



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

# STATISTIK ADUAN TAHUN 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 SISPAAP pada 7 Januari 2020*

## 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 Disember Dari Tahun 2015 Hingga 2019	4
Perbandingan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Bagi Setiap Bulan Disember 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

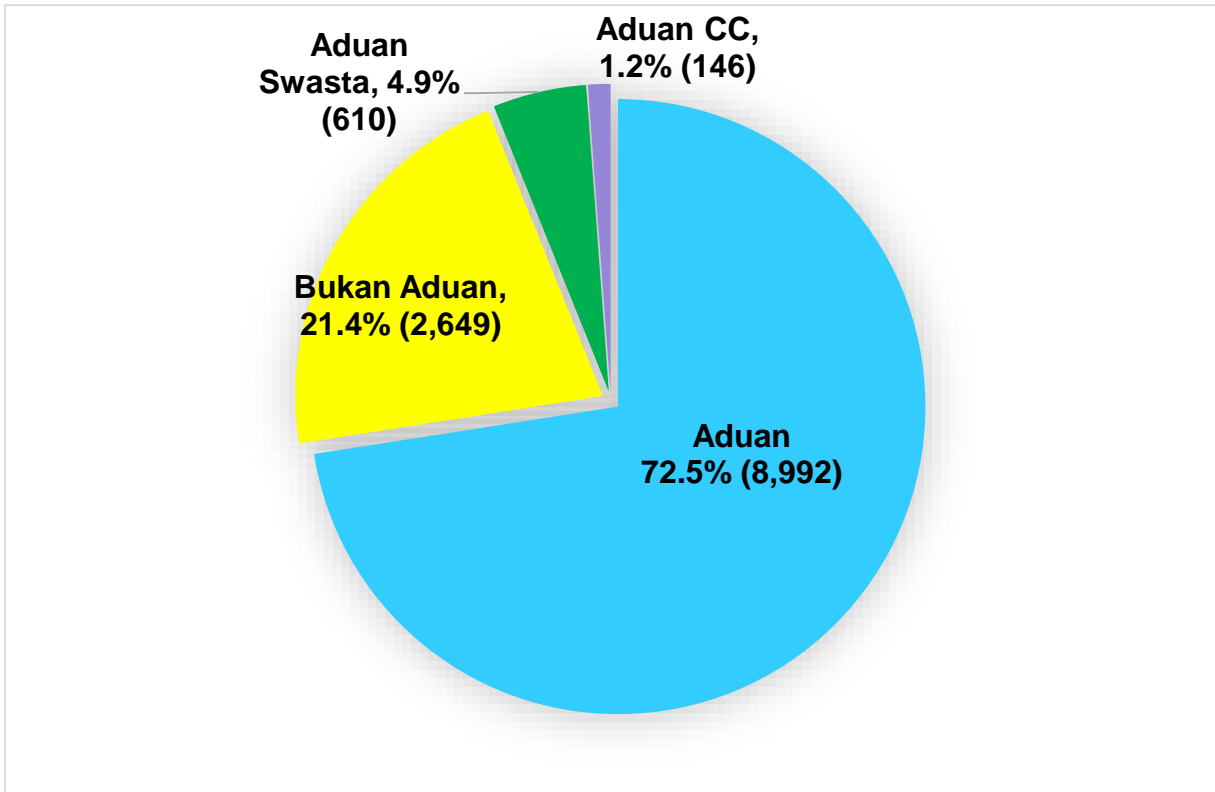
**Laporan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Tahun 2019**  
**Biro Pengaduan Awam (BPA)**  
**Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional (GIACC)**  
**Jabatan Perdana Menteri**

<b>Petunjuk Prestasi Utama</b>	<b>Sasaran Tahun 2019</b>	<b>Pencapaian Tahun 2019</b>
Kadar Penyelesaian Keseluruhan Aduan*	<b>93%</b>	<b>87.8%</b>
Kadar Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja* (Kategori Aduan: Biasa)	<b>80%</b>	<b>66.4%</b>
Indeks Kepuasan Pelanggan Luaran (Gred Maklum Balas Pelanggan: 5 bintang dan 4 bintang)**	<b>80%</b>	<b>79.2%</b>

*Nota: \* Sumber Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) pada 31 Januari 2020*

