

**Saluran Penerimaan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**

Bil.	Saluran	Jumlah Aduan	%
1.	Elektronik (E-mel dan borang laman web)	610	63.1
2.	Stake Holder	82	8.5
3.	Hadir Sendiri	77	8.0
4.	Surat, Faks & Borang Kaunter Aduan Jabatan	71	7.3
5.	Telefon	53	5.5
6.	Program Proaktif	35	3.6
7.	Program Menangani Aduan Sebelum Menjadi Aduan (MASJA)	17	1.8
8.	Rakyat Responz	9	0.9
9.	Laman Sosial (Facebook, Twitter, Blog)	4	0.4
10.	SMS	3	0.3
11.	1MOCC	3	0.3
12.	Pos Malaysia	2	0.2
Jumlah		966	100

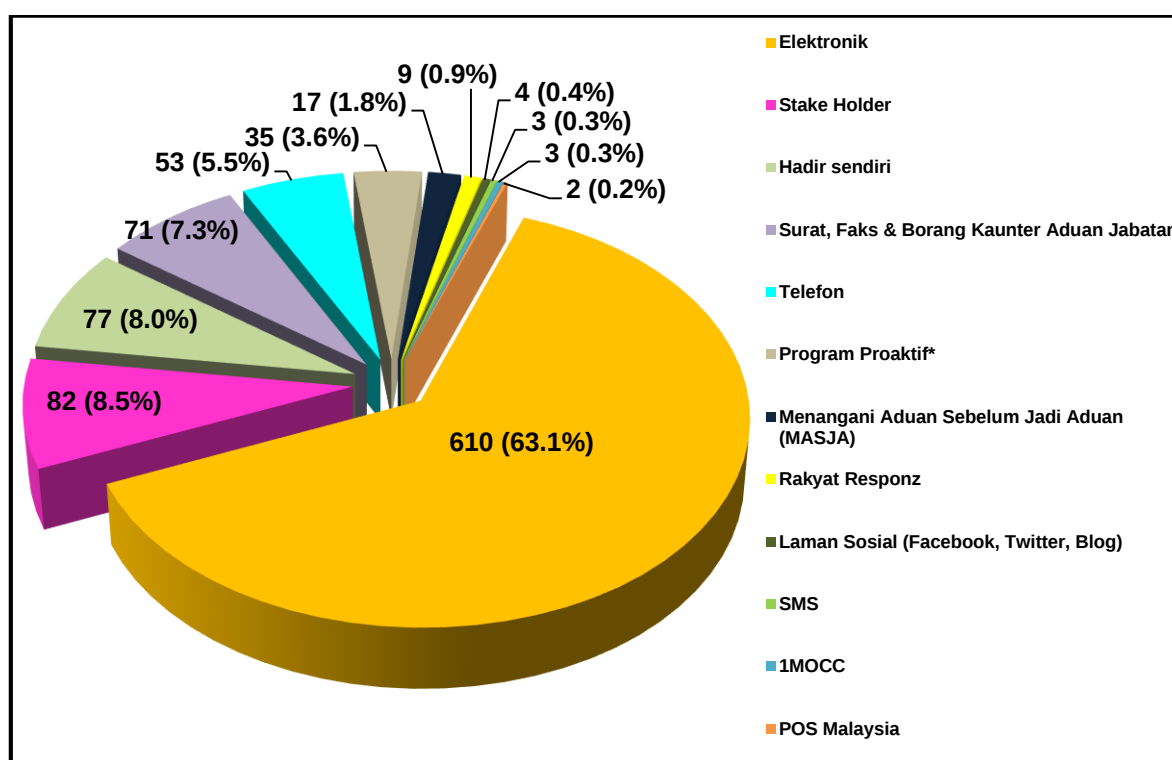
Sumber: Cetakan Sistem SISPAA pada 10 Mac 2017

***Nota**

Program Proaktif:

Program MESRA, Kaunter Aduan Bergerak dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu

