

**Saluran Penerimaan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**

Saluran	Jumlah Aduan	%
Elektronik (E-mel dan borang laman web)	6,065	41.3
Program Proaktif	2,532	17.2
Program Menangani Aduan Sebelum Menjadi Aduan (MASJA)	2,052	14.0
Surat, Faks & Borang Kaunter Aduan Jabatan	1,586	10.8
Hadir Sendiri	1,208	8.2
Telefon	1,036	7.0
Lain-lain	201	1.4
SMS (15888)	20	0.1
Jumlah	14,700	100

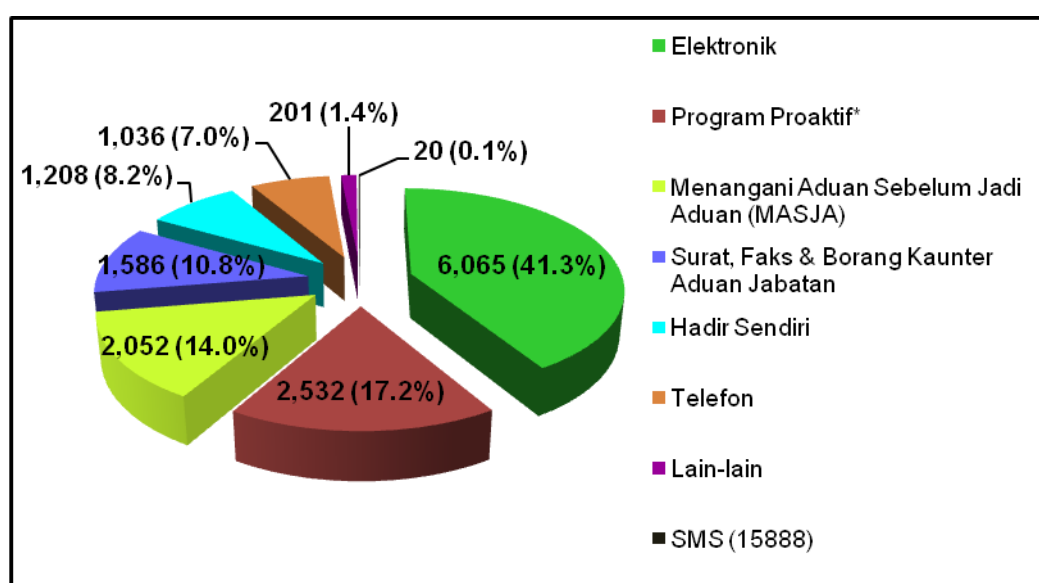
Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

*Nota

Program Proaktif:

Program MESRA, Kaunter Aduan Bergerak, Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu dan Klinik Timbalan Menteri

