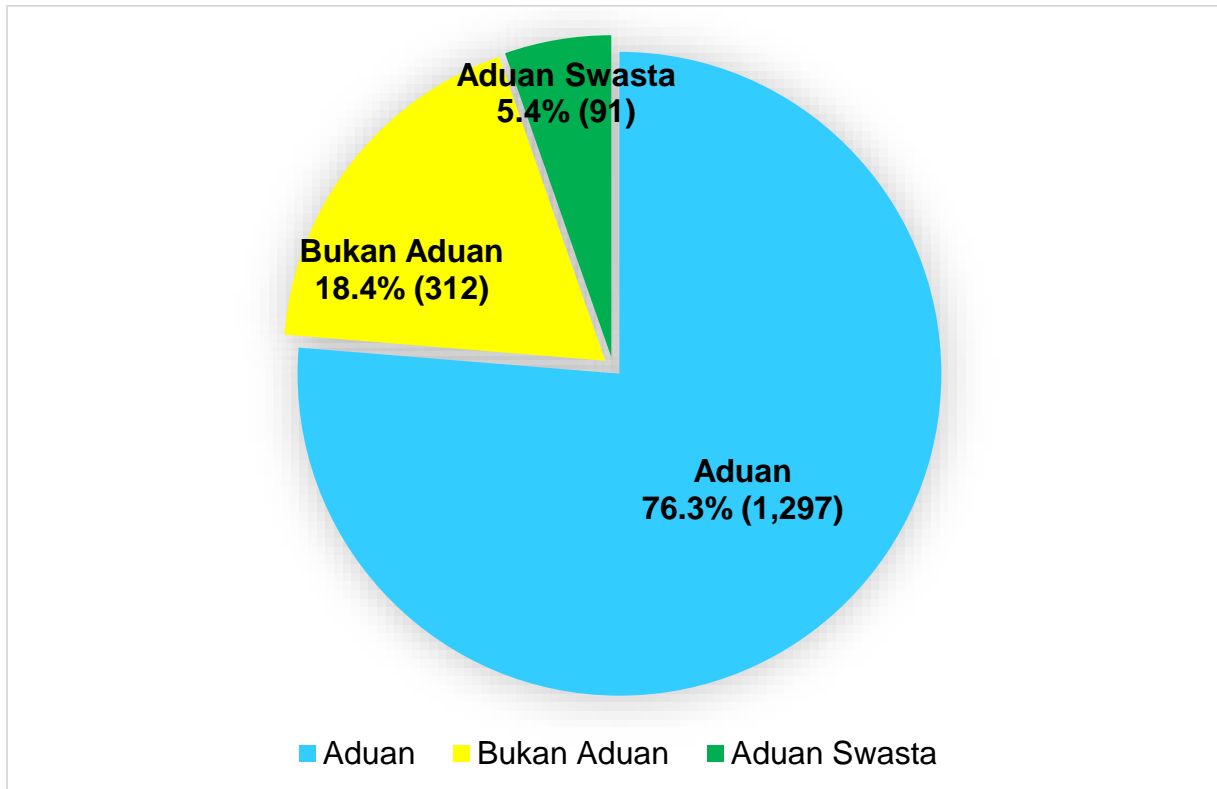
**Laporan Petunjuk Prestasi Utama (KPI)  
Biro Pengaduan Awam (BPA),  
Pusat Governans, Integriti dan Anti Rasuah Nasional (GIACC),  
Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 28 Februari 2019**

Petunjuk Prestasi Utama	Sasaran Tahun 2019	Pencapaian Semasa (Hingga 28 Februari 2019)
Kadar Penyelesaian Keseluruhan Aduan	<b>93%</b>	<b>66.1%</b>
Kadar Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja* (Kategori Aduan: Biasa)	<b>80%</b>	<b>89.8%</b>
Indeks Kepuasan Pelanggan Luaran** (Gred Maklum Balas: Cemerlang dan Baik)	<b>90%</b>	<b>71.4%</b>

Nota: \* Sumber Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) pada 12 Mac 2019

