



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

# **STATISTIK ADUAN BULAN SEPTEMBER TAHUN 2019**

**(1 JANUARI HINGGA 30 SEPTEMBER 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 17 Oktober 2019*

## KANDUNGAN

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

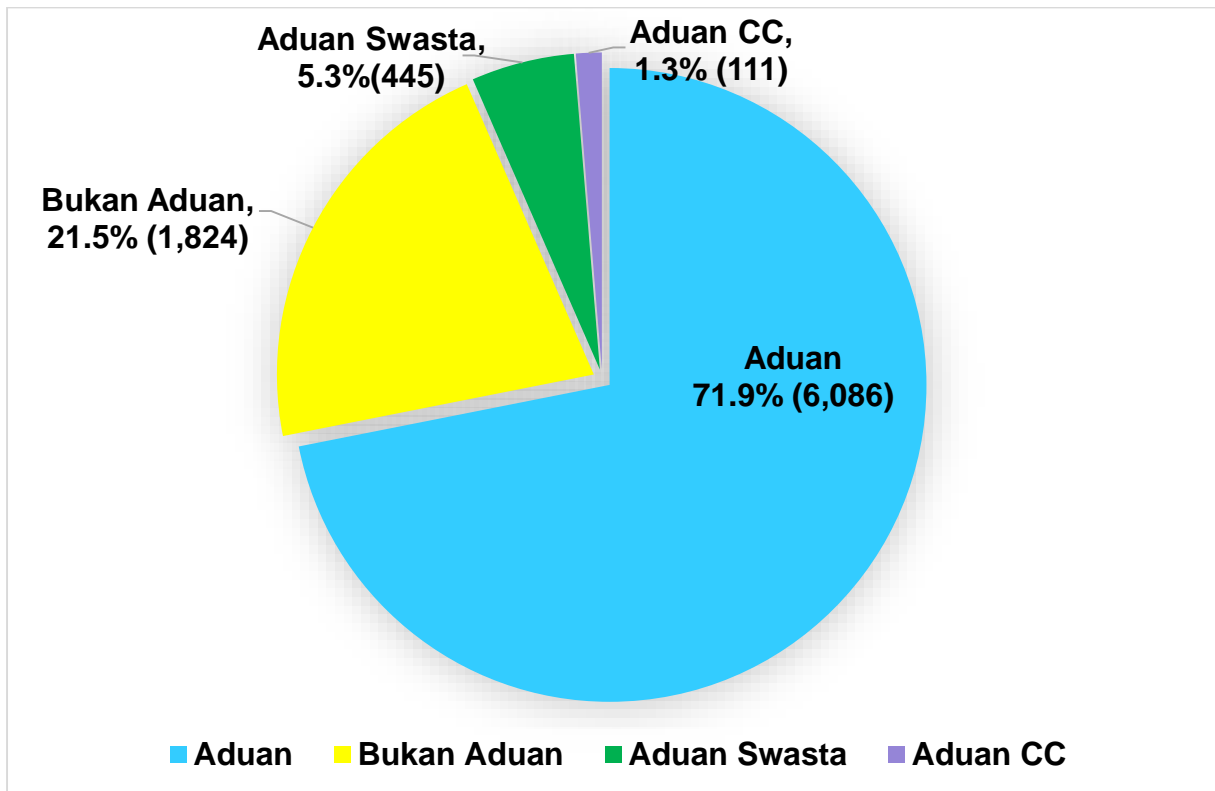
**Laporan Petunjuk Prestasi Utama (KPI)  
Biro Pengaduan Awam (BPA),  
Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional (GIACC),  
Jabatan Perdana Menteri  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 30 September 2019**

<b>Petunjuk Prestasi Utama</b>	<b>Sasaran Tahun 2019</b>	<b>Pencapaian Semasa (Hingga 30 September 2019)</b>
Kadar Penyelesaian Keseluruhan Aduan*	<b>93%</b>	<b>89.1%</b>
Kadar Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja* (Kategori Aduan: Biasa)	<b>80%</b>	<b>73.1%</b>
Indeks Kepuasan Pelanggan Luaran (Gred Maklum Balas Pelanggan: 5 bintang dan 4 bintang)**	<b>80%</b>	<b>78.2%</b>

Nota: \* Sumber Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) pada 17 Oktober 2019