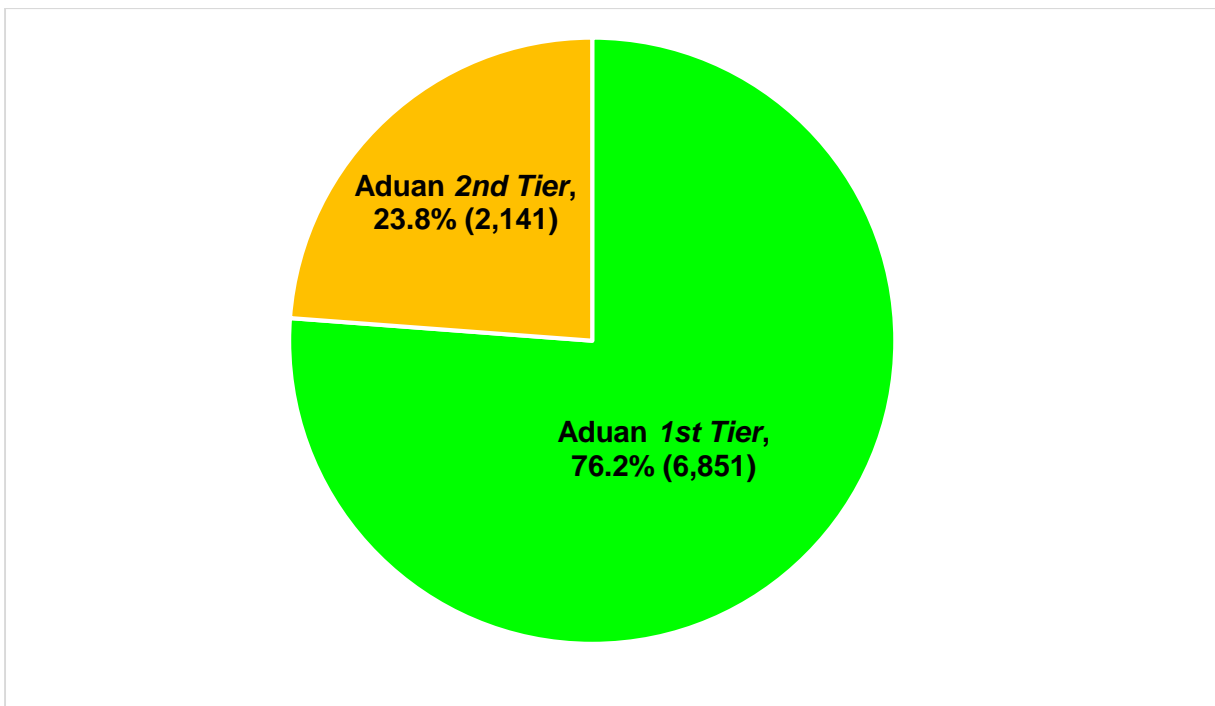
*\*\* Laporan CSI pada 31 Januari 2020.*

**Laporan Maklum Balas Yang Diterima Bagi Tahun 2019  
(Bilangan Maklum Balas: 12,397)**



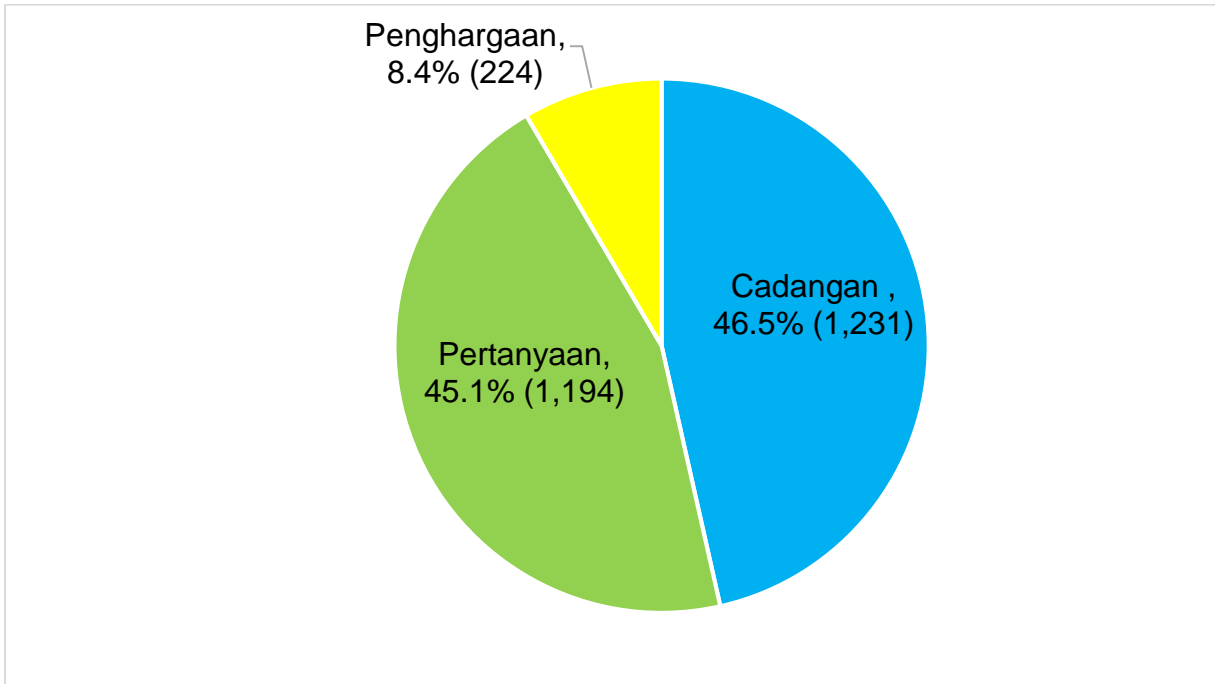
Sumber: Sistem SISPAAs pada 31 Januari 2020