**Saluran Penerimaan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

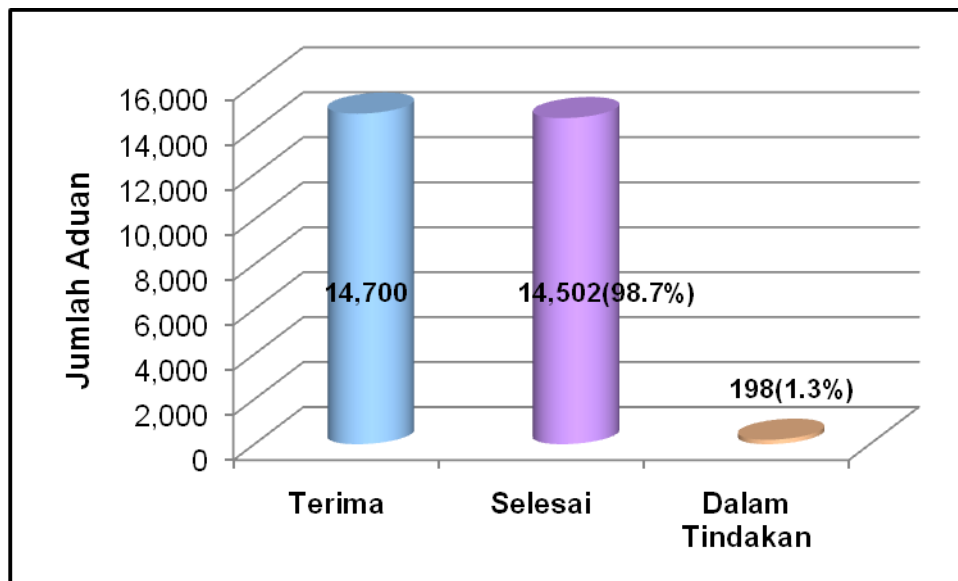
Tarikh Kemaskini: 8 Februari 2011

**Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**

Agensi	Jumlah Aduan				
	Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai & Berasas (%)	Selesai & Tidak Berasas (%)
Kementerian	9,503	122 (1.3%)	9,381 (98.7%)	5,733 (61.1%)	3,648 (38.9%)
Negeri	5,197	76 (1.5%)	5,121 (98.5%)	4,102 (80.1%)	1,019 (19.9%)
Jumlah	14,700	198 (1.3%)	14,502 (98.7%)	9,835 (67.8%)	4,667 (32.2%)

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

**Status Pengurusan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

**Kategori Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**

Bil.	Kategori Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jum.	%
1.	Siasatan BPA mendapati agensi yang diadu telah menjalankan tugas dan tanggungjawab secara adil, teratur dan mengikut undang-undang atau peraturan semasa.	6,206	66.2	3,216	62.8	9,422	65.0
2.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu.	2,293	24.4	952	18.6	3,245	22.4
3.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan/pengadu memberi maklumat palsu.	719	7.7	210	4.1	929	6.4
4.	Aduan di luar bidang kuasa BPA seperti perbicaraan mahkamah, kes SPRM, di bawah Jawatankuasa Kira-Kira Awam dan kes antara pihak swasta yang tiada kaitan dengan agensi kerajaan.	163	1.7	743	14.5	906	6.2
Jumlah		9,381	100	5,121	100	14,502	100

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

**Hasil Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**

Bil.	Hasil Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Ulasan Diberikan Berpatutan	5,911	63.01	2,670	52.13	8,581	59.17
2.	Diselesaikan Dengan Segera	3,127	33.33	2,374	46.37	5,501	37.93
3.	Permohonan Maaf Diberikan	129	1.38	12	0.23	141	0.97
4.	Kesilapan Diakui	107	1.14	10	0.20	117	0.81
5.	Perubahan Norma/Prosedur	22	0.23	33	0.64	55	0.38
6.	Perubahan Keputusan	33	0.35	13	0.25	46	0.32
7.	Remedi Secara Kewangan/Pampasan	42	0.45	1	0.02	43	0.30
8.	Perubahan Undang-Undang/Dasar	10	0.11	8	0.16	18	0.12
Jumlah		9,381	100	5,121	100	14,502	100

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

**Tahap Kesukaran Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Mudah	3,957	42.2	1,960	38.3	5,917	40.8
2.	Sederhana	5,013	53.4	2,961	57.8	7,974	55.0
3.	Kompleks	411	4.4	200	3.9	611	4.2
Jumlah		9,381	100	5,121	100	14,502	100