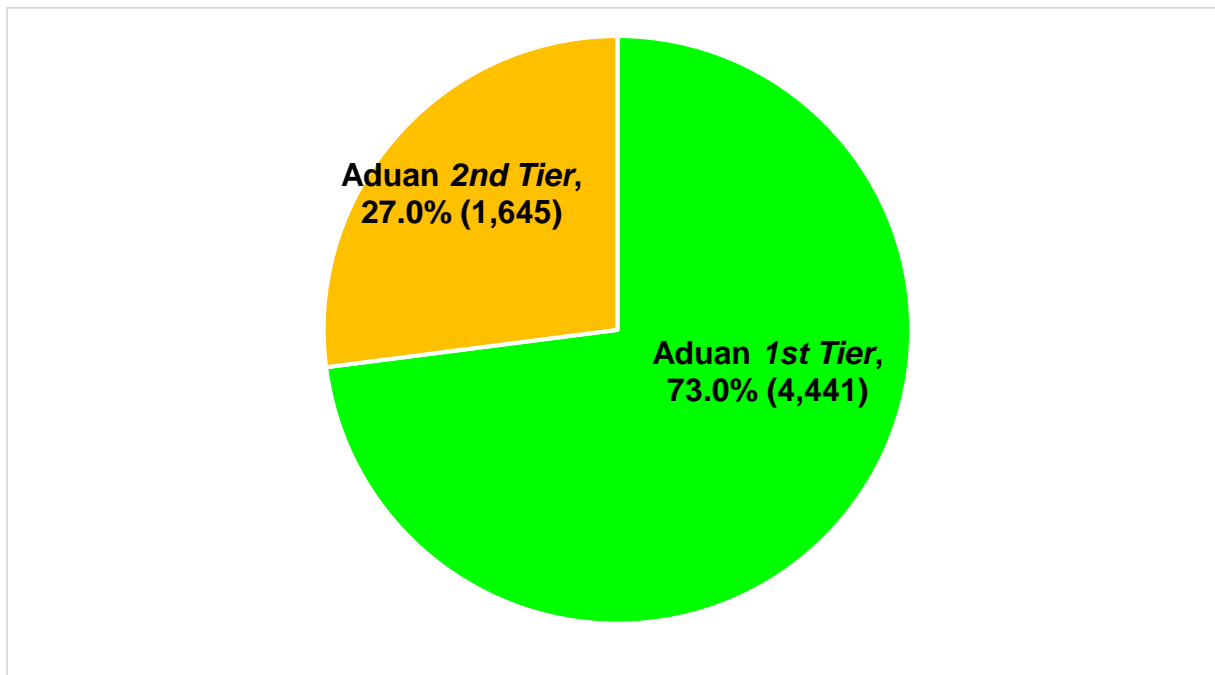
\*\* Laporan Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran (CSI) pada 17 Oktober 2019.  
(Bilangan responden yang memberikan maklum balas: 1,399 orang)

**Laporan Maklum Balas Yang Diterima  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 30 September 2019  
(Bilangan Maklum Balas: 8,466)**



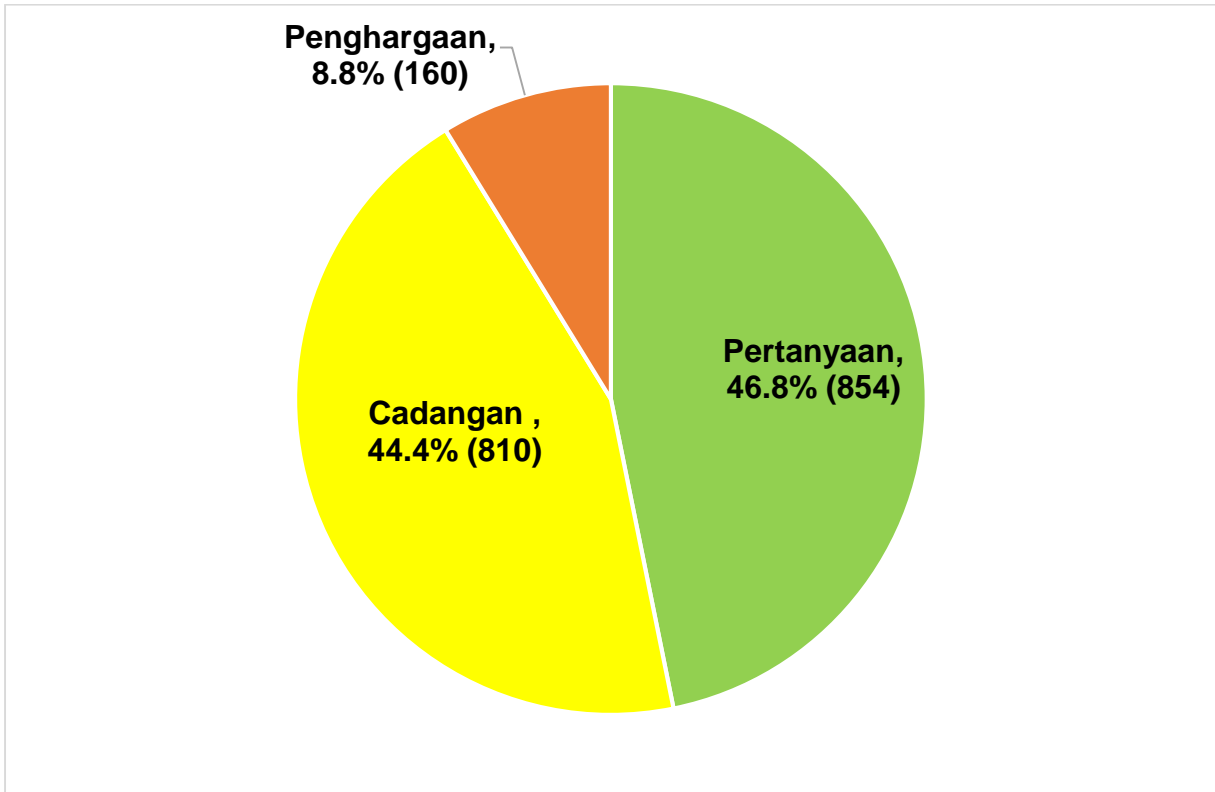
Sumber: Sistem SISPAА pada 17 Oktober 2019

