



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

STATISTIK ADUAN BULAN JULAI TAHUN 2019

(1 JANUARI HINGGA 31 JULAI 2019)



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

Sumber: Sistem SISPAА BPA pada 6 Ogos 2019

KANDUNGAN

Perkara	Muka Surat
Laporan Petunjuk Prestasi Utama (KPI)	1
Laporan Maklum Balas Yang Diterima	2
Perbandingan Jumlah Penerimaan Maklum Balas Bagi Setiap Bulan Julai Dari Tahun 2015 Hingga 2019	4
Perbandingan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Bagi Setiap Bulan Julai Dari Tahun 2015 Hingga 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 31 Julai 2019

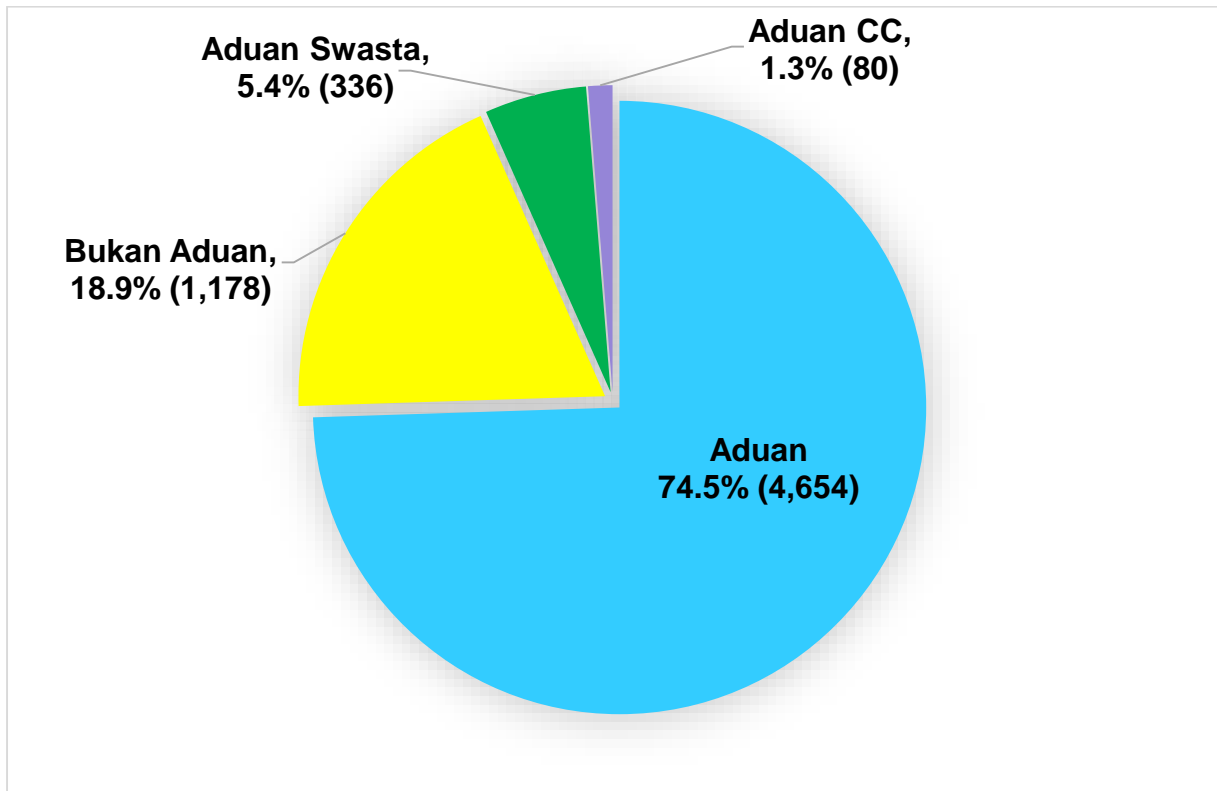
Petunjuk Prestasi Utama	Sasaran Tahun 2019	Pencapaian Semasa (Hingga 31 Julai 2019)
Kadar Penyelesaian Keseluruhan Aduan	93%	85.7%
Kadar Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja* (Kategori Aduan: Biasa)	80%	75.7%
Indeks Kepuasan Pelanggan Luaran	90%	88.0%

Nota: * Sumber Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) pada 6 Ogos 2019