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

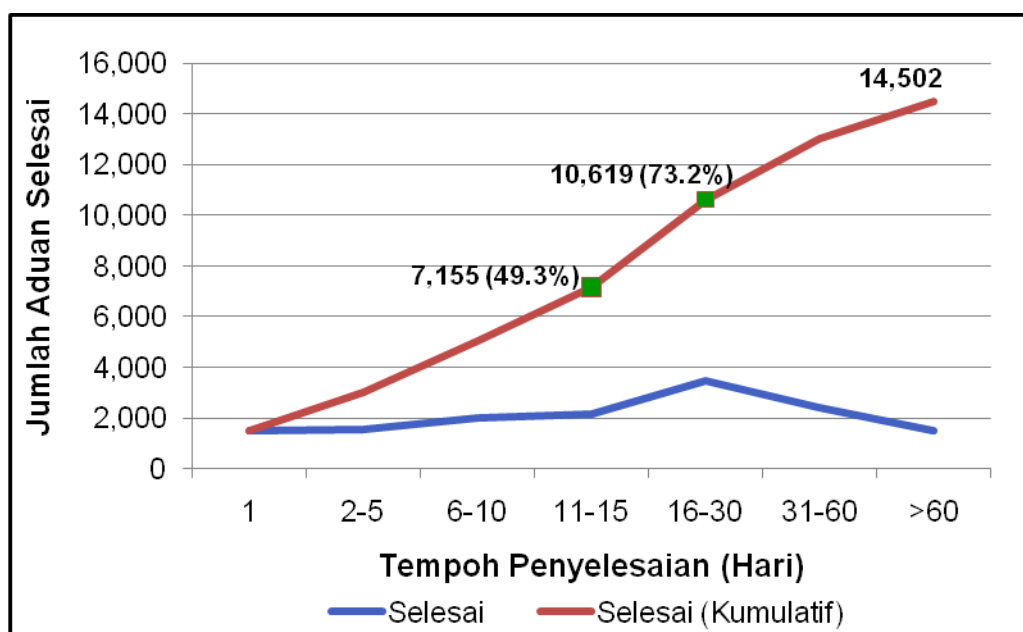
**Kadar Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	1,483	10.2	1,483	10.2
2-5	1,524	10.5	3,007	20.7
6-10	2,011	13.9	5,018	34.6
11-15	2,137	14.7	7,155	49.3
16-30	3,464	23.9	10,619	73.2
31-60	2,382	16.4	13,001	89.6
>60	1,501	10.4	14,502	100
Jumlah	14,502	100	-	-

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

**Nota: Jumlah Aduan yang telah diselesaikan seperti di m/s 3*

**Tempoh Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai	Selesai (%)
1.	Dalam Negeri	1,537	0	1,537	100.0
2.	Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar	1,246	6	1,240	99.5
3.	Kewangan	752	31	721	95.9
4.	Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan	715	3	712	99.6
5.	Kerja Raya	709	7	702	99.0
6.	Kesihatan	596	25	571	95.8
7.	Pelajaran	458	7	451	98.5
8.	Jabatan Perdana Menteri	452	0	452	100.0
9.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	440	7	433	98.4
10.	Sumber Manusia	417	3	414	99.3
11.	Pengangkutan	402	20	382	95.0
12.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	357	0	357	100.0
13.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	312	1	311	99.7
14.	Pengajian Tinggi	259	8	251	96.9
15.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	250	0	250	100.0
16.	Pertanian dan Industri Asas Tani	205	0	205	100.0
17.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	123	1	122	99.2
18.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan	111	1	110	99.1
19.	Pertahanan	56	0	56	100.0
20.	Belia dan Sukan	28	0	28	100.0

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai	Selesai (%)
21.	Pelancongan	27	0	27	100.0
22.	Luar Negeri	26	2	24	92.3
23.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	10	0	10	100.0
24.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	8	0	8	100.0
25.	Sains, Teknologi dan Inovasi	7	0	7	100.0
Jumlah		9,503	122	9,381	98.7

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kerajaan Negeri
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**

Bil.	Kerajaan Negeri	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan	Selesai	Selesai (%)
1.	Selangor	1,424	62	1,362	95.6
2.	Johor	605	1	604	99.8
3.	Perak	499	4	495	99.2
4.	Sarawak	441	0	441	100.0
5.	Sabah	422	0	422	100.0
6.	Terengganu	282	0	282	100.0
7.	Pahang	324	0	324	100.0
8.	Negeri Sembilan	270	0	270	100.0
9.	Melaka	229	2	227	99.1
10.	Pulau Pinang	242	3	239	98.8
11.	Kedah	188	3	185	98.4
12.	Kelantan	176	0	176	100.0
13.	Perlis	95	1	94	98.9
Jumlah		5,197	76	5,121	98.5

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

**Jumlah Aduan Mengikut Kategori
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**

Bil.	Kategori	Jumlah Aduan					
		Kem.	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Kelewatan atau Tiada Tindakan	3,817	40.2	2,635	50.7	6,452	43.9
2.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	1,819	19.1	674	13.0	2,493	17.0
3.	Tindakan Tidak Adil	1,609	16.9	465	8.9	2,074	14.1
4.	Kegagalan Penguatkuasaan	852	9.0	608	11.7	1,460	9.9
5.	Kekurangan Kemudahan Awam	403	4.2	545	10.5	948	6.4
6.	Pelbagai Aduan	355	3.7	106	2.0	461	3.1
7.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	202	2.1	66	1.3	268	1.8
8.	Salah laku Anggota Awam	224	2.4	31	0.6	255	1.7
9.	Salah Guna Kuasa / Penyelewengan	173	1.8	43	0.8	216	1.5
10.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	49	0.5	24	0.5	73	0.5
Jumlah		9,503	100	5,197	100	14,700	100