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



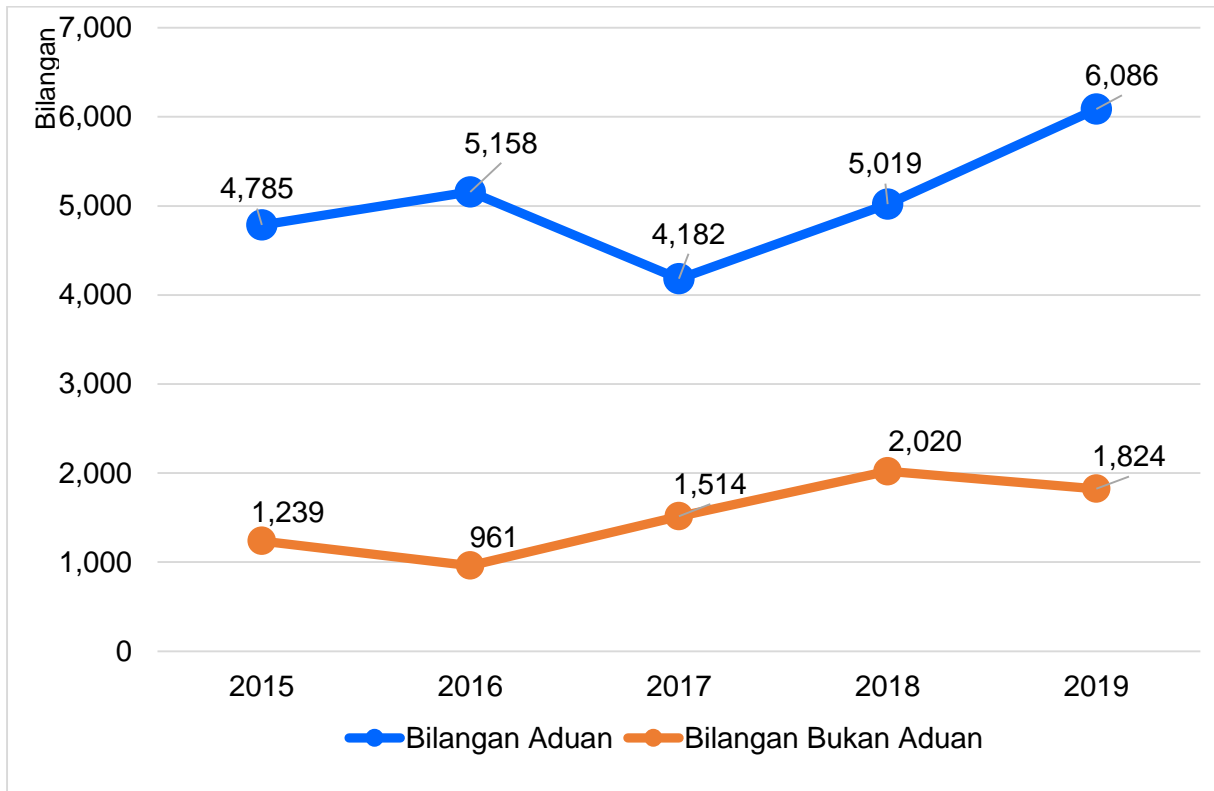
Sumber: Sistem SISPAА pada 17 Oktober 2019

**Penjenisan Maklum Balas Bagi Kategori Bukan Aduan (1,824)**



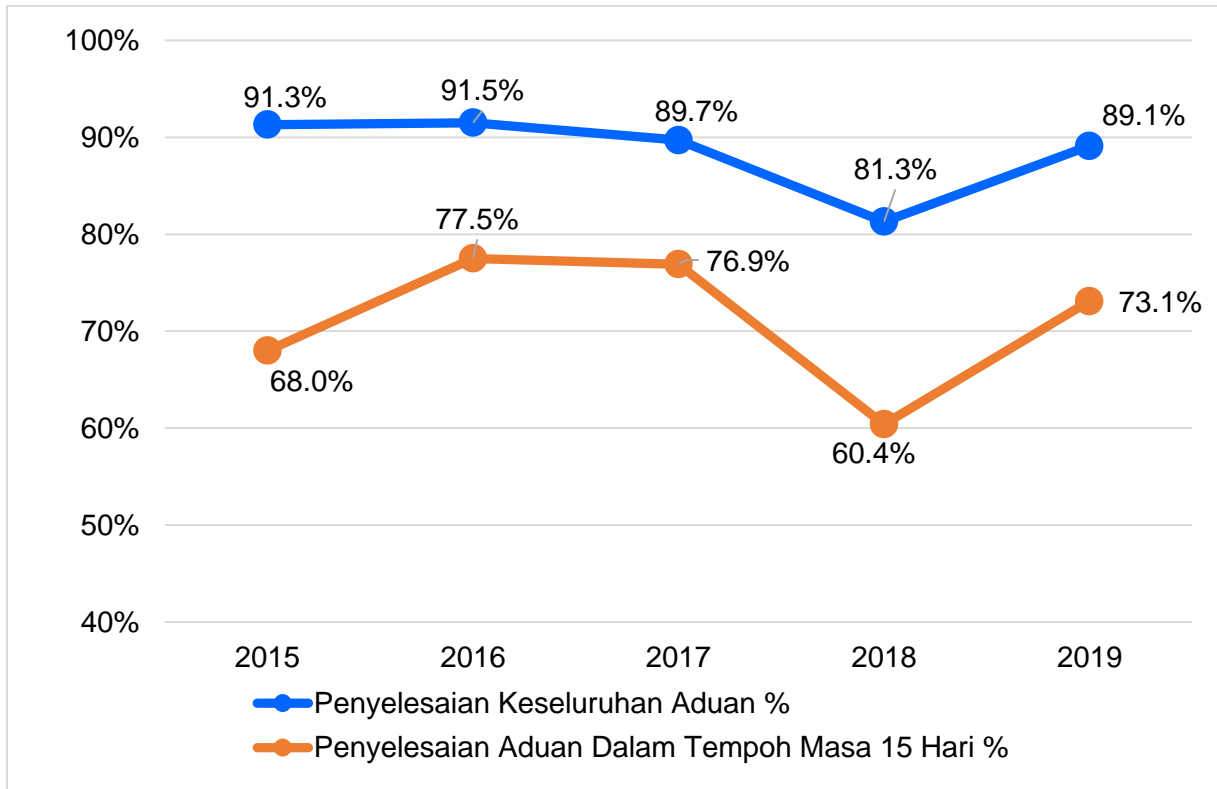
*Sumber: Sistem SISPAAs pada 17 Oktober 2019*