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



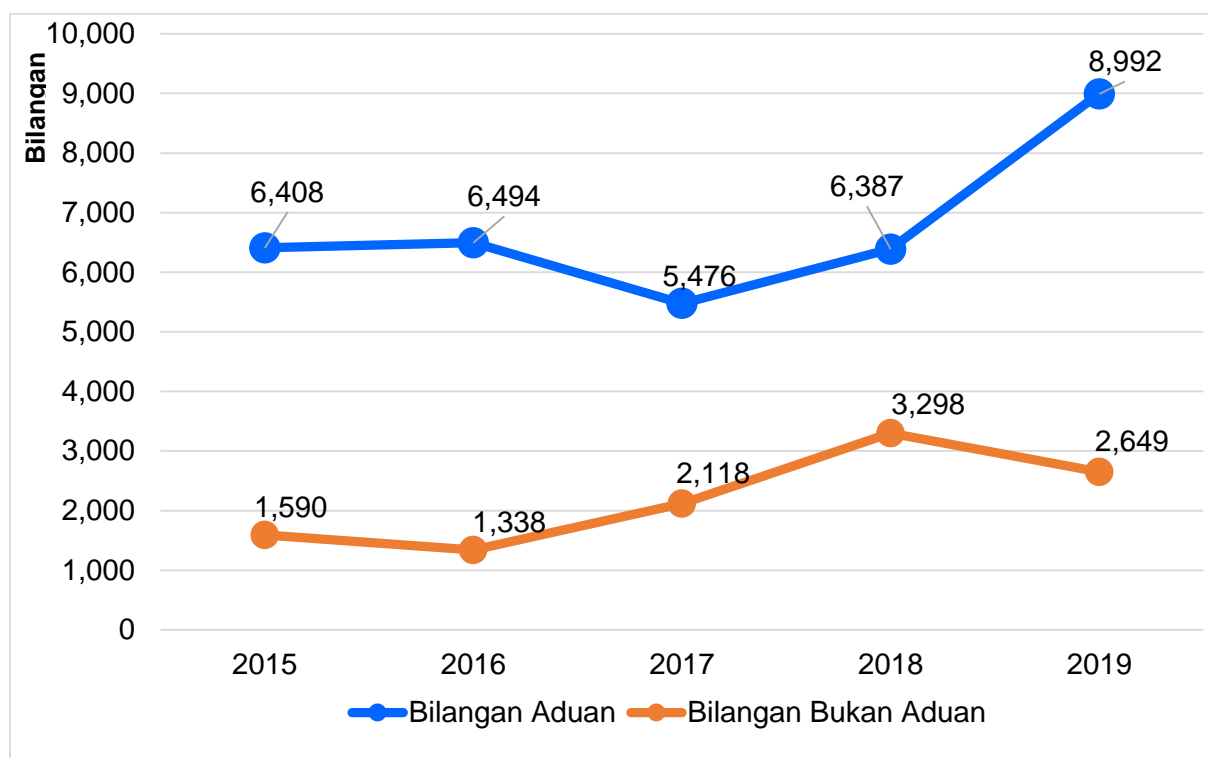
Sumber: Sistem SISPAAs pada 31 Januari 2020

### Penjenisan Maklum Balas Bagi Kategori Bukan Aduan (2,664)



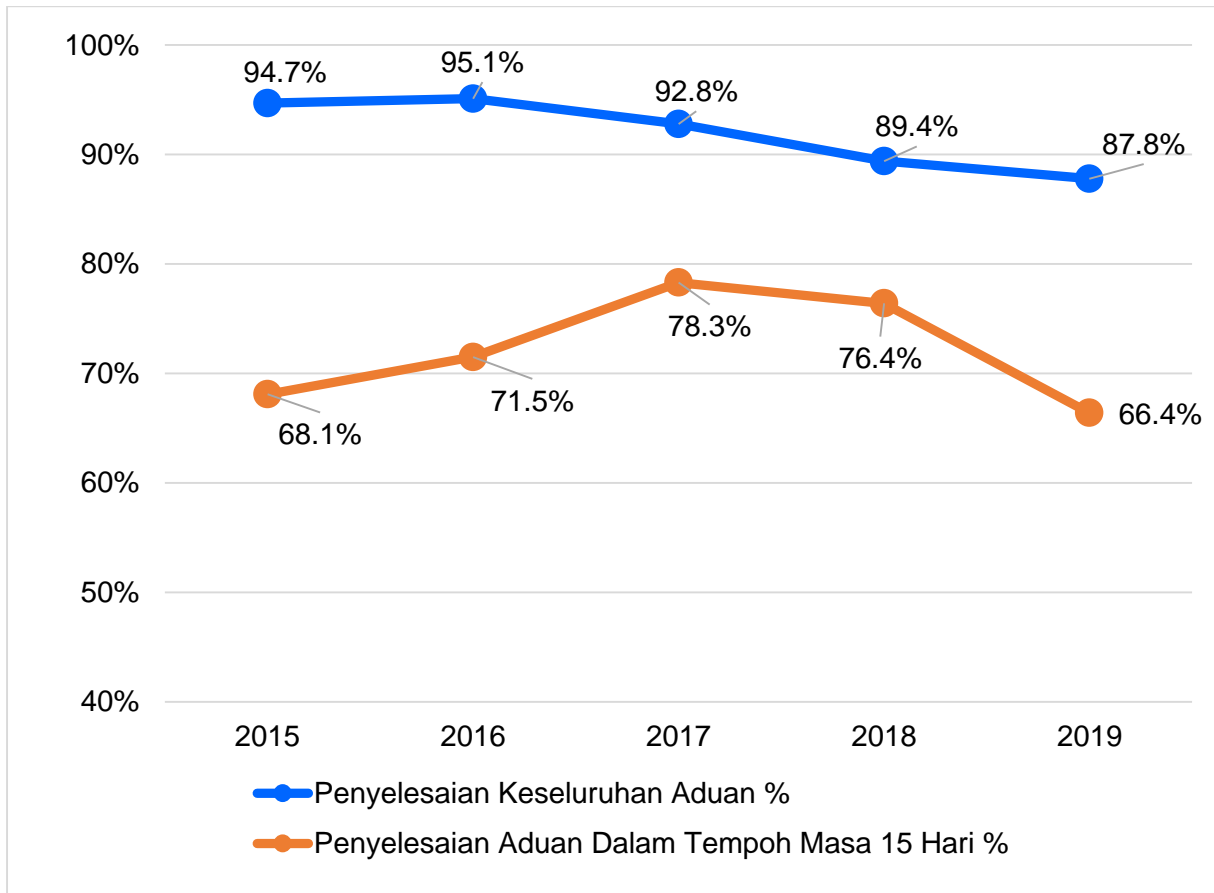
Sumber: Sistem SISPAA pada 31 Januari 2020