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

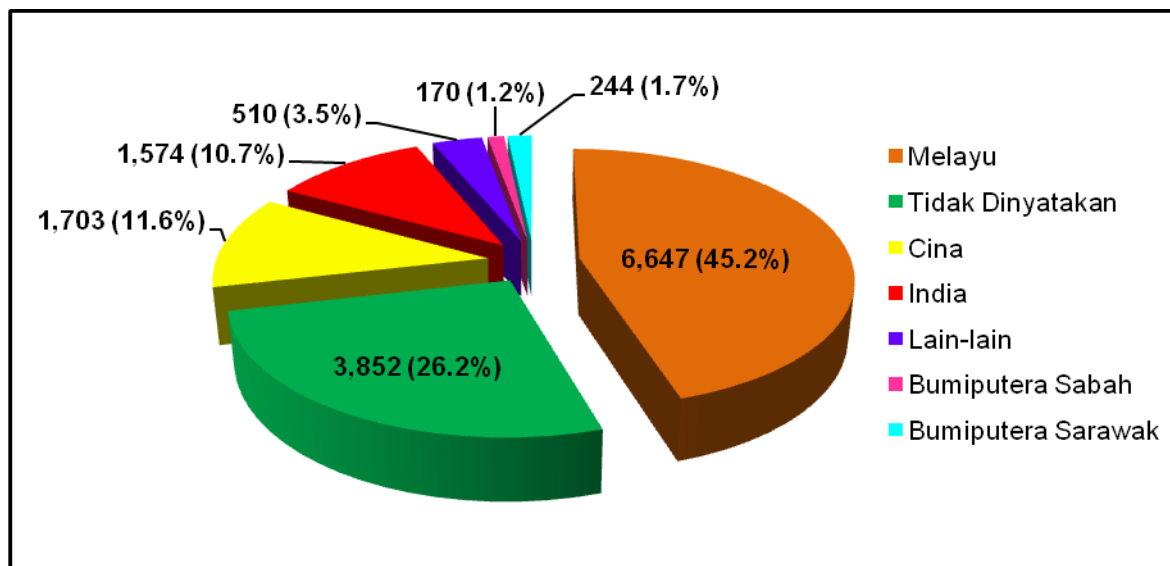
**Jumlah Aduan Mengikut Sektor
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**

Bil.	Sektor	Jumlah Aduan					
		Kem	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Perkhidmatan	2,777	29.22	458	8.81	3,235	22.01
2.	Pihak Berkuasa Tempatan	866	9.11	1,956	37.64	2,822	19.20
3.	Kemudahan Awam	1,067	11.23	1,128	21.70	2,195	14.93
4.	Kewangan	1,134	11.93	111	2.14	1,245	8.47
5.	Lain-Lain	291	3.06	90	1.73	381	2.59
6.	Keselamatan	680	7.16	161	3.10	841	5.72
7.	Kebajikan	598	6.29	194	3.73	792	5.39
8.	Alam Sekitar	280	2.95	357	6.87	637	4.33
9.	Pendidikan	581	6.11	22	0.42	603	4.10
10.	Kesihatan	418	4.40	43	0.83	461	3.14
11.	Tanah	63	0.66	369	7.10	432	2.94
12.	Perumahan	193	2.03	153	2.94	346	2.35
13.	Kerakyatan	270	2.84	51	0.98	321	2.18
14.	Perundangan	151	1.59	79	1.52	230	1.56
15.	Pertanian	117	1.23	24	0.46	141	0.96
16.	Luar Negara	17	0.18	1	0.02	18	0.12
Jumlah		9,503	100	5,197	100	14,700	100