**Saluran Penerimaan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**



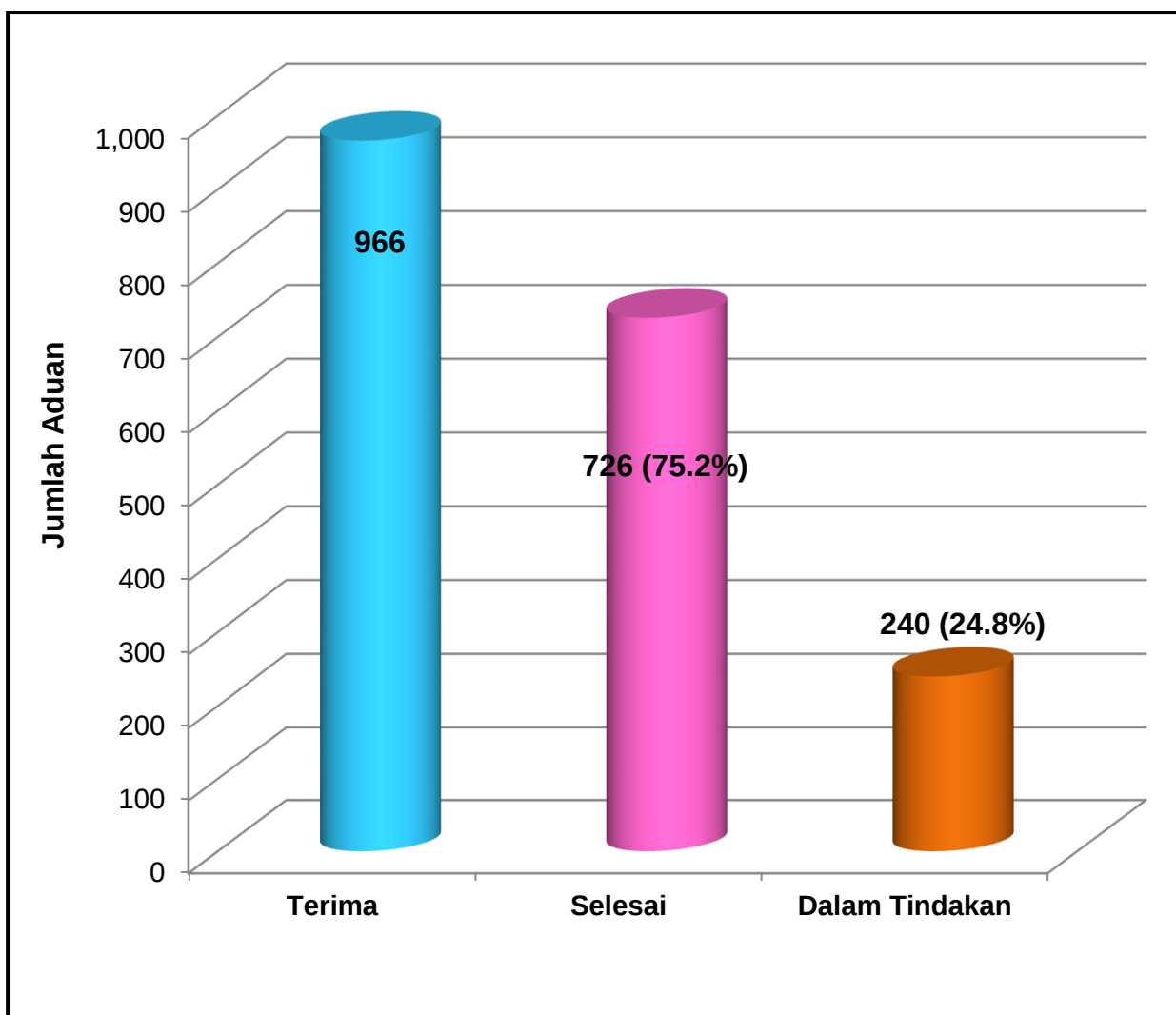
Sumber: Cetakan Sistem SISPAA pada 10 Mac 2017

**Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**

Agensi	Terima	Selesai (%)	Dalam Tindakan (%)
Kementerian	605	469 (77.5%)	136 (22.5%)
Negeri	361	257 (71.2%)	104 (28.8%)
Jumlah	966	726 (75.2%)	240 (24.8%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 10 Mac 2017

**Status Pengurusan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**



Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 10 Mac 2017

**Kategori Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**

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.	353	75.3	174	67.7	527	72.6
2.	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.	14	3.0	53	20.6	67	9.2
3.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu.	75	16.0	18	7.0	93	12.8
4.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan/pengadu memberi maklumat palsu.	17	3.6	9	3.5	26	3.6
5.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	10	2.1	3	1.2	13	1.8
Jumlah		469	100	257	100	726	100

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAs pada 10 Mac 2017

**Hasil Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**

Bil.	Hasil Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Ulasan Diberikan Berpatutan	273	58.2	139	54.1	412	56.7
2.	Diselesaikan Dengan Segera	160	34.1	110	42.8	270	37.2
3.	Permohonan Maaf Diberikan	13	2.8	4	1.6	17	2.3
4.	Kesilapan Diakui	6	1.3	1	0.4	7	1.0
5.	Perubahan Keputusan	4	0.9	0	0	4	0.6
6.	Perubahan Norma/Prosedur	3	0.6	0	0	3	0.4
7.	Remedi Secara Kewangan/Pampasan	0	0	0	0	0	0
8.	Perubahan Undang-Undang/Dasar	0	0	0	0	0	0
9.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	10	2.1	3	1.2	13	1.8
Jumlah		469	100	257	100	726	100

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 10 Mac 2017

**Tahap Kesukaran Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Sederhana	460	76.0	215	59.6	675	69.9
2.	Mudah	67	11.1	105	29.1	172	17.8
3.	Kompleks	78	12.9	41	11.4	119	12.3
Jumlah		605	100	361	100	966	100

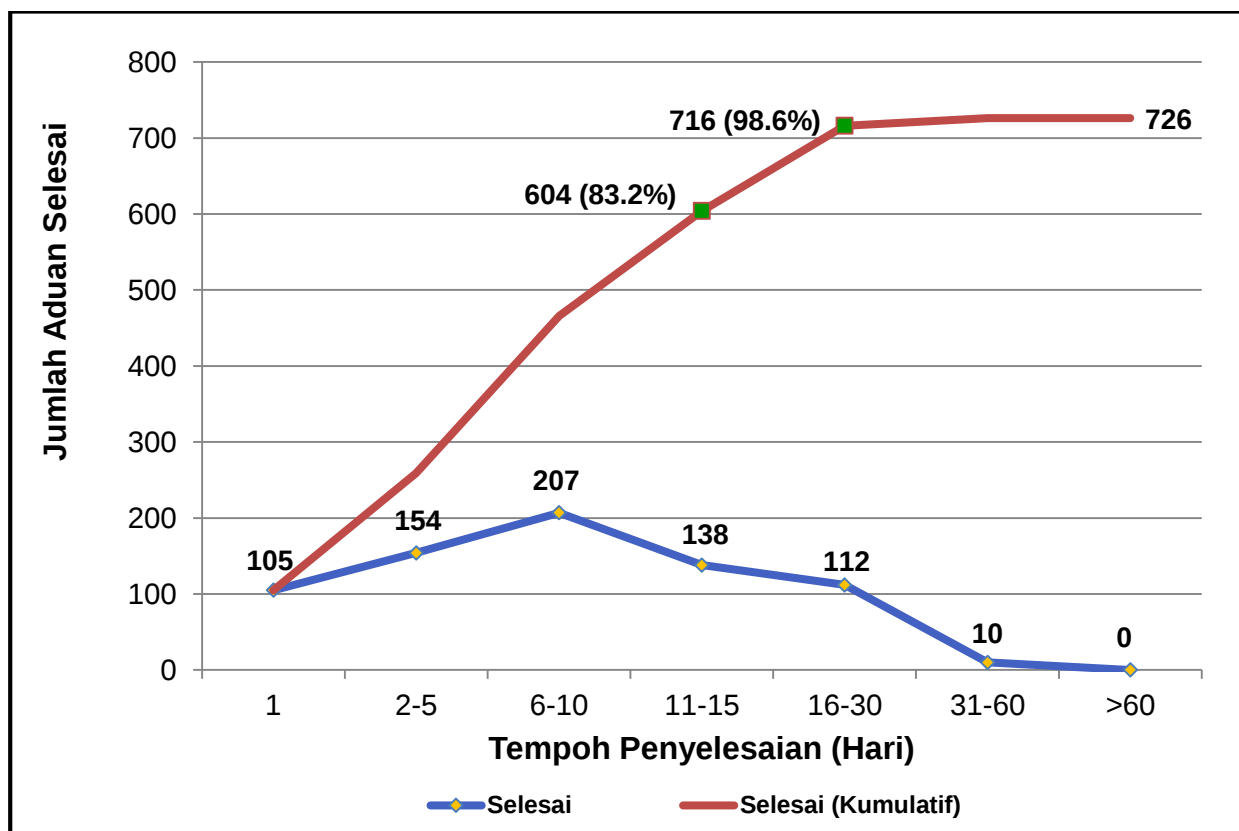
Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 10 Mac 2017