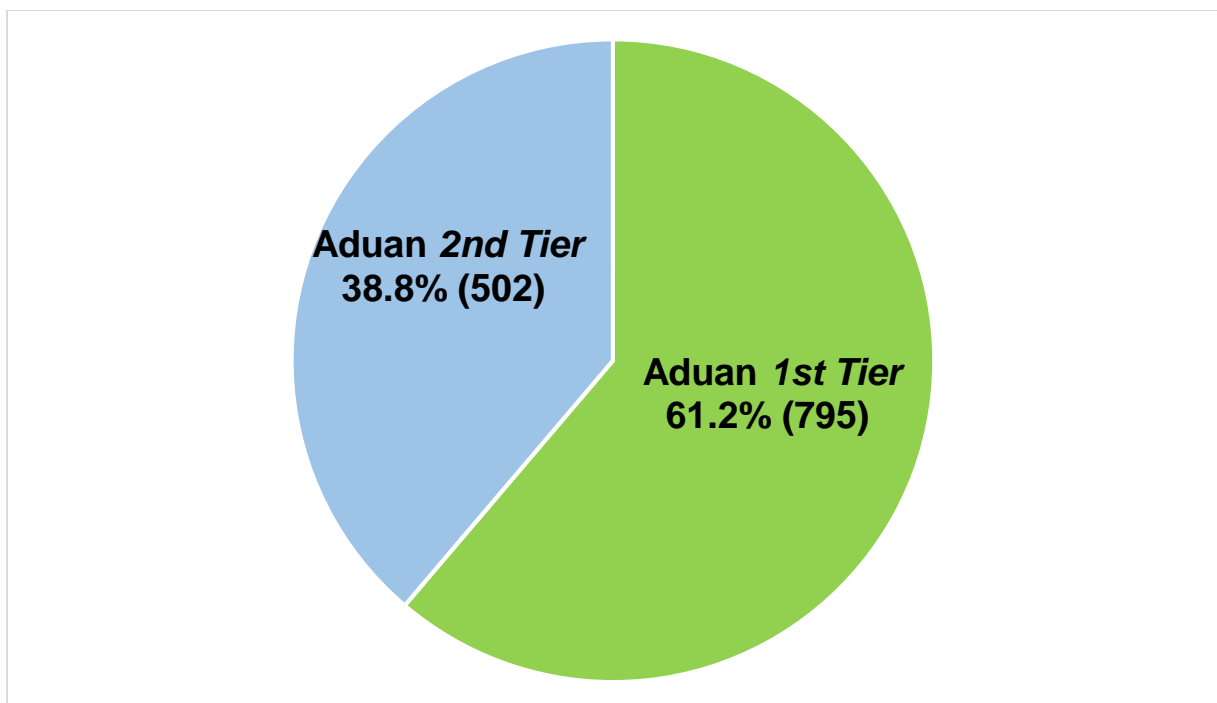
\*\* Laporan Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran (CSI) pada 12 Mac 2019.  
[181 borang – Borang *Hardcopy*: (107, 59.1%) dan Borang *Online*: (74, 40.9%)]

**Laporan Maklum Balas Yang Diterima  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 28 Februari 2019  
(Bilangan Maklum Balas: 1,700)**