## Perbandingan Jumlah Penerimaan Maklum Balas Dari Tahun 2015 Hingga 2019



Perkara	Tahun				
	2015	2016	2017	2018	2019
Perbandingan bilangan aduan yang diterima	6,408	6,494 (Peningkatan 1.3%)	5,476 (Penurunan 15.7%)	6,387 (Peningkatan 16.7%)	<b>8,992</b> (Peningkatan 40.8%)
Perbandingan bilangan bukan aduan yang diterima	1,590	1,338 (Penurunan 15.8%)	2,118 (Peningkatan 58.3%)	3,298 (Peningkatan 55.7%)	<b>2,649</b> (Penurunan 19.7%)

### Perbandingan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Dari Tahun 2015 Hingga 2019



Kategori KPI	Tahun									
	2015		2016		2017		2018		2019	
	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P
Penyelesaian Keseluruhan Aduan	85%	94.7%	92%	95.1%	93%	92.8%	93%	89.4%	93%	87.8%
Penyelesaian Aduan Dalam Tempoh Masa 15 Hari (Kategori Aduan Biasa)	65%	68.1%	80%	71.5%	80%	78.3%	80%	76.4%	80%	66.4%

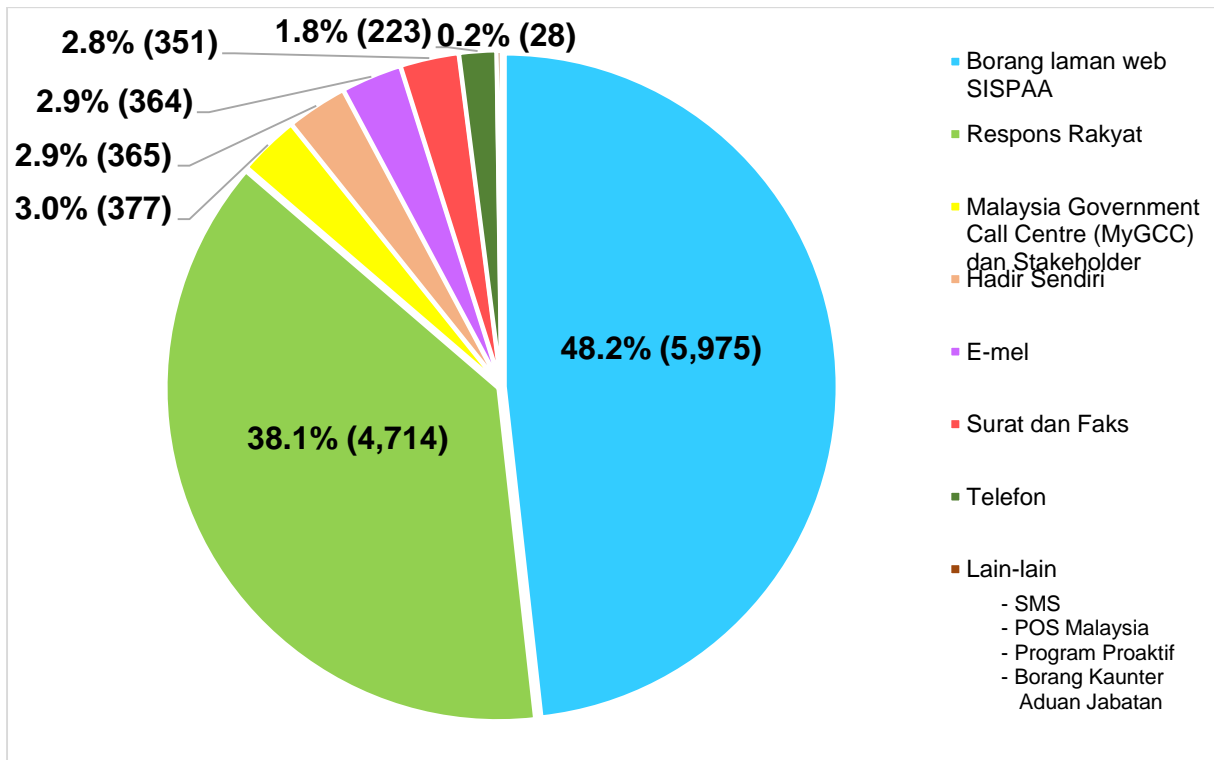
Nota: 1. S: Sasaran P: Pencapaian

### Penerimaan Maklum Balas Mengikut Jenis Saluran Bagi Tahun 2019

Bil	Saluran	Maklum Balas	
		Bilangan	%
1.	Borang laman web SISPAA	5,975	48.2%
2.	Respons Rakyat	4,714	38.0%
3.	Malaysia Government Call Centre (MyGCC) dan Stakeholder	377	3.0%
4.	Hadir Sendiri	365	2.9%
5.	Emel	364	2.9%
6.	Surat & Faks	351	2.8%
7.	Telefon	223	1.8%
8.	Borang Kaunter Aduan Jabatan	19	0.2%
9.	Kaunter Aduan Bergerak	7	
11.	SMS	1	
12.	POS Malaysia	1	
<b>Jumlah</b>		<b>12,397</b>	<b>100%</b>