** Laporan Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran (CSI) pada 6 Ogos 2019.

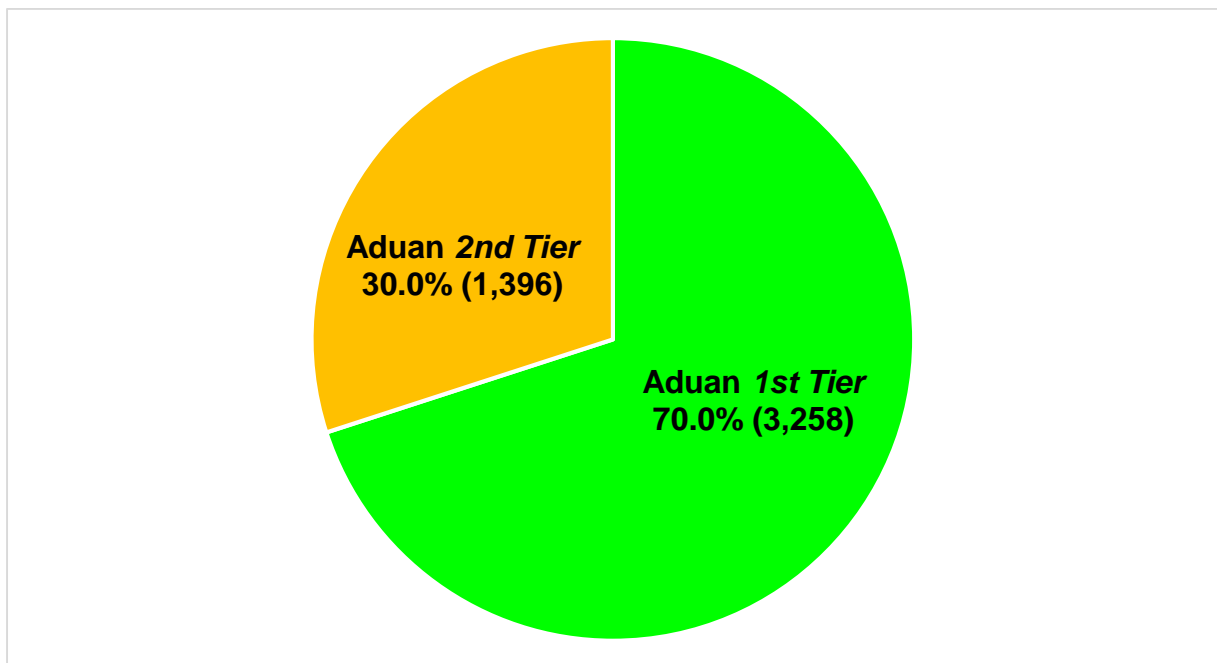
[524 borang – Borang *Hardcopy*: (361, 68.9%) dan Borang *Online*: (163, 31.1%)]

**Laporan Maklum Balas Yang Diterima
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 31 Julai 2019
(Bilangan Maklum Balas: 6,248)**



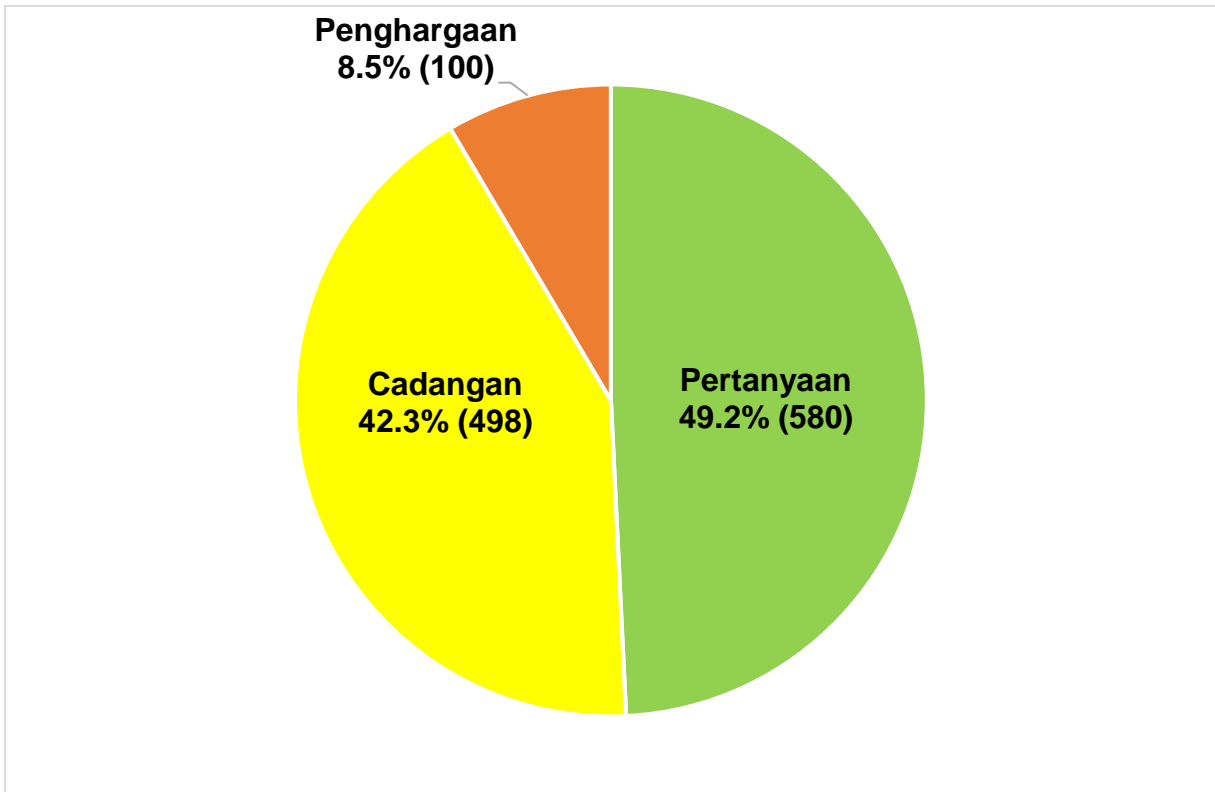
Sumber: Sistem SISPAА pada 6 Ogos 2019

Pengelasan Aduan 1st Tier dan Aduan 2nd Tier (4,654 Aduan)