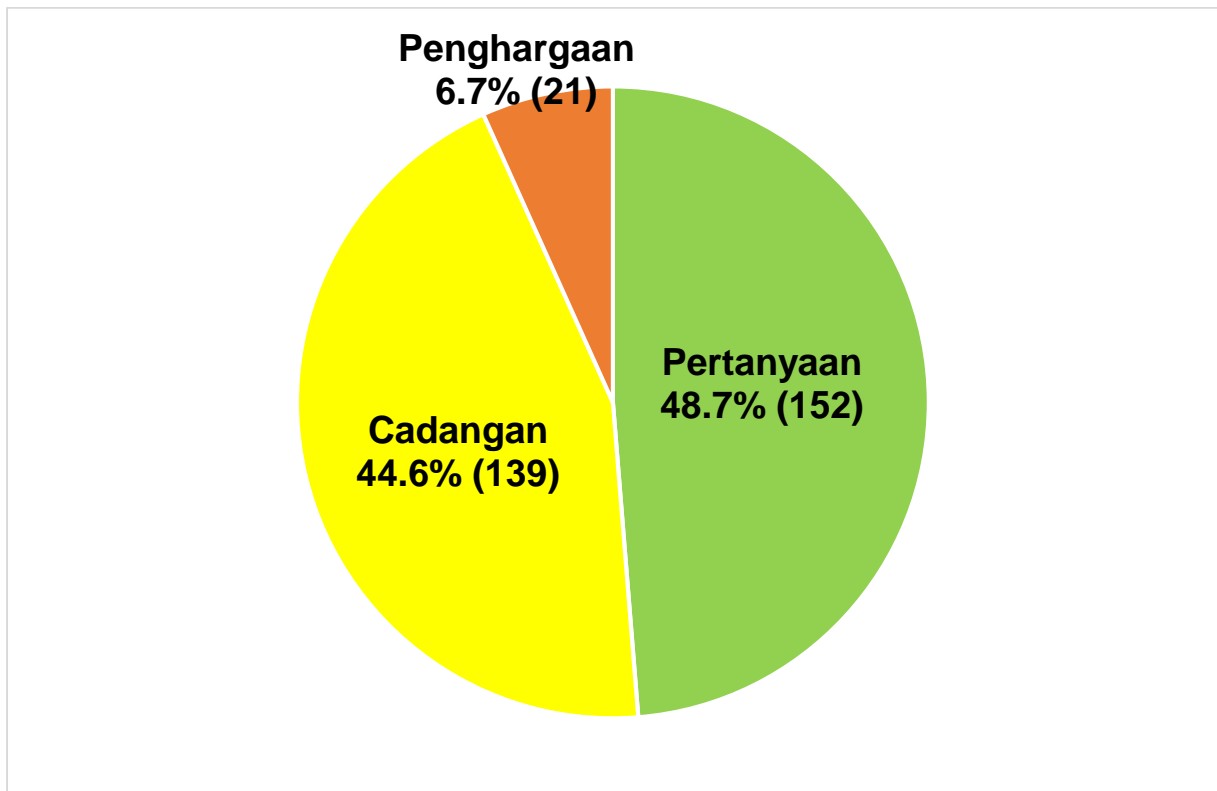
Sumber: Sistem SISPAА pada 12 Mac 2019

**Jumlah Aduan 1st Tier dan 2nd Tier**



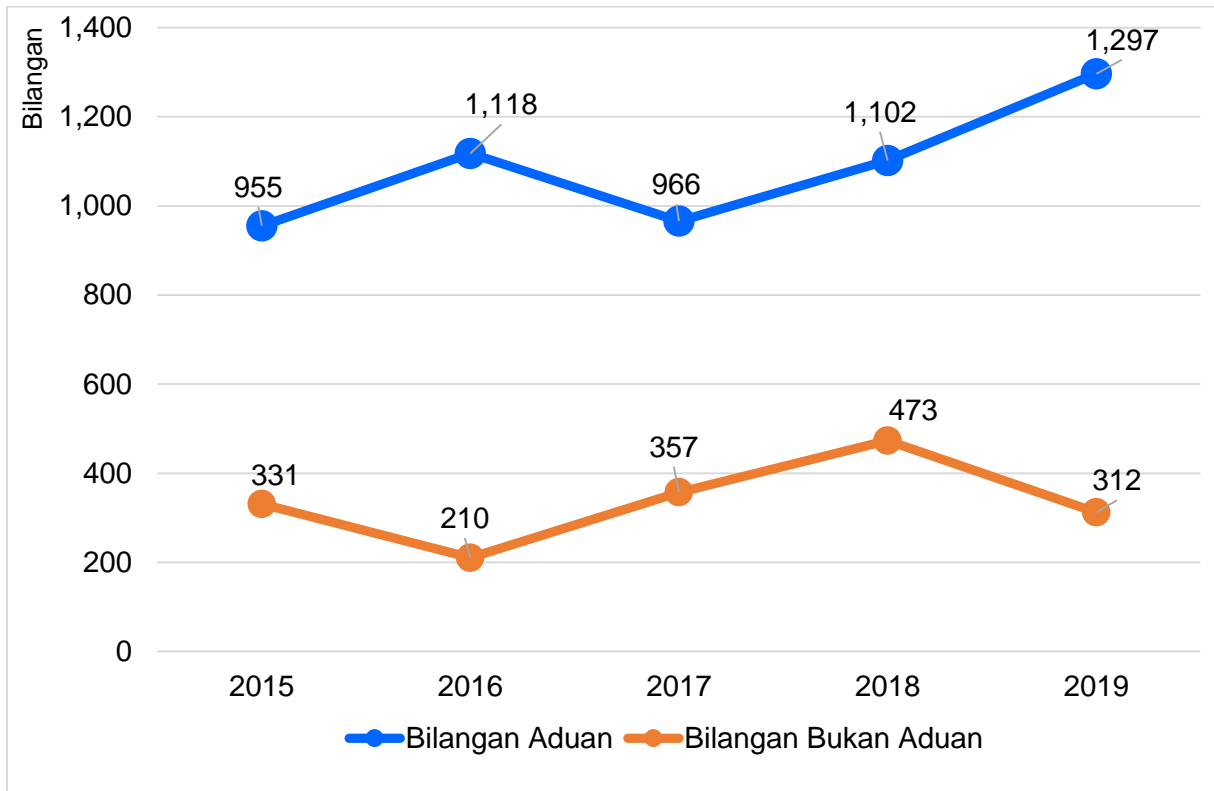
Sumber: Sistem SISPAА pada 12 Mac 2019

## Penjenisan Maklum Balas Bagi Kategori Bukan Aduan (312)



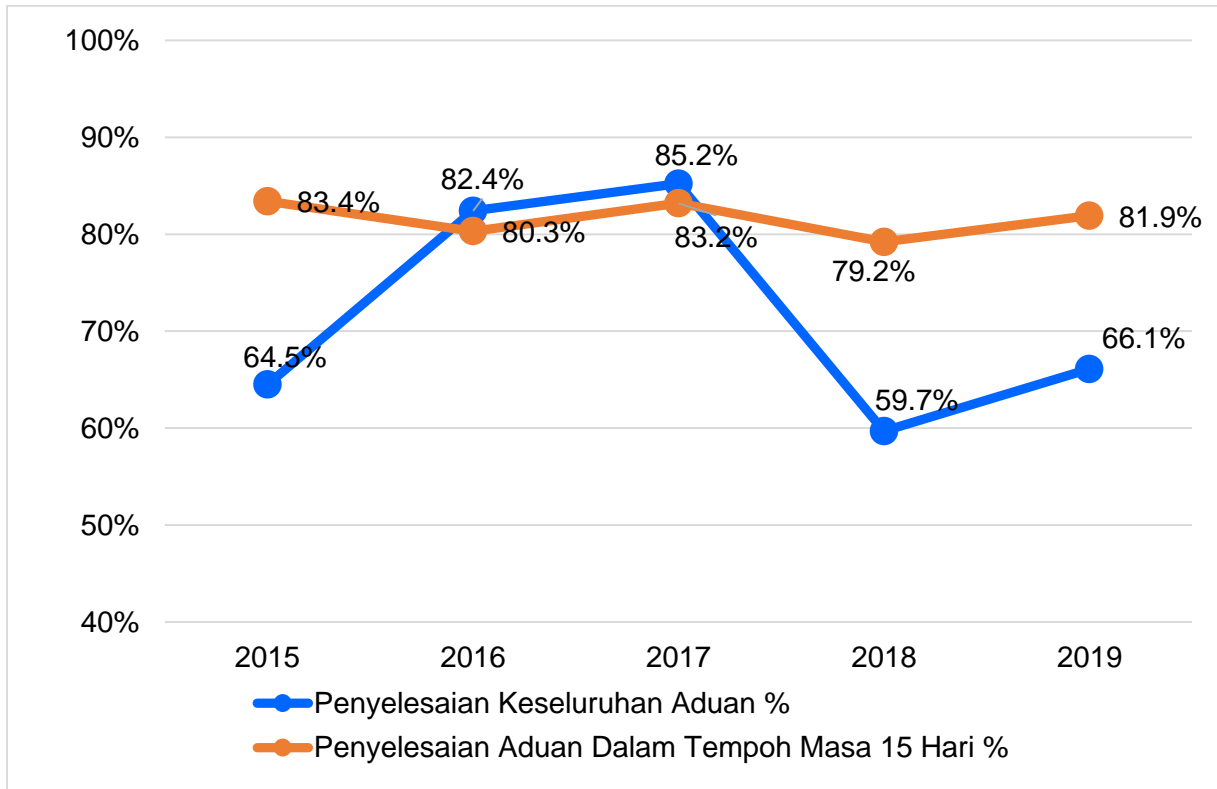
Sumber: Sistem SISPAAs pada 12 Mac 2019

**Perbandingan Jumlah Penerimaan Maklum Balas  
Bagi Setiap Bulan Februari Dari Tahun 2015 Sehingga 2019**



Perkara	Tahun				
	2015	2016	2017	2018	2019
Perbandingan jumlah aduan diterima	955	1,118 (Peningkatan 17.1%)	966 (Penurunan 13.6%)	1,102 (Peningkatan 14.1%)	<b>1,297</b> <b>(Peningkatan 17.7%)</b>
Perbandingan jumlah bukan aduan diterima	331	210 (Penurunan 36.6%)	357 (Peningkatan 70.0%)	473 (Peningkatan 32.5%)	<b>312</b> <b>(Penurunan 34.0%)</b>