Sumber: Sistem SISPAA pada 31 Januari 2020

### Penerimaan Maklum Balas Mengikut Jenis Saluran Bagi Tahun 2019



Sumber: Sistem SISPAA pada 31 Januari 2020

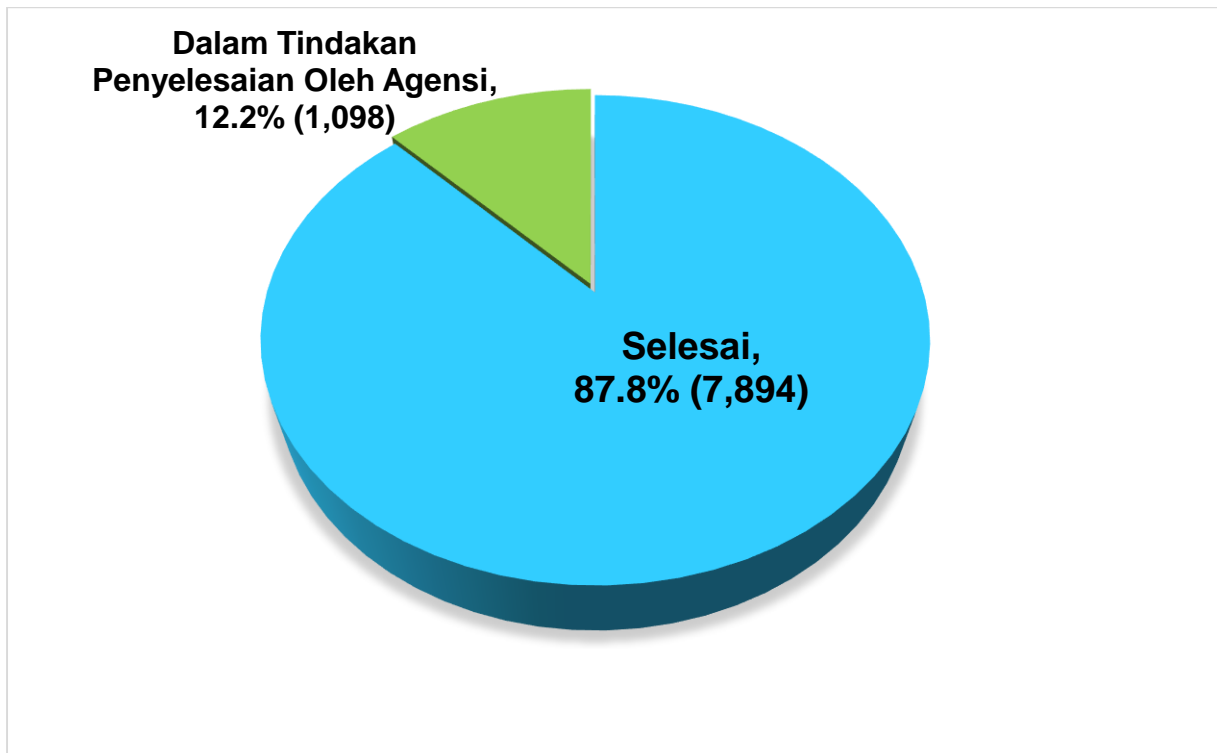


**Laporan Pengurusan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam  
Bagi Tahun 2019**

Kategori Agensi	Bilangan dan Status Aduan					
	Terimaan Aduan			Dalam Tindakan (%)	Jumlah Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Biasa)
	1st Tier	2nd Tier	Jumlah			
Kementerian	3,757 (76.1%)	1,182 (23.9%)	4,939 (54.9%)	427 (8.6%)	4,512 (91.4%)	2,484 (72.7%)
Kerajaan Negeri	3,094 (76.3%)	959 (23.7%)	4,053 (45.1%)	671 (16.6%)	3,382 (83.4%)	1,568 (58.4%)
<b>Jumlah</b>	<b>6,851 (76.2%)</b>	<b>2,141 (23.8%)</b>	<b>8,992 (100%)</b>	<b>1,098 (12.2%)</b>	<b>7,894 (87.8%)</b>	<b>4,052 (66.4%)</b>

Sumber: Sistem SISPAA pada 31 Januari 2020

**Laporan Pengurusan dan Penyelesaian Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam  
Bagi Tahun 2019**



Sumber: Sistem SISPAA 31 Januari 2020

### Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Pejabat BPA Negeri Bagi Tahun 2019

Pejabat BPA	Kementerian		Kerajaan Negeri		Jumlah		
	Terima	Selesai	Terima	Selesai	Terima	Selesai	Selesai (%)
Ibu Pejabat Putrajaya	2,007	1,843	13	11	2,020	1,854	91.8%
Selangor	596	444	1,512	1,070	2,108	1,514	71.8%
Johor	427	422	453	446	880	868	98.6%
Pulau Pinang/ Perlis/Kedah	493	460	311	265	804	725	90.2%
Perak	259	245	534	508	793	753	94.9%
Melaka/Negeri Sembilan	259	247	304	244	563	491	87.2%
Sabah	229	217	280	277	509	494	97.0%
Terengganu/ Kelantan	216	215	214	209	430	424	98.6%
Pahang	210	202	262	240	472	442	93.6%
Sarawak	243	217	170	112	413	329	79.7%
<b>Jumlah</b>	<b>4,939</b>	<b>4,512</b>	<b>4,053</b>	<b>3,382</b>	<b>8,992</b>	<b>7,894</b>	<b>87.8%</b>