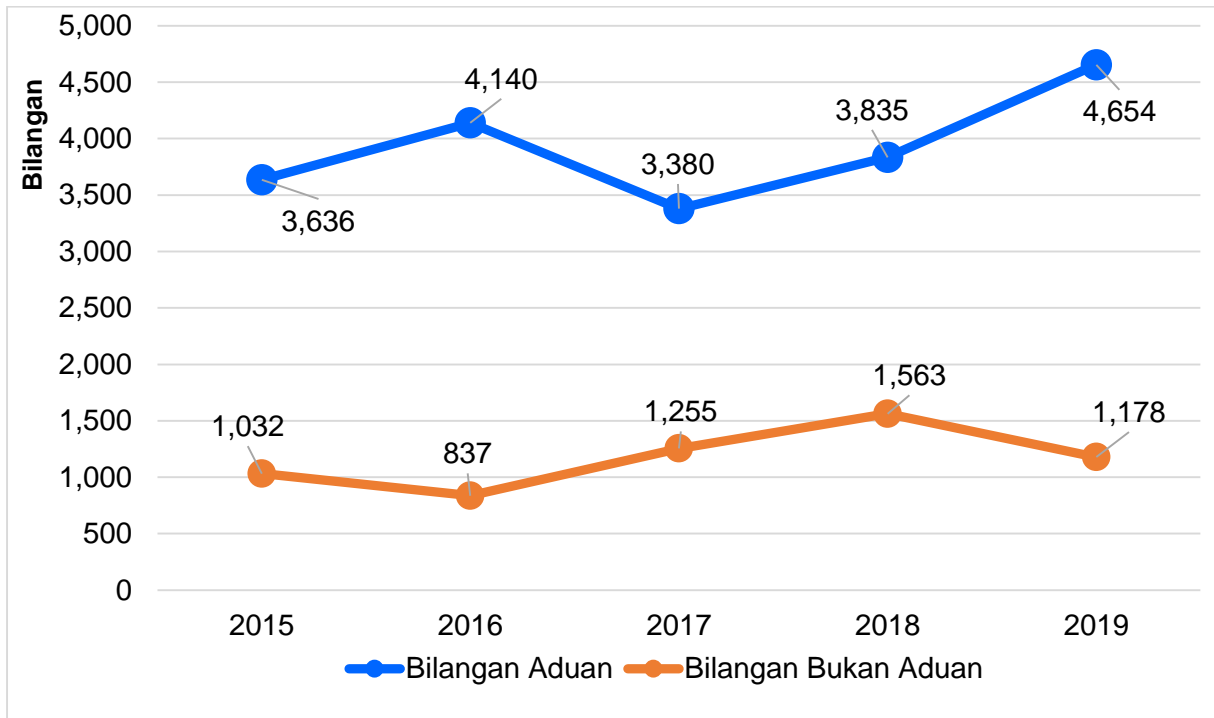
Sumber: Sistem SISPAА pada 6 Ogos 2019

Penjenisan Maklum Balas Bagi Kategori Bukan Aduan (1,178)