**Perbandingan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI)  
Bagi Setiap Bulan Februari Dari Tahun 2015 Sehingga 2019**



Perbandingan pencapaian KPI	Tahun									
	2015		2016		2017		2018		2019	
	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P
Penyelesaian Keseluruhan Aduan	85%	64.5%	85%	82.4%	92%	85.2%	93%	59.7%	93%	66.1%
Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh Masa 15 Hari	65%	83.4%	65%	80.3%	80%	83.2%	80%	79.2%	80%	81.9%

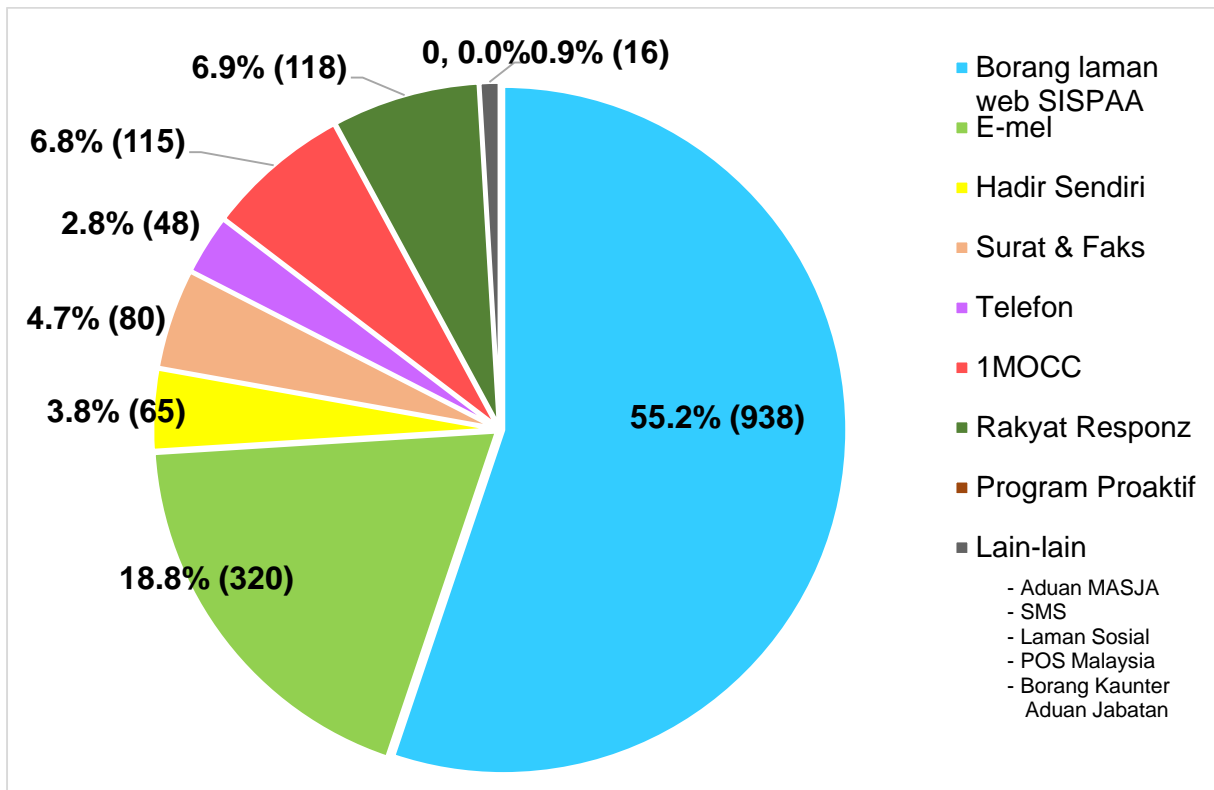
Nota: 1. S: Sasaran P: Pencapaian

**Penerimaan Maklum Balas Mengikut Jenis Saluran  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 28 Februari 2019**