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



Perkara	Tahun				
	2015	2016	2017	2018	2019
Perbandingan jumlah aduan diterima	4,785	5,158 (Peningkatan 7.8%)	4,182 (Penurunan 18.9%)	5,019 (Peningkatan 20.0%)	6,086 (Peningkatan 21.3%)
Perbandingan jumlah bukan aduan diterima	1,239	961 (Penurunan 22.4%)	1,514 (Peningkatan 57.5%)	2,020 (Peningkatan 33.4%)	1,824 (Penurunan 9.7%)

**Perbandingan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI)  
Bagi Setiap Bulan September 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%	91.3%	92%	91.5%	93%	89.7%	93%	81.3%	93%	89.1%
Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh Masa 15 Hari (Kategori Aduan Biasa)	65%	68.0%	80%	77.5%	80%	76.9%	80%	60.4%	80%	73.1%

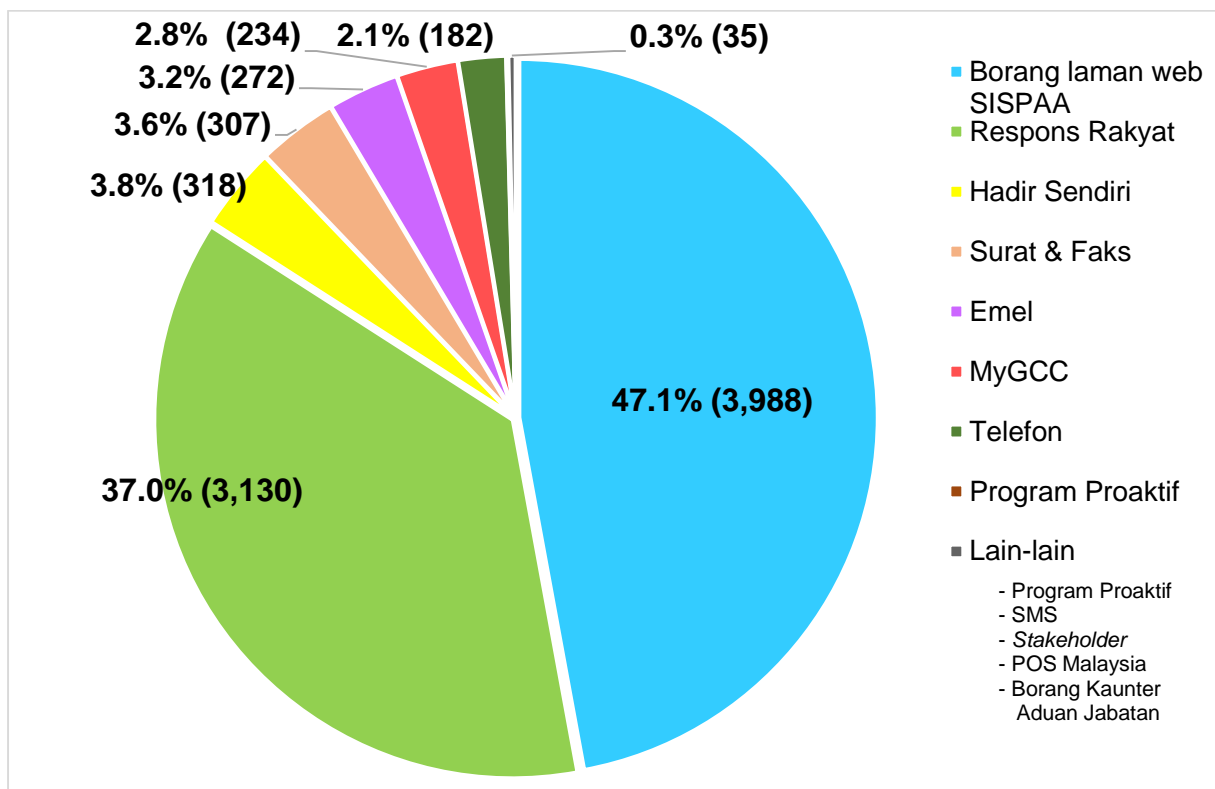
Nota: 1. S: Sasaran P: Pencapaian

**Penerimaan Maklum Balas Mengikut Jenis Saluran  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 30 September 2019**