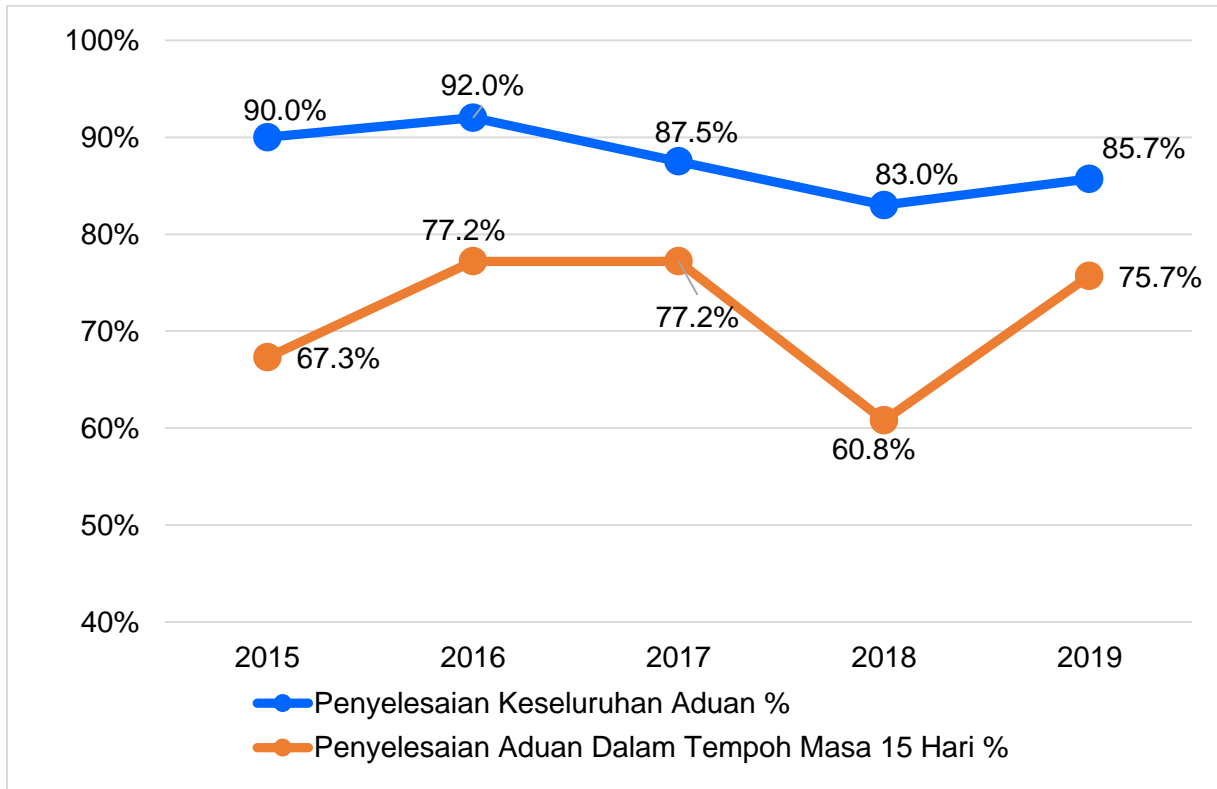
Sumber: Sistem SISPAAs pada 6 Ogos 2019

**Perbandingan Jumlah Penerimaan Maklum Balas
Bagi Setiap Bulan Julai Dari Tahun 2015 Hingga 2019**



Perkara	Tahun				
	2015	2016	2017	2018	2019
Perbandingan jumlah aduan diterima	3,636	4,140 (Peningkatan 13.9%)	3,380 (Penurunan 18.4%)	3,835 (Peningkatan 13.5%)	4,654 (Peningkatan 21.4%)
Perbandingan jumlah bukan aduan diterima	1,032	837 (Penurunan 18.9%)	1,255 (Peningkatan 49.9%)	1,563 (Peningkatan 24.5%)	1,178 (Penurunan 24.6%)

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



Perbandingan pencapaian KPI	Tahun									
	2015		2016		2017		2018		2019	
	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P
Penyelesaian Keseluruhan Aduan	85%	90.0%	92%	92.0%	93%	87.5%	93%	83.0%	93%	85.7%
Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh Masa 15 Hari (Kategori Aduan Biasa)	65%	67.3%	80%	77.2%	80%	77.2%	80%	68.3%	80%	75.7%