Bil	Saluran	Maklum Balas	
		Bilangan	%
1.	Borang laman web SISPAA	938	55.2%
2.	E-mel	320	18.8%
3.	Hadir Sendiri	65	3.8%
4.	Surat & Faks	80	4.7%
5.	Telefon	48	2.8%
6.	1MOCC	115	6.8%
7.	Rakyat Responz	118	6.9%
8.	Borang Kaunter Aduan Jabatan	11	0.6%
9.	Perdana Menteri	4	0.5%
10.	Pos Malaysia	1	0.1%
<b>Jumlah</b>		<b>1,700</b>	<b>100%</b>

Sumber: Sistem SISPAA pada 12 Mac 2019

**Penerimaan Maklum Balas Mengikut Jenis Saluran  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 28 Februari 2019**



Sumber: Sistem SISPAA pada 12 Mac 2019

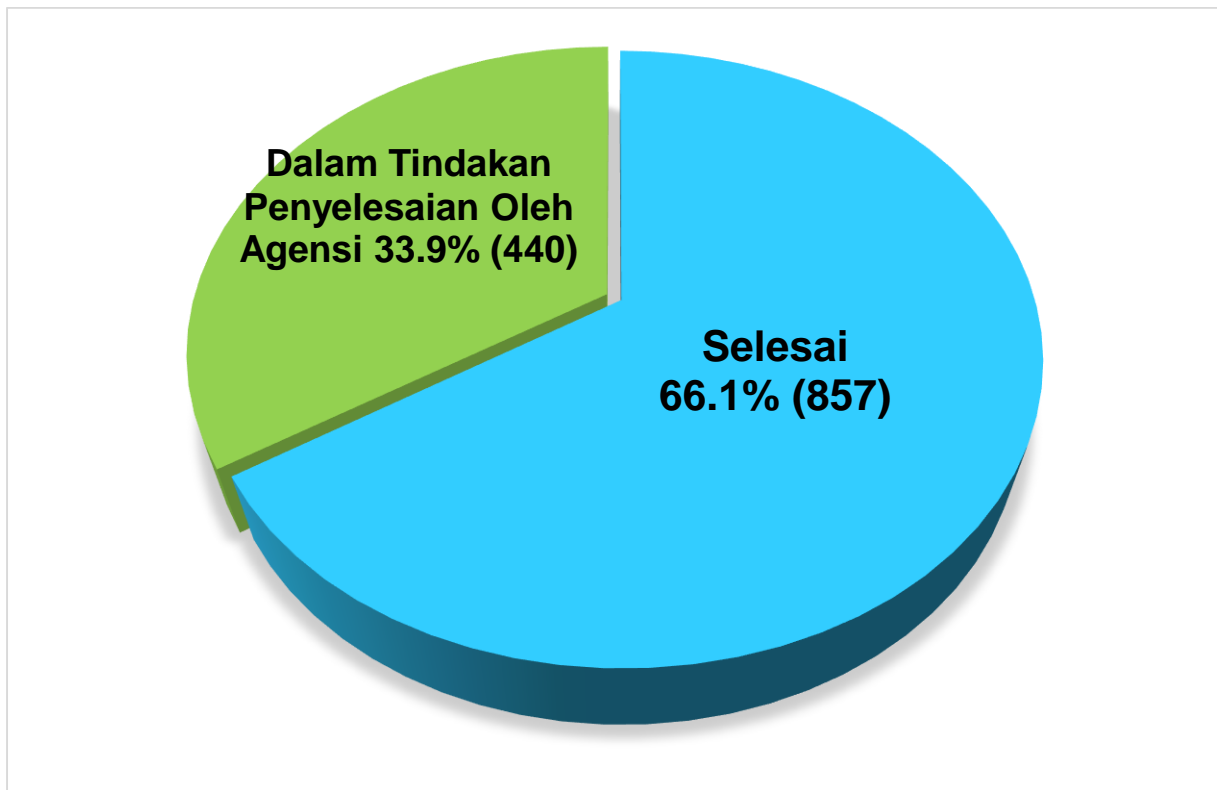


Laporan Pengurusan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam  
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2019

Kategori Agensi	Jumlah Aduan					
	Terima Aduan			Status Penyelesaian Aduan		
	1st Tier	2nd Tier	Jumlah	Dalam Tindakan (%)	Jumlah Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Biasa)
Kementerian	456	268	731 (56.4%)	213 (29.1%)	518 (70.9%)	350 (90.0%)
Kerajaan Negeri	339	234	566 (43.6%)	227 (40.1%)	339 (59.9%)	239 (89.5%)
<b>Jumlah</b>	<b>795</b>	<b>502</b>	<b>1,297</b>	<b>440 (33.9%)</b>	<b>857 (66.1%)</b>	<b>589 (89.8%)</b>

Sumber: Sistem SISPAA pada 12 Mac 2019.