Bil	Saluran	Maklum Balas	
		Bilangan	%
1.	Borang laman web SISPAA	3,988	47.1%
2.	Respons Rakyat	3,130	37.0%
3.	Hadir Sendiri	318	3.8%
4.	Surat & Faks	307	3.6%
5.	E-mel	272	3.2%
6.	Malaysia Government Call Centre (MyGCC)	234	2.8%
7.	Telefon	182	2.6%
8.	Program Proaktif	7	0.1%
9.	Borang Kaunter Aduan Jabatan	21	0.2%
10.	Stakeholder	5	0.1%
11.	SMS	1	0.0%
12.	POS Malaysia	1	0.0%
	<b>Jumlah</b>	<b>8,466</b>	<b>100%</b>

Sumber: Sistem SISPAA pada 17 Oktober 2019

**Penerimaan Maklum Balas Mengikut Jenis Saluran  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 30 September 2019**



Sumber: Sistem SISPAA pada 17 Oktober 2019

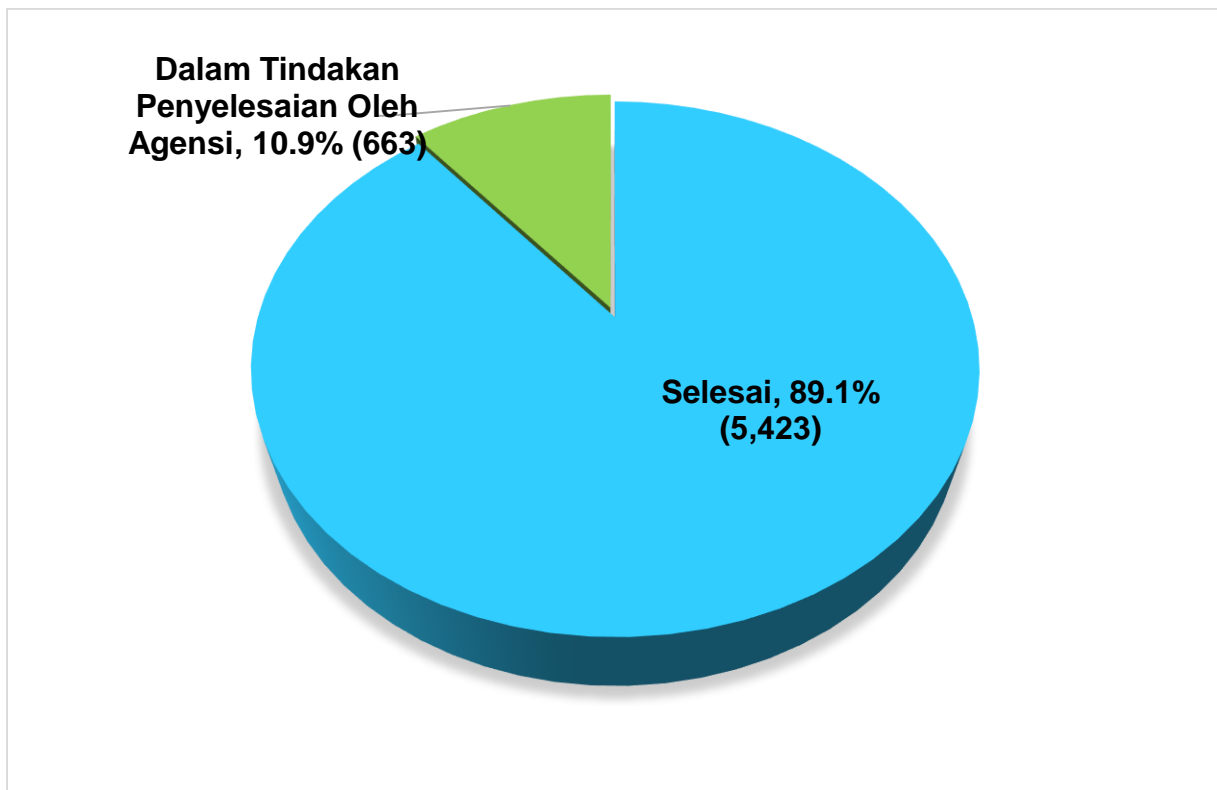


**Laporan Pengurusan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 September 2019**

Kategori Agensi	Jumlah Aduan					
	Terima Aduan			Dalam Tindakan (%)	Jumlah Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Biasa)
	1st Tier	2nd Tier	Jumlah			
Kementerian	2,476 (72.9%)	919 (27.1%)	3,395 (55.8%)	268 (7.9%)	3,127 (92.1%)	1,807 (78.4%)
Kerajaan Negeri	1,965 (73.0%)	726 (27.0%)	2,691 (44.2%)	395 (14.7%)	2,296 (85.3%)	1,167 (66.2%)
<b>Jumlah</b>	<b>4,441 (73.0%)</b>	<b>1,645 (27.0%)</b>	<b>6,086</b>	<b>663 (10.9%)</b>	<b>5,423 (89.1%)</b>	<b>2,974 (73.1%)</b>

Sumber: Sistem SISPAA pada 17 Oktober 2019.