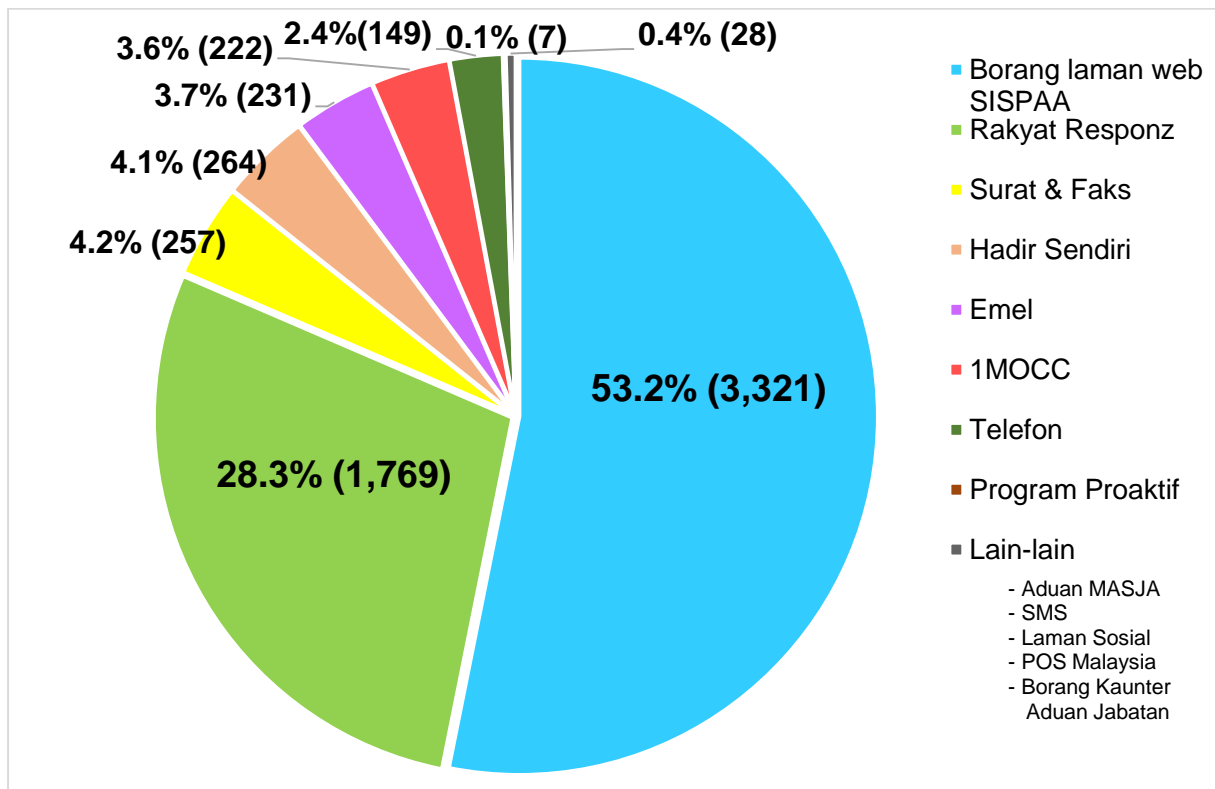
Nota: 1. S: Sasaran P: Pencapaian

**Penerimaan Maklum Balas Mengikut Jenis Saluran
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 31 Julai 2019**

Bil	Saluran	Maklum Balas	
		Bilangan	%
1.	Borang laman web SISPAA	3,321	53.2%
2.	Respons Rakyat	1,769	28.3%
3.	Surat & Faks	264	4.2%
4.	Hadir Sendiri	257	4.1%
5.	E-mel	231	3.7%
6.	1MOCC	222	3.6%
7.	Telefon	149	2.6%
8.	Borang Kaunter Aduan Jabatan	22	0.4%
9.	Program Proaktif	7	0.1%
10.	Perdana Menteri	4	0.1%
11.	Pos Malaysia	1	0.1%
12.	SMS	1	0.1%
	Jumlah	6,248	100%

Sumber: Sistem SISPAA pada 6 Ogos 2019

**Penerimaan Maklum Balas Mengikut Jenis Saluran
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 31 Julai 2019**



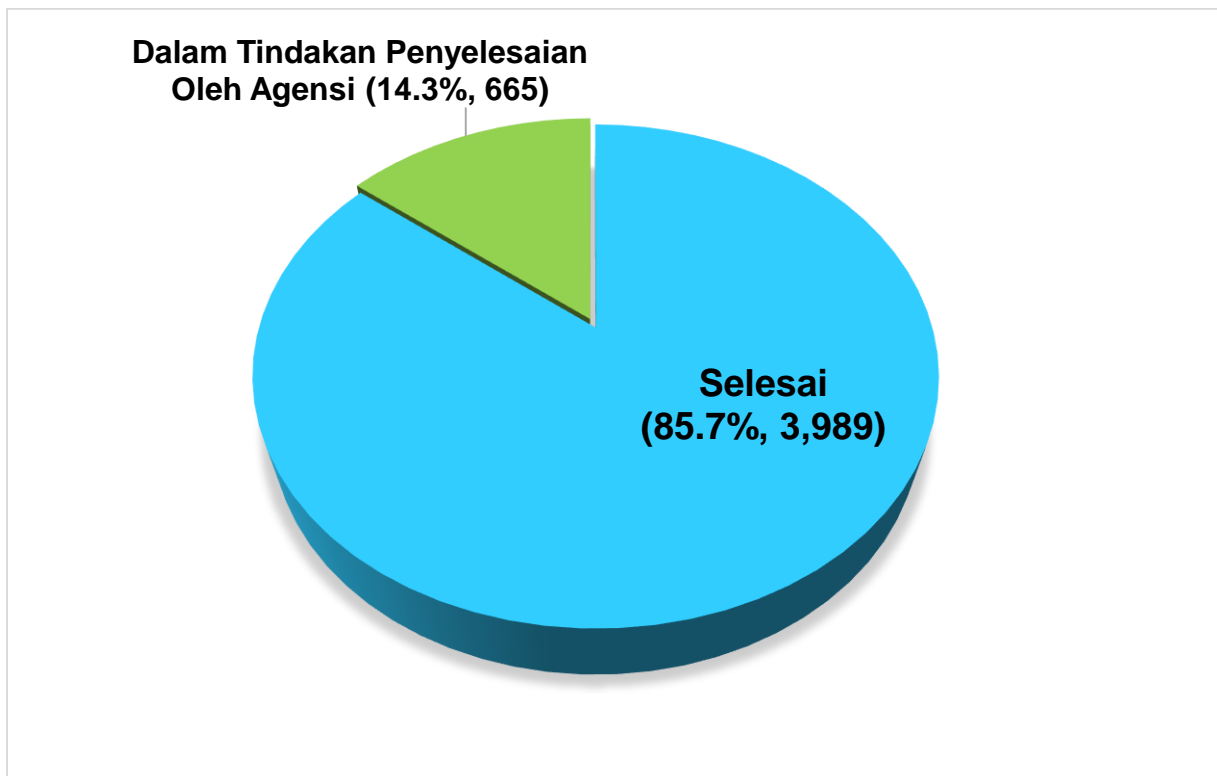
Sumber: Sistem SISPAA pada 6 Ogos 2019

**Laporan Pengurusan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2019**

Kategori Agensi	Jumlah Aduan					
	Terima Aduan			Dalam Tindakan (%)	Jumlah Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Biasa)
	1st Tier	2nd Tier	Jumlah			
Kementerian	1,879 (57.7%)	795 (56.9%)	2,674 (57.5%)	306 (11.4%)	2,368 (88.6%)	1,378 (80.0%)
Kerajaan Negeri	1,380 (42.3%)	601 (43.0%)	1,980 (42.5%)	359 (18.1%)	1,621 (81.9%)	874 (69.7%)
Jumlah	3,229 (69.4%)	1,396 (30.0%)	4,654	665 (14.3%)	3,989 (85.7%)	2,252 (75.7%)

Sumber: Sistem SISPAA pada 6 Ogos 2019.