Laporan Pengurusan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam  
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2019



Sumber: Sistem SISPAA 12 Mac 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Pejabat BPA Negeri  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 28 Februari 2019**

Pejabat BPA	Kementerian		Kerajaan Negeri		Jumlah		
	Terima	Selesai	Terima	Selesai	Terima	Selesai	Selesai (%)
Ibu Pejabat Putrajaya	253	149	1	0	254	149	58.7
Pulau Pinang/ Perlis/Kedah	100	86	51	36	151	122	80.8
Perak	47	42	77	67	124	109	87.9
Johor	62	53	77	46	139	99	71.2
Selangor	82	35	181	52	263	87	33.1
Terengganu/ Kelantan	49	44	34	32	83	76	91.6
Melaka/Negeri Sembilan	47	34	58	35	105	69	65.7
Pahang	30	28	32	28	63	56	88.9
Sabah	31	24	28	28	59	52	88.1
Sarawak	30	23	27	15	57	38	66.7
<b>Jumlah</b>	<b>731</b>	<b>518</b>	<b>566</b>	<b>339</b>	<b>59.9</b>	<b>857</b>	<b>66.1</b>

Sumber: Sistem SISPAА pada 12 Mac 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kementerian  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 28 Februari 2019**

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan					
		Terima Aduan			Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Biasa) (%)
		1st Tier	2nd Tier	Jumlah			
1.	Dalam Negeri	85	48	135	24 (17.8%)	111 (82.2%)	74 (94.9%)
2.	Kesihatan	67	26	94	33 (35.1%)	61 (64.9%)	44 (86.3%)
3.	Pendidikan	44	19	63	17 (27.0%)	46 (73.0%)	32 (88.9%)
4.	Jabatan Perdana Menteri	42	14	60	15 (25.0%)	45 (75.0%)	29 (93.6%)
5.	Pengangkutan	36	15	52	27 (51.9%)	25 (48.1%)	20 (90.9%)
6.	Kerja Raya	32	13	46	13 (28.3%)	33 (71.7%)	23 (88.5%)
7.	Kewangan	20	26	46	22 (47.8%)	24 (52.2%)	14 (82.4%)
8.	Komunikasi dan Multimedia	13	14	27	4 (14.8%)	23 (85.2%)	15 (93.8%)
9.	Sumber Manusia	15	9	25	4 (16.0%)	21 (84.0%)	12 (100.0%)
10.	Air, Tanah dan Sumber Asli	13	12	25	9 (36.0%)	16 (64.0%)	11 (91.7%)
11.	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	15	8	23	10 (43.5%)	13 (56.5%)	12 (100.0%)
12.	Tenaga, Sains Teknologi, Alam Sekitar & Perubahan Iklim	8	15	23	3 (13.0%)	20 (87.0%)	12 (70.6%)
13.	Wilayah Persekutuan	13	8	21	7 (33.3%)	14 (66.7%)	12 (100.0%)
14.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	14	4	18	4 (22.2%)	14 (77.8%)	12 (92.3%)
15.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	9	9	18	6 (33.3%)	12 (66.7%)	7 (77.8%)
16.	Pendidikan (Pendidikan Tinggi)	8	8	16	5 (31.2%)	11 (68.8%)	6 (75.0%)

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan					
		Terima Aduan			Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Biasa) (%)
		1st Tier	2nd Tier	Jumlah			
17.	Pertanian dan Industri Asas Tani	5	7	12	0	12 (100.0%)	8 (100.0%)
18.	Pembangunan Usahawan	2	5	7	4 (57.1%)	3 (42.9%)	0 (0.0%)
19.	Pembangunan Luar Bandar	4	2	6	2 (33.3%)	4 (66.7%)	3 (75.0%)
20.	Belia dan Sukan	1	2	3	1 (33.3%)	2 (66.7%)	0 (0.0%)
21.	Luar Negeri	2	1	3	1 (33.3%)	2 (66.7%)	1 (50.0%)
22.	Pertahanan	3	0	3	1 (33.3%)	2 (66.7%)	0 (0.0%)
23.	Hal Ehwal Ekonomi	2	0	2	0	2 (100.0%)	2 (100.0%)
24.	Industri Utama	1	0	1	0	1 (100.0%)	0 (0.0%)
25.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	1	0	1	1 (100.0%)	0	0 (0.0%)
26.	Pelancongan, Seni dan Budaya	0	0	0	0	0	0 (0.0%)
<b>Jumlah</b>		<b>456</b>	<b>264</b>	<b>731</b>	<b>213 (29.1%)</b>	<b>518 (70.9%)</b>	<b>350 (90.0%)</b>

Sumber: Sistem SISPAAs pada 12 Mac 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kerajaan Negeri  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 28 Februari 2019**

Bil.	Negeri	Jumlah Aduan					
		Terima			Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Biasa) (%)
		1st Tier	2nd Tier	Jumlah			
1.	Selangor	129	51	182	130 (71.4%)	52 (28.6%)	17 (68.0%)
2.	Perak	41	36	77	10 (13.0%)	67 (87.0%)	55 (96.5%)
3.	Johor	28	49	77	31 (40.3%)	46 (59.7%)	25 (83.3%)
4.	Pahang	10	22	32	4 (12.5%)	28 (87.5%)	27 (100.0%)
5.	Melaka	19	13	32	7 (21.9%)	25 (78.1%)	17 (73.9%)
6.	Sabah	22	6	28	0	28 (100.0%)	28 (100.0%)
7.	Negeri Sembilan	15	12	27	17 (63.0%)	10 (37.0%)	6 (66.7%)
8.	Pulau Pinang	15	11	27	7 (25.9%)	20 (74.1%)	13 (92.9%)
9.	Terengganu	19	7	27	1 (3.7%)	26 (96.3%)	24 (100.0%)
10.	Sarawak	20	6	26	11 (42.3%)	15 (57.7%)	12 (100.0%)
11.	Kedah	13	7	20	8 (40.0%)	12 (60.0%)	5 (62.5%)
12.	Kelantan	5	2	7	1 (14.3%)	6 (85.7%)	6 (100.0%)
13.	Perlis	3	1	4	0	4 (100.0%)	4 (100.0%)
<b>Jumlah</b>		<b>339</b>	<b>227</b>	<b>566</b>	<b>227 (40.1%)</b>	<b>339 (59.9%)</b>	<b>239 (89.5%)</b>