**Laporan Pengurusan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 September 2019**



Sumber: Sistem SISPAA 17 Oktober 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Pejabat BPA Negeri  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 30 September 2019**

Pejabat BPA	Kementerian		Kerajaan Negeri		Jumlah		
	Terima	Selesai	Terima	Selesai	Terima	Selesai	Selesai (%)
Ibu Pejabat Putrajaya	1,270	1,166	7	6	1,277	1,172	91.8
Selangor	332	279	898	688	1,230	966	78.5
Johor	372	363	381	367	753	730	96.9
Pulau Pinang/ Perlis/Kedah	386	370	211	181	597	551	92.3
Perak	193	184	349	284	542	468	86.3
Melaka/Negeri Sembilan	198	184	218	194	416	378	90.9
Sabah	187	169	193	190	380	359	94.5
Terengganu/ Kelantan	152	147	148	145	300	292	97.3
Pahang	136	133	169	167	305	300	98.4
Sarawak	169	132	117	75	286	207	72.4
<b>Jumlah</b>	<b>3,395</b>	<b>3,127</b>	<b>2,691</b>	<b>2,296</b>	<b>6,086</b>	<b>5,423</b>	<b>89.1</b>

Sumber: Sistem SISPAА pada 17 Oktober 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kementerian  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 30 September 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	470	155	625	11 (1.8%)	614 (98.2%)	390 (86.3%)
2.	Kesihatan	307	67	374	27 (7.2%)	347 (92.8%)	193 (76.3%)
3.	Pendidikan	214	55	269	18 (6.7%)	251 (93.3%)	145 (80.1%)
4.	Jabatan Perdana Menteri	170	56	226	17 (7.5%)	209 (92.5%)	109 (74.1%)
5.	Kewangan	133	104	237	23 (9.7%)	214 (90.3%)	83 (58.9%)
6.	Pengangkutan	206	74	280	37 (13.2%)	243 (86.8%)	123 (66.8%)
7.	Wilayah	179	54	233	11 (4.7%)	222 (95.3%)	181 (90.5%)
8.	Kerja Raya	198	41	239	26 (10.9%)	213 (89.1%)	119 (70.8%)
9.	Sumber Manusia	52	31	83	4 (4.8%)	79 (95.2%)	42 (87.5%)
10.	Tenaga, Sains Teknologi, Alam Sekitar & Perubahan Iklim	94	44	138	20 (14.5%)	118 (85.5%)	68 (75.6%)
11.	Komunikasi dan Multimedia	56	45	101	18 (15.5%)	98 (84.5%)	51 (80.9%)
12.	Pendidikan (Pendidikan Tinggi)	46	29	75	2 (2.7%)	73 (97.3%)	42 (87.5%)
13.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	59	27	86	6 (7.0%)	80 (93.0%)	36 (63.2%)
14.	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	53	20	73	5 (6.8%)	68 (93.1%)	47 (87.0%)
15.	Air, Tanah dan Sumber Asli	78	38	116	18 (15.5%)	98 (84.5%)	48 (76.2%)

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	47	19	66	7 (10.6%)	59 (89.4%)	40 (74.1%)
17.	Pertanian dan Industri Asas Tani	41	27	68	1 (1.5%)	67 (98.5%)	45 (90.0%)
18.	Hal Ehwal Ekonomi	23	15	38	13 (34.2%)	25 (65.8%)	15 (83.3%)
19.	Pertahanan	4	1	5	1 (20.0%)	4 (80.0%)	2 (100.0%)
20.	Pembangunan Luar Bandar	13	4	17	2 (11.8%)	15 (88.2%)	7 (77.8%)
21.	Pelancongan, Seni dan Budaya	13	0	13	0 (0.0%)	13 (100.0%)	11 (100.0%)
22.	Pembangunan Usahawan	3	4	7	1 (14.3%)	6 (85.7%)	2 (100.0%)
23.	Belia dan Sukan	8	5	13	6 (46.1%)	7 (53.9%)	2 (100.0%)
24.	Luar Negeri	5	3	8	0	8 (100.0%)	5 (71.4%)
25.	Industri Utama	2	1	3	1 (33.3%)	2 (66.7%)	1 (100.0%)
26.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	1	0	1	1 (100.0%)	0	1 (100.0%)
<b>Jumlah</b>		<b>2,476 (72.9%)</b>	<b>919 (27.1%)</b>	<b>3,395</b>	<b>268 (7.9%)</b>	<b>3,127 (92.1%)</b>	<b>1,807 (78.4%)</b>

Sumber: Sistem SISPAAs pada 17 Oktober 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kerajaan Negeri  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 30 September 2019**