**Laporan Pengurusan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2019**



Sumber: Sistem SISPAA 6 Ogos 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Pejabat BPA Negeri
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 31 Julai 2019**

Pejabat BPA	Kementerian		Kerajaan Negeri		Jumlah		
	Terima	Selesai	Terima	Selesai	Terima	Selesai	Selesai (%)
Ibu Pejabat Putrajaya	1,024	895	6	4	1,030	899	87.3
Selangor	224	203	606	480	830	683	82.3
Johor	302	271	295	237	596	508	85.2
Pulau Pinang/ Perlis/Kedah	296	275	176	152	453	406	89.6
Perak	167	151	250	201	417	352	84.4
Melaka/Negeri Sembilan	162	143	176	152	338	295	87.3
Sabah	147	127	145	141	292	268	91.8
Terengganu/ Kelantan	121	114	118	107	239	221	92.5
Pahang	97	85	134	108	231	193	83.5
Sarawak	134	104	94	60	228	164	71.9
Jumlah	2,674	2,368	1,981	1,621	4,654	3,989	85.7

Sumber: Sistem SISPAAP pada 6 Ogos 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kementerian
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 31 Julai 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	391	141	532	34 (6.4%)	498 (93.6%)	316 (87.5%)
2.	Kesihatan	247	61	308	35 (11.4%)	273 (88.6%)	151 (75.1%)
3.	Pendidikan	175	51	226	21 (9.3%)	205 (90.7%)	121 (82.9%)
4.	Jabatan Perdana Menteri	141	51	192	13 (6.8%)	179 (93.2%)	96 (75.6%)
5.	Kewangan	104	93	197	38 (19.3%)	159 (80.7%)	67 (65.0%)
6.	Pengangkutan	147	63	210	36 (17.1%)	174 (82.9%)	90 (66.7%)
7.	Wilayah	108	39	147	13 (8.8%)	134 (91.2%)	103 (88.8%)
8.	Kerja Raya	123	31	154	26 (16.9%)	128 (83.1%)	81 (81.8%)
9.	Sumber Manusia	51	29	80	8 (10.0%)	72 (90.0%)	41 (91.1%)
10.	Tenaga, Sains Teknologi, Alam Sekitar & Perubahan Iklim	55	33	88	13 (14.8%)	75 (85.2%)	45 (76.3%)
11.	Komunikasi dan Multimedia	42	35	77	12 (15.6%)	65 (84.4%)	37 (84.1%)
12.	Pendidikan (Pendidikan Tinggi)	36	25	61	6 (9.8%)	55 (90.2%)	28 (84.9%)
13.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	40	23	63	7 (11.1%)	56 (88.9%)	27 (67.5%)
14.	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	44	19	63	6 (9.5%)	57 (90.5%)	35 (83.3%)
15.	Air, Tanah dan Sumber Asli	47	30	77	11 (14.3%)	66 (85.7%)	37 (82.2%)

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan					
		Terima Aduan			Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Biasa) (%)
		1st Tier	2nd Tier	Jumlah			
16.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	36	18	54	3 (5.6%)	51 (94.4%)	34 (73.9%)
17.	Pertanian dan Industri Asas Tani	31	24	55	5 (9.1%)	50 (90.9%)	37 (92.5%)
18.	Hal Ehwal Ekonomi	17	11	28	12 (42.9%)	16 (57.1%)	37 (100.0%)
19.	Pertahanan	10	2	12	1 (8.3%)	11 (91.7%)	1 (50.0%)
20.	Pembangunan Luar Bandar	11	4	15	1 (6.7%)	14 (93.3%)	7 (77.8%)
21.	Pelancongan, Seni dan Budaya	7	0	7	1 (14.3%)	6 (85.7%)	4 (80.0%)
22.	Pembangunan Usahawan	4	4	8	0	8 (100.0%)	0
23.	Belia dan Sukan	5	4	9	4 (44.4%)	5 (55.6%)	2 (100.0%)
24.	Luar Negeri	5	3	8	0	8 (100.0%)	5 (71.4%)
25.	Industri Utama	1	1	2	0	2 (100.0%)	1 (100.0%)
26.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	1	0	1	0	1 (100.0%)	0
Jumlah		1,879 (70.3%)	795 (29.7%)	2,674	306 (11.4%)	2,368 (88.6%)	1,378 (80.0%)

Sumber: Sistem SISPAА pada 6 Ogos 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kerajaan Negeri
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 31 Julai 2019**

Bil.	Negeri	Jumlah Aduan					
		Terima			Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Biasa) (%)
		1st Tier	2nd Tier	Jumlah			
1.	Selangor	463	148	611	127 (20.8%)	484 (79.2%)	143 (39.6%)
2.	Johor	177	119	296	58 (19.6%)	238 (80.4%)	95 (74.8%)
3.	Perak	148	102	250	49 (19.6%)	201 (80.4%)	127 (76.5%)
4.	Sabah	121	24	145	4 (2.8%)	141 (97.2%)	141 (100.0%)
5.	Sarawak	78	15	93	34 (36.6%)	59 (63.4%)	33 (70.2%)
6.	Melaka	70	31	101	9 (8.9%)	92 (91.1%)	55 (65.5%)
7.	Terengganu	62	22	84	8 (9.5%)	76 (90.5%)	68 (97.1%)
8.	Pahang	84	50	134	26 (19.4%)	108 (80.6%)	93 (98.9%)
9.	Kedah	52	23	75	15 (20.0%)	65 (80.0%)	21 (80.8%)
10.	Pulau Pinang	48	26	74	11 (14.9%)	63 (85.1%)	42 (93.3%)
11.	Negeri Sembilan	47	29	76	16 (21.0%)	60 (79.0%)	22 (39.3%)
12.	Kelantan	25	9	34	3 (8.8%)	31 (91.2%)	27 (96.4%)
13.	Perlis	5	3	8	0	8 (100.0%)	7 (87.5%)
Jumlah		1,380 (67.3%)	601 (32.7%)	1,981	360 (18.2%)	1,621 (81.8%)	874 (69.8%)