Sumber: Sistem SISPAAs pada 31 Januari 2020

## Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kementerian Bagi Tahun 2019

Bil.	Kementerian	Bilangan dan Status Aduan					
		Terimaan Aduan			Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Biasa) (%)
		1st Tier	2nd Tier	Jumlah			
1.	Dalam Negeri	635	196	831	34 (4.1%)	797 (95.9%)	479 (82.3%)
2.	Kesihatan	508	79	587	50 (8.5%)	537 (91.5%)	282 (68.9%)
3.	Kerja Raya	346	61	407	69 (17.0%)	338 (83.0%)	173 (64.8%)
4.	Wilayah	322	84	406	24 (5.9%)	382 (94.1%)	295 (87.3%)
5.	Pengangkutan	275	86	361	44 (12.2%)	317 (87.8%)	153 (62.2%)
6.	Pendidikan	283	76	359	31 (8.6%)	328 (91.4%)	183 (75.0%)
7.	Jabatan Perdana Menteri	243	71	314	13 (4.1%)	301 (95.9%)	152 (69.4%)
8.	Kewangan	168	133	301	41 (13.6%)	260 (86.4%)	102 (59.0%)
9.	Komunikasi dan Multimedia	145	62	207	21 (10.1%)	186 (89.9%)	104 (66.2%)
10.	Tenaga, Sains, Teknologi, Alam Sekitar dan Perubahan Iklim	146	56	202	31 (15.3%)	171 (84.7%)	81 (60.4%)
11.	Air, Tanah dan Sumber Asli	125	54	179	25 (14.0%)	154 (86.0%)	75 (70.1%)
12.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	103	33	136	15 (11.0%)	121 (89.0%)	51 (57.3%)
13.	Sumber Manusia	94	38	132	7 (5.3%)	125 (94.7%)	56 (68.3%)
14.	Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna	74	23	97	2 (2.1%)	95 (97.9%)	65 (85.5%)
15.	Pendidikan (Pendidikan Tinggi)	60	34	94	1 (1.1%)	93 (98.9%)	58 (92.1%)

Bil.	Kementerian	Bilangan dan Status Aduan					
		Terimaan Aduan			Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Biasa) (%)
		1st Tier	2nd Tier	Jumlah			
16.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	69	24	93	5 (5.4%)	88 (94.6%)	53 (66.3%)
17.	Pertanian dan Industri Asas Tani	58	31	89	1 (1.1%)	88 (98.9%)	58 (87.9%)
18.	Hal Ehwal Ekonomi	29	20	49	3 (6.1%)	46 (93.9%)	17 (80.9%)
19.	Pembangunan Luar Bandar	19	5	24	2 (8.3%)	22 (91.7%)	12 (75.0%)
20.	Pelancongan, Seni dan Budaya	18	0	18	0	18 (100.0%)	16 (100.0%)
21.	Belia dan Sukan	11	7	18	5 (27.8%)	13 (72.2%)	3 (50.0%)
22.	Luar Negeri	10	3	13	0	13 (100.0%)	8 (66.7%)
23.	Pertahanan	10	1	11	3 (30.0%)	8 (70.0%)	5 (83.3%)
24.	Pembangunan Usahawan	3	4	7	0	7 (100.0%)	2 (66.7%)
25.	Industri Utama	3	1	4	0	4 (100.0%)	1 (33.3%)
26.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	0	0	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>3,757 (76.1%)</b>	<b>1,182 (23.9%)</b>	<b>4,939</b>	<b>427 (8.6%)</b>	<b>4,512 (91.4%)</b>	<b>2,484 (72.7%)</b>

Sumber: Sistem SISPAА pada 31 Januari 2020

## Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kerajaan Negeri Bagi Tahun 2019

Bil.	Negeri	Bilangan dan Status Aduan					
		Terimaan Aduan			Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Biasa) (%)
		1st Tier	2nd Tier	Jumlah			
1.	Selangor	1,261	256	1,519	444 (29.2%)	1,075 (70.8%)	312 (36.7%)
2.	Perak	376	162	538	27 (5.0%)	511 (95.0%)	232 (50.3%)
3.	Johor	292	162	454	7 (1.5%)	447 (98.5%)	162 (68.4%)
4.	Sabah	240	39	279	3 (1.1%)	276 (98.9%)	269 (97.5%)
5.	Pahang	181	81	262	22 (8.4%)	240 (91.6%)	152 (77.1%)
6.	Sarawak	152	18	170	58 (34.1%)	112 (65.9%)	54 (59.3%)
7.	Pulau Pinang	123	44	167	25 (15.0%)	142 (85.0%)	69 (66.4%)
8.	Negeri Sembilan	102	57	159	46 (28.9%)	113 (71.1%)	50 (46.7%)
9.	Melaka	104	42	146	14 (9.6%)	132 (90.4%)	71 (57.3%)
10.	Terengganu	98	41	139	3 (2.2%)	136 (97.8%)	102 (87.9%)
11.	Kedah	100	32	132	19 (14.4%)	113 (85.6%)	30 (66.7%)
12.	Kelantan	53	22	75	2 (2.7%)	73 (97.3%)	58 (85.3%)
13.	Perlis	10	3	13	1 (7.7%)	12 (92.3%)	7 (77.8%)
<b>Jumlah</b>		<b>3,094</b>	<b>959</b>	<b>4,053</b>	<b>671 (16.6%)</b>	<b>3,382 (83.4%)</b>	<b>1,568 (58.4%)</b>