Bil.	Negeri	Jumlah Aduan					
		Terima			Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Biasa) (%)
		1st Tier	2nd Tier	Jumlah			
1.	Selangor	729	175	904	211 (23.3%)	693 (76.7%)	220 (42.3%)
2.	Johor	246	136	382	14 (3.7%)	368 (96.3%)	135 (71.4%)
3.	Perak	226	123	349	65 (18.6%)	284 (81.4%)	153 (62.2%)
4.	Sabah	162	31	193	3 (1.5%)	190 (98.4%)	189 (99.5%)
5.	Sarawak	100	16	116	42 (36.2%)	74 (63.8%)	38 (62.3%)
6.	Melaka	74	35	109	2 (1.8%)	107 (98.2%)	61 (61.6%)
7.	Terengganu	74	27	101	2 (2.0%)	99 (98.0%)	84 (94.4%)
8.	Pahang	101	68	169	2 (1.2%)	167 (89.8%)	121 (91.7%)
9.	Kedah	74	27	101	18 (17.8%)	83 (82.2%)	28 (71.8%)
10.	Pulau Pinang	67	32	99	10 (10.1%)	89 (89.9%)	52 (80.0%)
11.	Negeri Sembilan	70	40	110	23 (20.9%)	87 (79.1%)	38 (46.3%)
12.	Kelantan	34	13	47	1 (2.1%)	46 (97.9%)	40 (93.0%)
13.	Perlis	8	3	11	2 (18.2%)	9 (81.8%)	8 (88.9%)
<b>Jumlah</b>		<b>1,965 (73.0%)</b>	<b>726 (27.0%)</b>	<b>2,691</b>	<b>395 (14.7%)</b>	<b>2,296 (85.3%)</b>	<b>1,167 (66.2%)</b>

Sumber: Sistem SISPAА pada 17 Oktober 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kategori Aduan BPA  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 30 September 2019**

Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kementerian	%	Negeri	%	Jumlah	%
1.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	627	18.4	339	12.6	966	15.8
2.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	591	17.4	398	14.7	989	16.2
3.	Kegagalan Penguatkuasaan	664	19.5	746	27.6	1,410	23.1
4.	Tindakan Yang Tidak Menepati Kehendak Pelanggan	560	16.4	428	15.8	988	16.2
5.	Tindakan Tidak Adil	220	6.5	56	2.1	276	4.5
6.	Kekurangan Kemudahan Awam	277	8.1	587	21.7	864	14.1
7.	Salah Laku Anggota Awam	152	4.5	28	1.0	180	2.9
7.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	103	3.0	61	2.3	164	2.7
8.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	111	3.3	21	0.8	132	2.2
9.	Lain-lain	100	2.9	36	1.3	136	2.2
<b>Jumlah</b>		<b>3,405</b>	<b>100</b>	<b>2,700</b>	<b>100</b>	<b>6,105</b>	<b>100</b>

Sumber: Sistem SISPAА pada 17 Oktober 2019

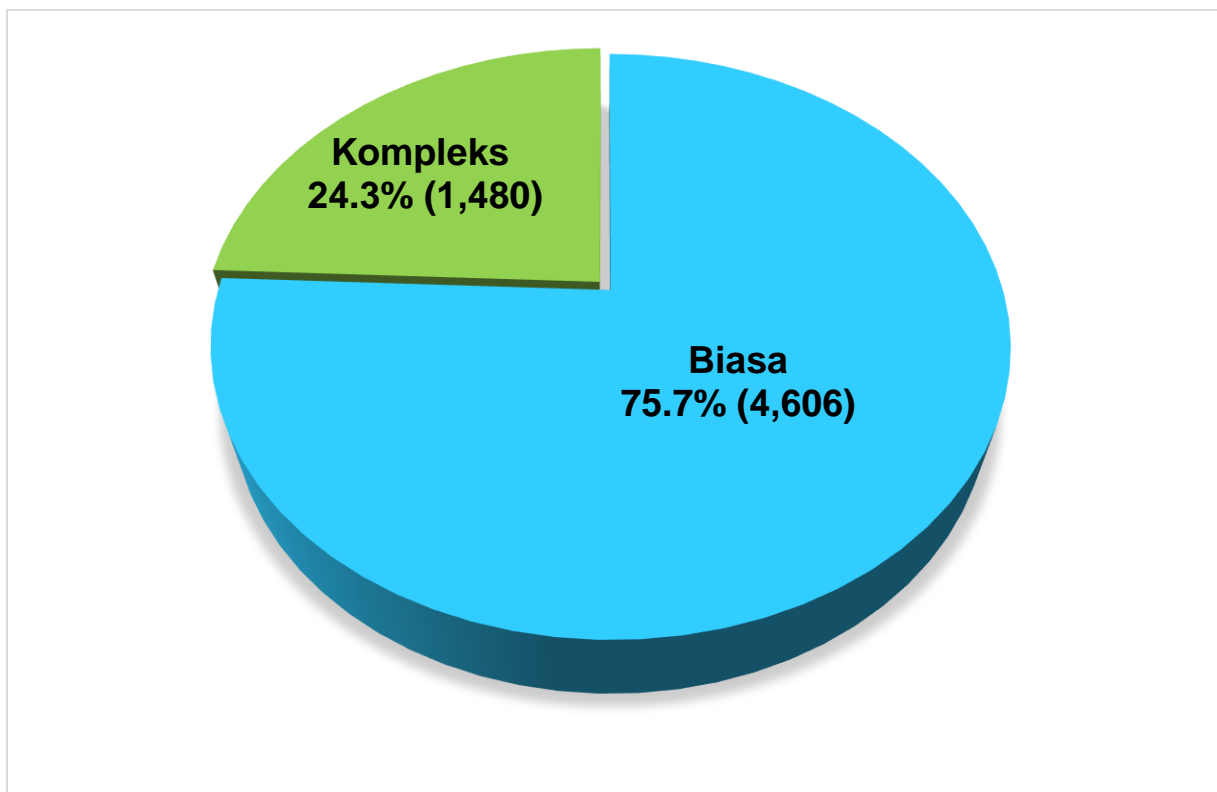
\*Nota: Jumlah ini turut melibatkan aduan yang dikategorikan lebih daripada satu (multiple category).