Sumber: Sistem SISPAAs pada 12 Mac 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kategori Aduan BPA  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 28 Februari 2019**

Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kementerian	%	Negeri	%	Jumlah	%
1.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	165	22.3	113	19.8	278	21.2
2.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	125	16.9	83	14.5	208	15.9
3.	Tindakan Yang Tidak Menepati Kehendak Pelanggan	118	16.0	82	14.4	200	15.3
4.	Kegagalan Penguatkuasaan	113	15.3	139	24.3	252	19.2
5.	Tindakan Tidak Adil	49	6.6	9	1.6	58	4.4
6.	Kekurangan Kemudahan Awam	44	5.9	106	18.6	150	11.4
7.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	39	5.3	5	0.9	44	3.4
7.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	38	5.1	17	3.0	55	4.2
8.	Salah Laku Anggota Awam	29	3.9	7	1.2	36	2.7
9.	Lain-lain	19	2.6	10	1.7	29	2.2
<b>Jumlah</b>		<b>739</b>	<b>100</b>	<b>571</b>	<b>100</b>	<b>1,310</b>	<b>100</b>

Sumber: Sistem SISPAА pada 12 Mac 2019

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

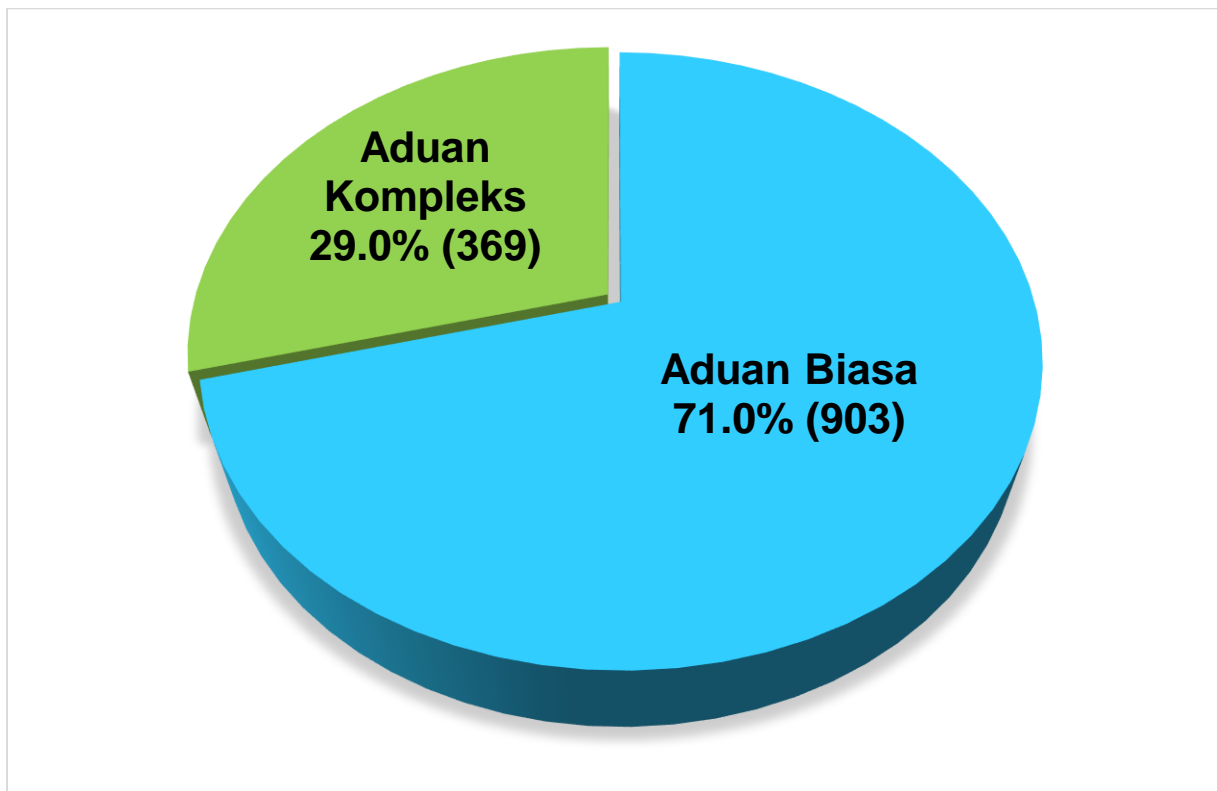
**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tahap Kesukaran  
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2019**

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Biasa	501	55.5	402	44.5	903	69.6
2.	Kompleks	222	60.2	147	39.8	369	28.4
<b>Jumlah</b>		<b>723</b>	<b>100</b>	<b>549</b>	<b>100</b>	<b>1,272</b>	<b>100</b>