Sumber: Sistem SISPAА pada 31 Januari 2020

## Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kategori Aduan BPA Bagi Tahun 2019

Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kementerian	%	Negeri	%	Jumlah	%
1.	Kegagalan Penguatkuasaan	939	19.0	1,048	25.9	1,987	22.1
2.	Tindakan Yang Tidak Menepati Kehendak Pelanggan	1,057	21.4	825	20.3	1,882	20.9
3.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	830	16.8	486	12.0	1,316	14.6
4.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	737	14.9	551	13.6	1,288	14.3
5.	Kekurangan Kemudahan Awam	407	8.2	798	19.7	1,205	13.4
6.	Tindakan Tidak Adil	306	6.2	99	2.4	405	4.5
7.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	160	3.2	92	2.3	252	2.8
8.	Salah Laku Anggota Awam	204	4.1	40	1.0	244	2.7
9.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	128	2.6	30	0.7	158	1.8
10.	Pelbagai Aduan	171	3.5	84	2.1	255	2.8
<b>Jumlah</b>		<b>4,939</b>	<b>100</b>	<b>4,053</b>	<b>100</b>	<b>8,992</b>	<b>100</b>

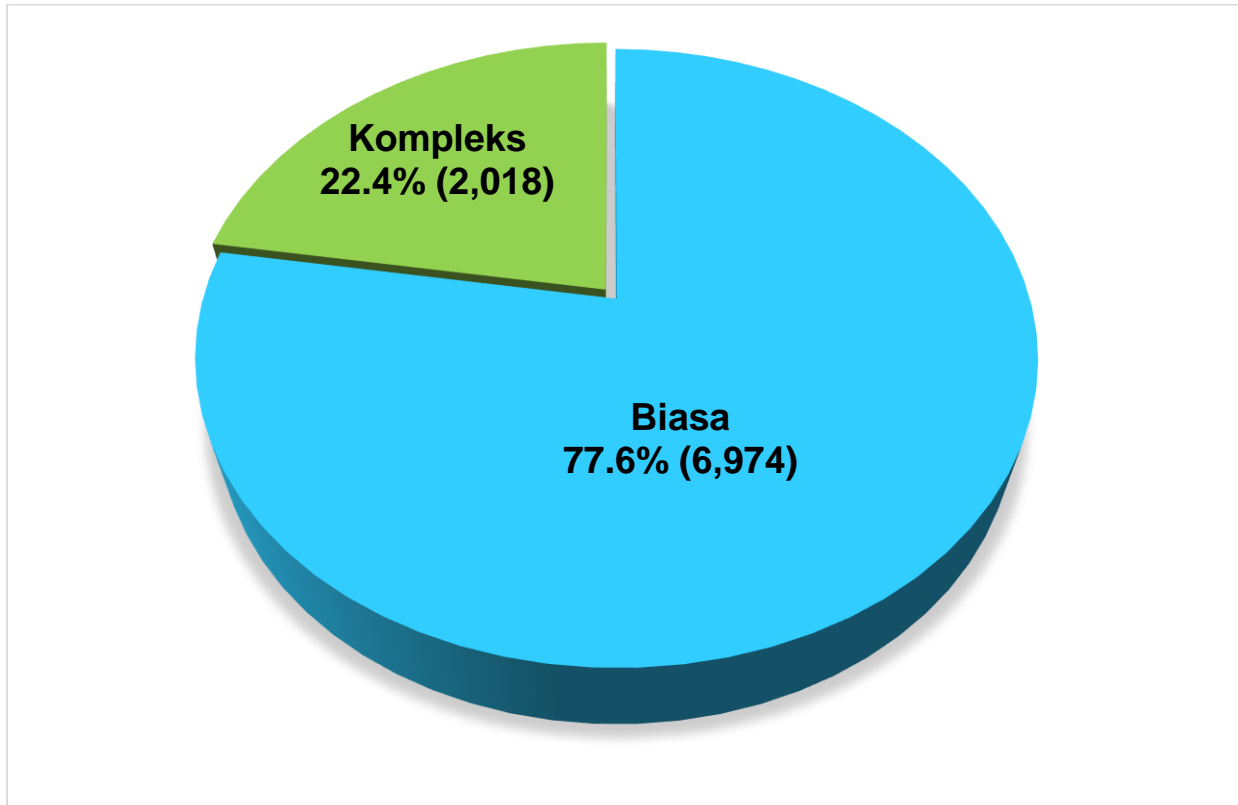
Sumber: Sistem SISPAAs pada 31 Januari 2020

## Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tahap Kesukaran Bagi Tahun 2019

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Biasa	3,729	75.5	3,245	80.1	6,974	77.6
2.	Kompleks	1,210	24.5	808	19.9	2,018	22.4
<b>Jumlah</b>		<b>4,939</b>	<b>100</b>	<b>4,053</b>	<b>100</b>	<b>8,992</b>	<b>100</b>