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

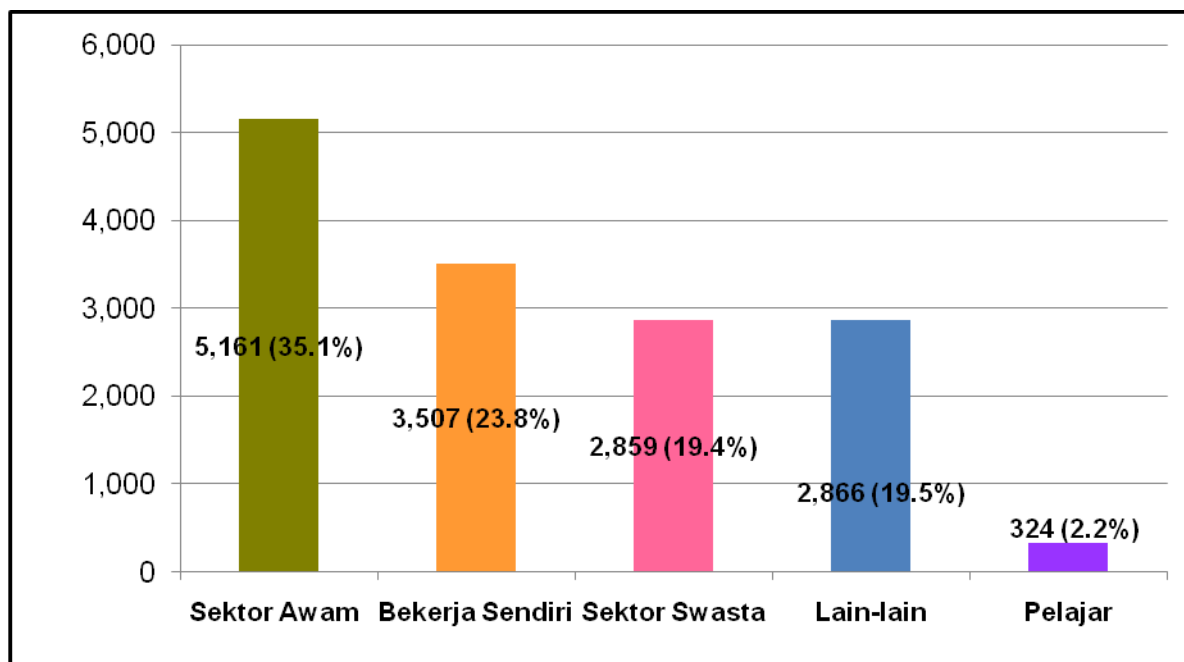
Profil Pengadu Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010

(i) Profil Pengadu Mengikut Bangsa



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

(ii) Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan



Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

**10 Agensi Kerajaan Persekutuan Termasuk GLC
Yang Menerima Aduan Tertinggi
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**

A. Agensi Kerajaan Persekutuan

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima				
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai & Berasas (%)	Selesai & Tidak Berasas (%)
1.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	1,123	1 (0.1%)	1,122 (99.9%)	978 (87.2%)	144 (12.8%)
2.	Polis Diraja Malaysia	859	-	859 (100%)	424 (49.4%)	435 (50.6%)
3.	Jabatan Kerja Raya	638	4 (0.6%)	634 (99.4%)	561 (88.5%)	73 (11.5%)
4.	Bank Negara Malaysia*	363	26 (7.2%)	337 (92.8%)	163 (48.4%)	174 (51.6%)
5.	Jabatan Pelajaran Negeri	324	5 (1.5%)	319 (98.5%)	158 (49.5%)	161 (50.5%)
6.	Jabatan Imigresen Malaysia	316	-	316 (100%)	158 (50.0%)	158 (50.0%)
7.	Jabatan Kebajikan Masyarakat	311	1 (0.3%)	310 (99.7%)	192 (61.9%)	118 (38.1%)
8.	Hospital	248	7 (2.8%)	241 (97.2%)	128 (53.1%)	113 (46.9%)

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

***Nota: Kes-kas melibatkan institusi kewangan dan syarikat insurans**

B. Syarikat Milik Kerajaan (GLC)

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima				
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai & Berasas (%)	Selesai & Tidak Berasas (%)
9.	Telekom Malaysia Berhad	304	-	304 (100%)	250 (82.2%)	54 (17.8%)
10.	Tenaga Nasional Berhad	235	-	235 (100%)	171 (72.8%)	64 (27.2%)

Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

**Bilangan Program Proaktif
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**

Program	Bil. Program Dijalankan	Bil. Pengunjung	Bil. Khidmat Nasihat	Bil. Aduan
KAB	100	6,069	3,316	881
KABB	24	5,789	2,578	1,009
MESRA	10	4,419	32	420
Jumlah	134	16,277	5,926	2,310

Lokasi Program (Negeri)	Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan				
	KAB	KABB	MESRA	Jumlah	Jumlah (%)
Pahang	11	3	1	15	11.2
Johor	11	3	1	15	11.2
Sabah	11	3	1	15	11.2
Perak	11	2	1	14	10.4
Sarawak	9	2	1	12	9.0
Wilayah Persekutuan KL	9	1	1	11	8.2
Selangor	7	1	1	9	6.7
Kelantan	6	1	1	8	6.0
Negeri Sembilan	5	2	1	8	6.0
Terengganu	5	2	0	7	5.2
Kedah	5	1	0	6	4.5
Melaka	5	1	0	6	4.5
Pulau Pinang	3	2	0	5	3.7
Perlis	2	0	1	3	2.2
Jumlah	100	24	10	134	100

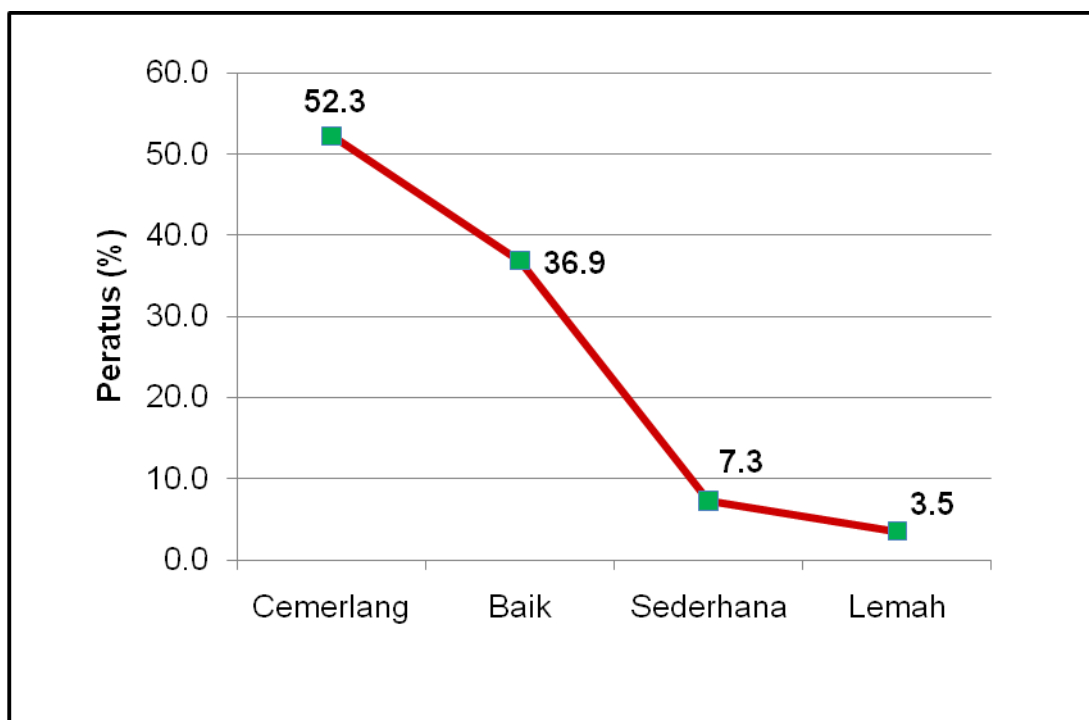
Sumber: Cetakan Sistem i-Aduan pada 1 Februari 2011

Tarikh Kemaskini: 8 Februari 2011

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luanan Terhadap Perkhidmatan BPA
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**

Tahap Kepuasan	%
Cemerlang	52.3
Baik	36.9
Sederhana	7.3
Lemah	3.5
Jumlah	100

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luanan Terhadap Perkhidmatan BPA
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Disember 2010**



***Nota: Sebanyak 1,480 Borang Maklum Balas telah diterima dalam tempoh
1 Januari hingga 31 Disember 2010**