Sumber: Sistem SISPAAs pada 6 Ogos 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kategori Aduan BPA
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 31 Julai 2019**

Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kementerian	%	Negeri	%	Jumlah	%
1.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	497	18.5	253	12.7	750	16.1
2.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	498	18.6	334	16.8	832	17.8
3.	Kegagalan Penguatkuasaan	454	16.9	520	26.2	974	20.9
4.	Tindakan Yang Tidak Menepati Kehendak Pelanggan	463	17.3	321	16.2	784	16.8
5.	Tindakan Tidak Adil	192	7.2	42	2.1	234	5.0
6.	Kekurangan Kemudahan Awam	169	6.3	402	20.2	571	12.2
7.	Salah Laku Anggota Awam	122	4.5	22	1.1	144	3.1
7.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	99	3.7	51	2.6	150	3.2
8.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	102	3.8	17	0.9	119	2.5
9.	Lain-lain	87	3.2	25	1.3	112	2.4
Jumlah		2,683	100	1,987	100	4,670	100

Sumber: Sistem SISPAА pada 6 Ogos 2019

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

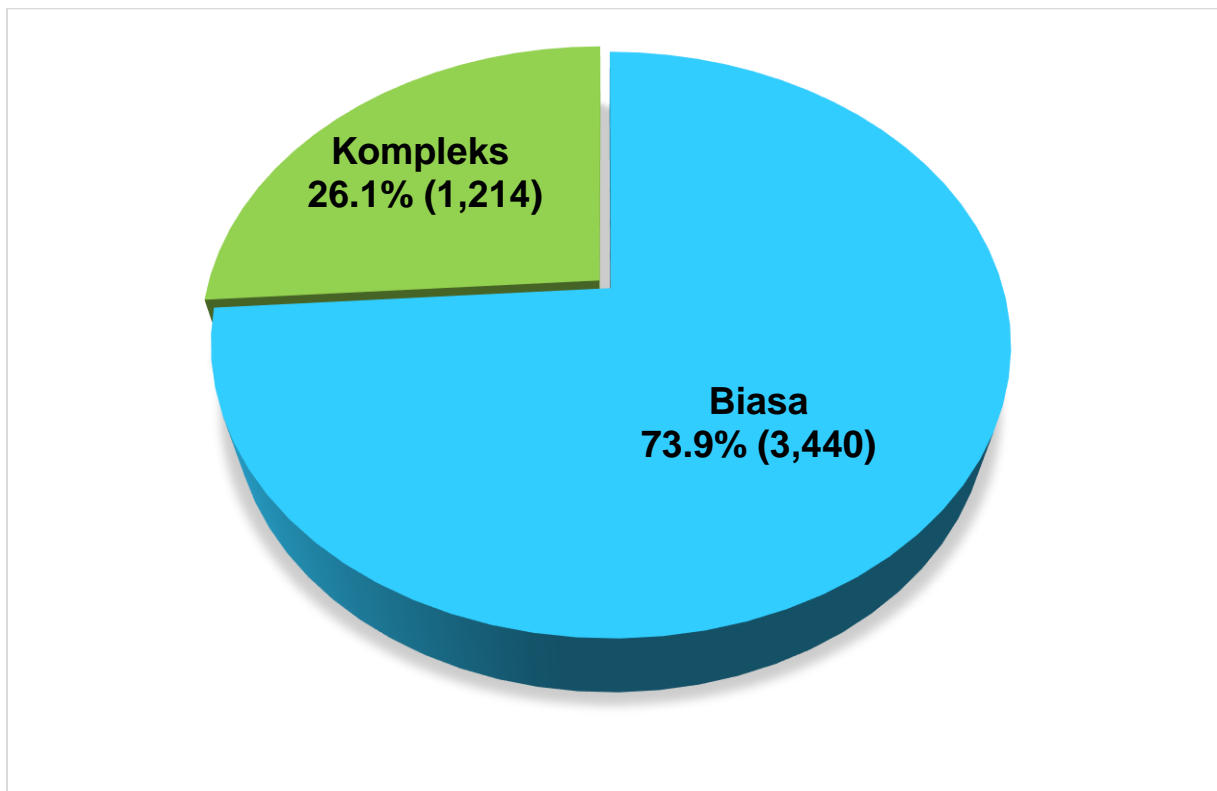
**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tahap Kesukaran
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2019**

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Biasa	1,924	55.9	1,516	44.1	3,440	73.9
2.	Kompleks	750	61.7	464	38.3	1,214	26.1
Jumlah		2,674	100	1,981	100	4,654	100