Sumber: Sistem SISPAA pada 31 Januari 2020

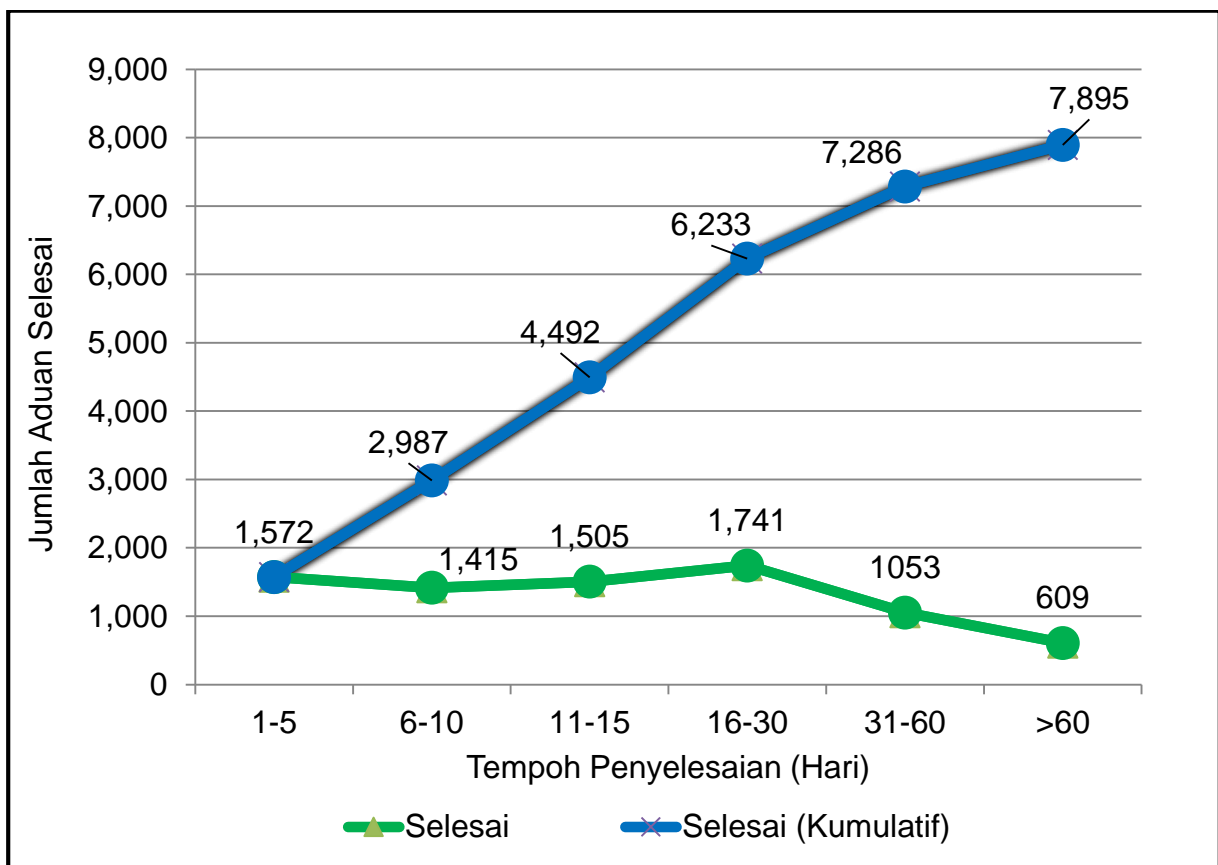
Nota : 1. Kem: Kementerian  
2. KN: Kerajaan Negeri



## Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Tempoh Penyelesaian Bagi Tahun 2019

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1-5	1,572	19.9	1,572	19.9
6-10	1,415	17.9	2,987	37.8
11-15	1,505	19.1	4,492	56.9
16-30	1,741	22.1	6,233	79.0
31-60	1,053	13.3	7,286	92.3
>60	609	7.7	<b>7,895</b>	<b>100%</b>
<b>Jumlah</b>	<b>7,895</b>	<b>100</b>	-	-

Sumber: Sistem SISPAА pada 31 Januari 2020



Sumber: Sistem SISPAА pada 31 Januari 2020



## Laporan Pelaksanaan Program Kaunter Aduan Bergerak Bagi Tahun 2019

Lokasi Program KAB Mengikut Negeri	Bilangan KAB	Bilangan Pengunjung	Bilangan Khidmat Nasihat	Bilangan Aduan Diterima
Pahang	13	1,990	751	0
Sabah	12	140	47	2
Terengganu	11	886	91	1
Sarawak	10	615	45	0
Johor	10	619	128	2
Selangor	10	443	150	0
Perak	10	300	100	2
Pulau Pinang	7	771	86	0
Melaka	7	82	0	0
Negeri Sembilan	4	63	0	0
Kelantan	2	24	10	0
Kedah	0	0	0	0
Perlis	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>5,933</b>	<b>1,408</b>	<b>7</b>

## Laporan Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran (CSI) Bagi Tahun 2019



Nota:

1. Bilangan responden yang memberikan maklum balas ialah 1,783 orang merangkumi:
  - a. 1,227 borang penilaian bintang;
  - b. 386 borang CSI hardcopy; dan
  - c. 170 borang CSI softcopy.



**Laporan Muat Turun Aplikasi Mobil Respons Rakyat  
(RR 2.0) Bagi Tahun 2019**  
(Tarikh pelancaran RR 2.0 pada 18 Julai 2019)

Bulan	Sumber dan Bilangan Muat Turun		Jumlah Muat Turun
	Google PlayStore (Android)	Apple Store (iOS)	
Julai	6,010	2,142	8,152
Ogos	1,184	387	1,571
September	766	229	995
Oktober	522	146	668
November	499	135	634
Disember	624	4	628
<b>Jumlah</b>	<b>9,605</b>	<b>3,043</b>	<b>12,648</b>