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tahap Kesukaran  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 September 2019**

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Biasa	2,505	73.8	2,101	78.1	4,606	75.7
2.	Kompleks	890	26.2	590	21.9	1,480	24.3
<b>Jumlah</b>		<b>3,395</b>	<b>100</b>	<b>2,691</b>	<b>100</b>	<b>6,086</b>	<b>100</b>

Sumber: Sistem SISPAAs pada 17 Oktober 2019

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

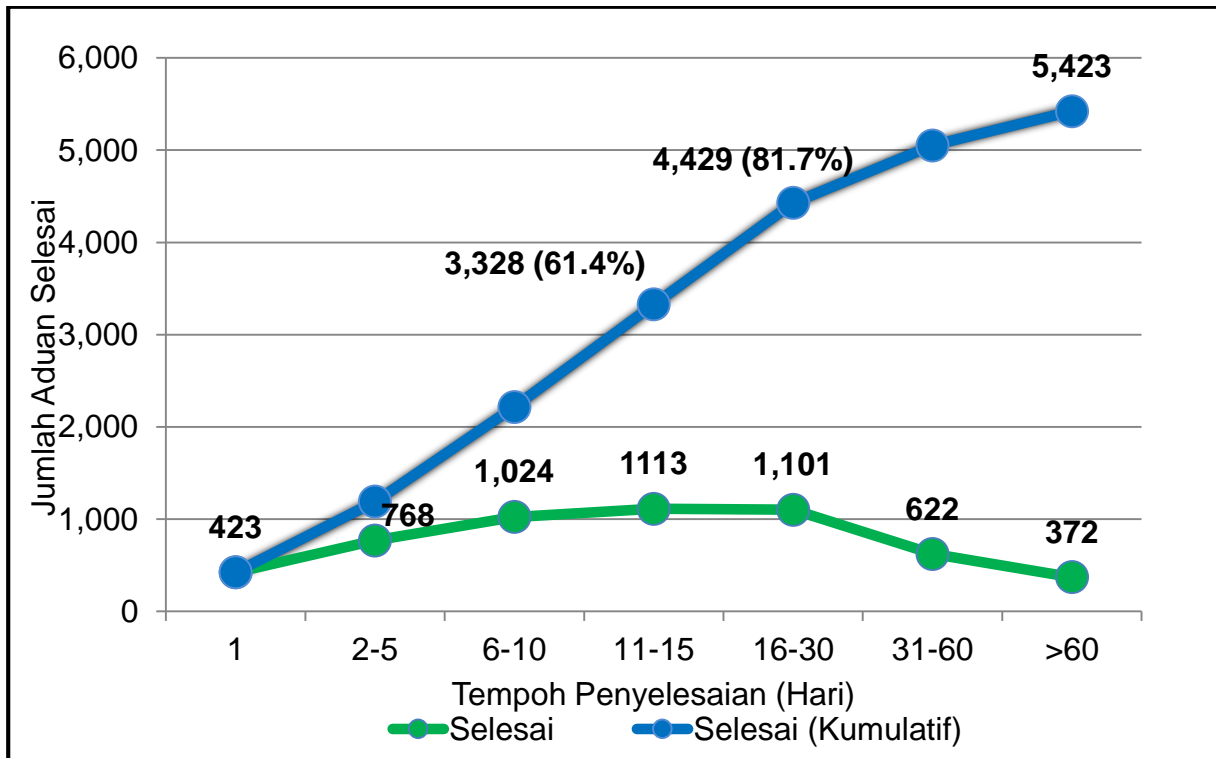


**Bagi Tempoh 1 Januari 30 September 2019**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	423	7.8	423	7.8
2-5	768	14.2	1,191	22.0
6-10	1,024	18.9	2,215	40.9
11-15	1,113	20.5	3,328	61.4
16-30	1,101	20.3	4,429	81.7
31-60	622	11.5	5,051	93.2
>60	372	6.8	<b>5,423</b>	100
<b>Jumlah</b>	<b>5,423</b>	<b>100</b>	-	-

Sumber: Sistem SISPAА pada 17 Oktober 2019

**Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tempoh Penyelesaian  
Bagi Tempoh 1 Januari – 30 September 2019**



Sumber: Sistem SISPAА pada 17 Oktober 2019



**Laporan Pelaksanaan Program Kaunter Aduan Bergerak  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 30 September 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	13	1,880	487	0
Johor	8	493	108	2
Sabah	0	0	0	0
Melaka	7	82	0	0
Selangor	7	355	129	0
Terengganu	8	450	91	0
Sarawak	4	275	11	0
Pulau Pinang	0	0	0	0
Negeri Sembilan	4	63	0	0
Perak	7	300	100	2
Kedah	0	0	0	0
Kelantan	2	24	10	0
Perlis	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>3,922</b>	<b>936</b>	<b>4</b>

Laporan Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran (CSI)  
Bagi Tempoh 1 Januari Hingga 30 September 2019



Nota:

1. Bilangan responden yang memberikan maklum balas ialah 1,399 orang merangkumi:
  - a. 386 borang CSI hardcopy;
  - b. 170 borang CSI softcopy; dan
  - c. 843 borang star rating.