Sumber: Sistem SISPAA pada 6 Ogos 2019

Nota : 1. Kem: Kementerian

2. KN: Kerajaan Negeri

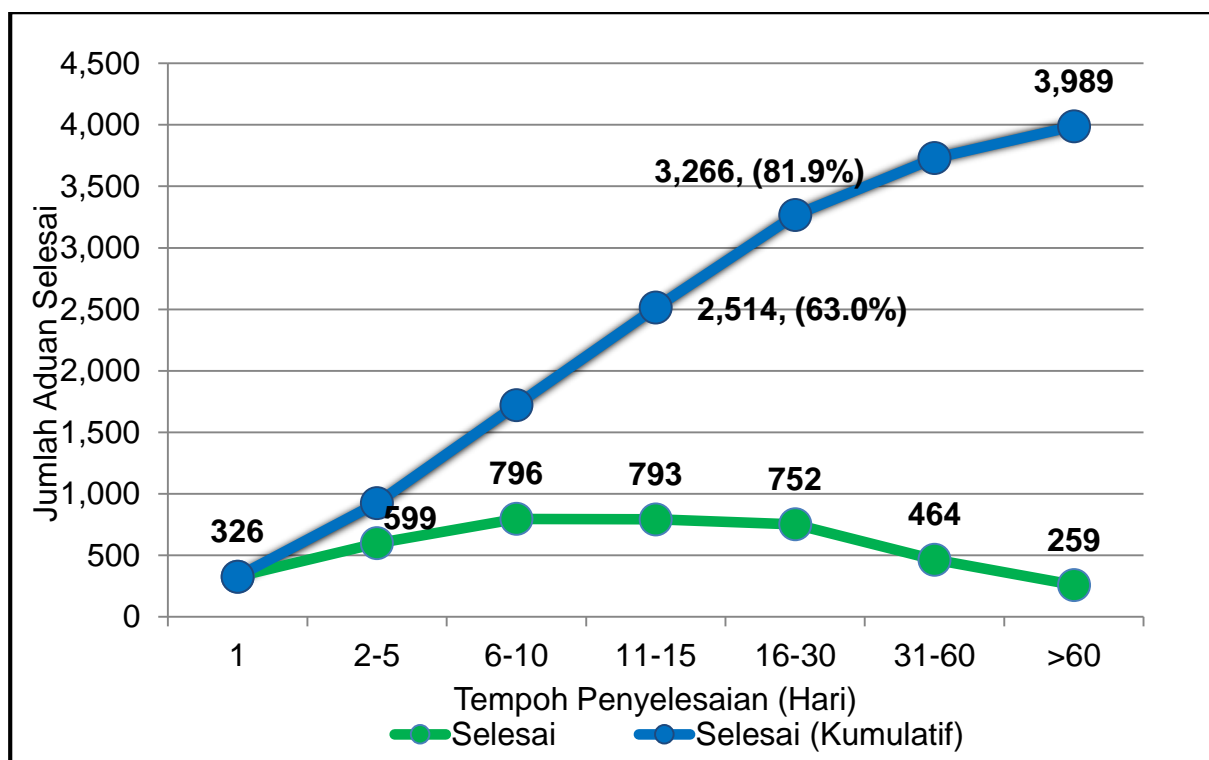


**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tempoh Penyelesaian
Bagi Tempoh 1 Januari 31 Julai 2019**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	326	8.2	326	8.2
2-5	599	15.0	925	23.2
6-10	796	20.0	1,721	43.1
11-15	793	19.9	2,514	63.0
16-30	752	18.9	3,266	81.9
31-60	464	11.6	3,730	94
>60	259	6	3,989	100
Jumlah	3,989	100	-	-

Sumber: Sistem SISPAА pada 6 Ogos 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tempoh Penyelesaian
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2019**



Sumber: Sistem SISPAА pada 6 Ogos 2019

**Laporan Pelaksanaan Program Kaunter Aduan Bergerak
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 31 Julai 2019**

Lokasi Program Mengikut Negeri	Bilangan Program Dijalankan	Bilangan Pengunjung	Bilangan Khidmat Nasihat	Jumlah Aduan
Pahang	10	1,580	467	0
Johor	4	358	27	1
Sabah	0	0	0	0
Melaka	5	54	0	0
Selangor	7	355	129	0
Terengganu	3	260	39	0
Sarawak	0	0	0	0
Pulau Pinang	0	0	0	0
Negeri Sembilan	2	27	0	0
Perak	7	300	100	2
Kedah	0	0	0	0
Kelantan	0	0	0	0
Perlis	0	0	0	0
Jumlah	38	2,934	762	3

**Laporan Pencapaian Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran (CSI) Terhadap
Perkhidmatan BPA Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2019**

Bil.	Kriteria Penilaian CSI	Pencapaian (%)
1.	Kepantasan BPA memberi maklum balas penerimaan aduan.	88.3%
2.	Kebolehcapaian terhadap perkhidmatan BPA	86.7%
3.	Layanan pegawai BPA dalam mengendali aduan.	87.3%
4.	Kualiti perkhidmatan BPA secara keseluruhan.	89.6%
Pencapaian CSI Secara Keseluruhan		88.0%

**Nota:*

1. *Sebanyak 524 borang maklum balas CSI telah diterima hingga bulan Julai 2019.*
2. *Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima:*
 - i. Borang hardcopy: 68.9% (361); dan*
 - ii. Borang online: 31.1% (163).*