Sumber: Sistem SISPAА pada 12 Mac 2019

Nota : 1. Kem: Kementerian

2. KN: Kerajaan Negeri

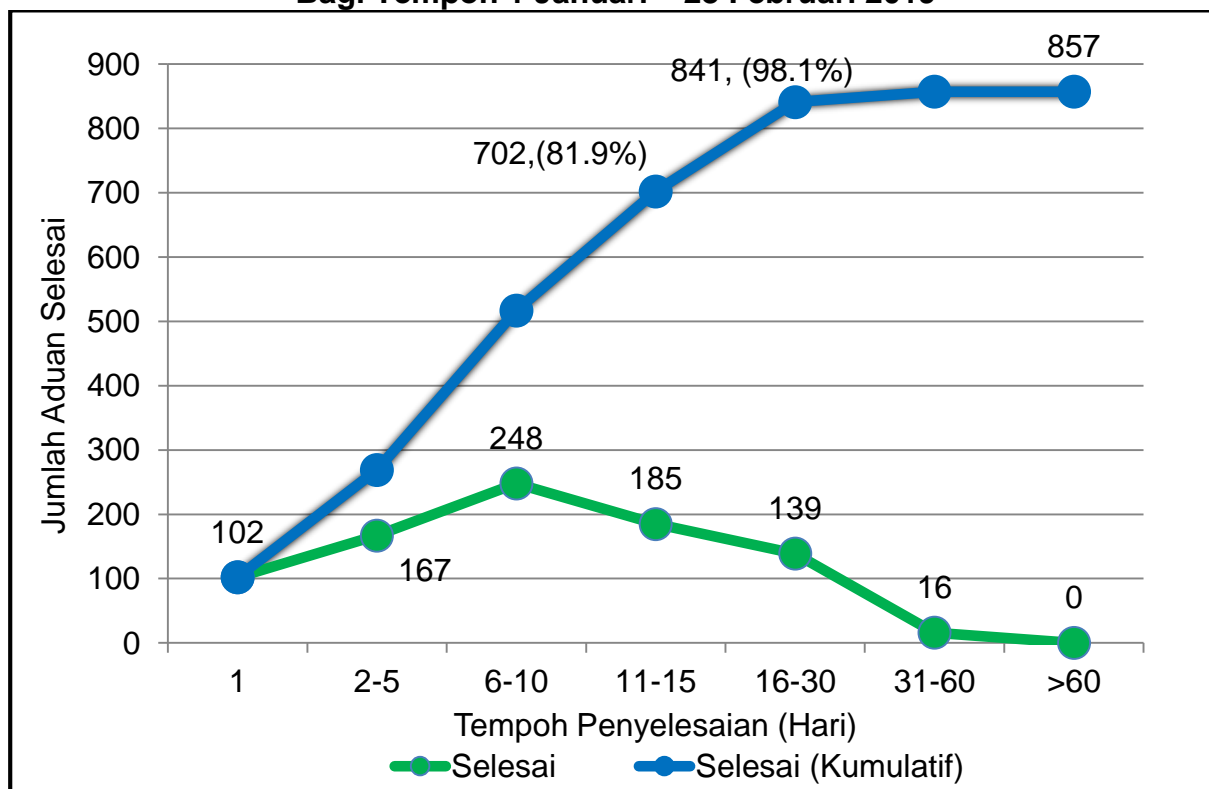


**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tempoh Penyelesaian  
Bagi Tempoh 1 Januari 28 Februari 2019**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	102	11.9	102	11.9
2-5	167	19.5	269	31.4
6-10	248	28.9	517	60.3
11-15	185	21.6	702	81.9
16-30	139	16.2	841	98.1
31-60	16	1.9	857	100
>60	0	0	<b>857</b>	100
<b>Jumlah</b>	<b>857</b>	<b>100</b>	-	-

Sumber: Sistem SISPAА pada 12 Mac 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tempoh Penyelesaian  
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2019**



Sumber: Sistem SISPAА pada 12 Mac 2019



**Laporan Pelaksanaan Program Kaunter Aduan Bergerak  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 28 Februari 2019**

<b>Lokasi Program Mengikut Negeri</b>	<b>Bilangan Program Dijalankan</b>	<b>Bilangan Pengunjung</b>	<b>Bilangan Khidmat Nasihat</b>	<b>Jumlah Aduan</b>
Pahang	3	150	110	0
Johor	2	219	15	0
Sabah	0	0	0	0
Melaka	2	25	0	0
Selangor	0	0	0	0
Terengganu	3	260	39	0
Sarawak	0	0	0	0
Pulau Pinang	0	0	0	0
Negeri Sembilan	0	0	0	0
Perak	3	150	50	2
Kedah	0	0	0	0
Kelantan	0	0	0	0
Perlis	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>804</b>	<b>214</b>	<b>2</b>

**Laporan Pencapaian Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran Terhadap  
Perkhidmatan BPA Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2019**

<b>Bil.</b>	<b>Kriteria Penilaian CSI</b>	<b>Pencapaian (%)</b>
1.	Kepantasan BPA, JPM memberi maklum balas penerimaan aduan.	<b>87.8%</b>
2.	Kebolehcapaian terhadap perkhidmatan BPA, JPM.	<b>60.1%</b>
3.	Layanan pegawai BPA, JPM dalam mengendalikan aduan.	<b>68.7%</b>
4.	Kualiti perkhidmatan BPA, JPM secara keseluruhan.	<b>68.9%</b>
<b>Pencapaian CSI Secara Keseluruhan</b>		<b>71.4%</b>

*\*Nota:*

1. Sebanyak 181 borang maklum balas CSI telah diterima bagi bulan Februari 2019.
2. Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima:
  - i. Borang hardcopy: 59.1% (107); dan
  - ii. Borang online: 40.9% (74).