**Kadar Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	105	14.5	105	14.5
2-5	154	21.2	259	35.7
6-10	207	28.5	466	64.2
11-15	138	19.0	604	83.2
16-30	112	15.4	716	98.6
31-60	10	1.4	726	100
>60	0	0	726	100
Jumlah	726	100	-	-

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 10 Mac 2017

**Tempoh Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**



Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 10 Mac 2017

**Bilangan Aduan Yang Disiasat Terhadap Kementerian
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (%)
1.	Dalam Negeri	102	35 (34.3%)	67 (65.7%)	48 (92.3%)
2.	Pendidikan	59	14 (23.7%)	45 (76.3%)	31 (86.1%)
3.	Kesihatan	52	10 (19.2%)	42 (80.8%)	35 (92.1%)
4.	Jabatan Perdana Menteri	52	11 (21.2%)	41 (78.8%)	32 (86.5%)
5.	Kewangan	50	8 (16.0%)	42 (84.0%)	35 (92.1%)
6.	Kerja Raya	39	10 (25.6%)	29 (74.4%)	22 (78.6%)
7.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	30	8 (26.7%)	22 (73.3%)	18 (94.7%)
8.	Pendidikan Tinggi	28	8 (28.6%)	20 (71.4%)	16 (94.1%)
9.	Wilayah Persekutuan	26	0	26 (100%)	24 (92.3%)
10.	Komunikasi dan Multimedia	23	7 (30.4%)	16 (69.6%)	12 (85.7%)
11.	Sumber Manusia	22	6 (27.3%)	16 (72.7%)	15 (100%)
12.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	21	5 (23.8%)	16 (76.2%)	14 (87.5%)
13.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	21	5 (23.8%)	16 (76.2%)	12 (80.0%)
14.	Pengangkutan	19	3 (15.8%)	16 (84.2%)	9 (90.0%)
15.	Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan	14	2 (14.3%)	12 (85.7%)	11 (91.7%)
16.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	12	2 (16.7%)	10 (83.3%)	8 (88.9%)
17.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	11	0	11 (100%)	8 (72.7%)
18.	Pertanian dan Industri Asas Tani	10	0	10 (100%)	9 (100%)
19.	Pelancongan dan Kebudayaan	6	1 (16.7%)	5 (83.3%)	5 (100%)
20.	Pertahanan	4	1 (25.0%)	3 (75.0%)	2 (66.7%)

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (%)
21.	Perusahaan Perladangan dan Komoditi	1	0	1 (100%)	1 (100%)
22.	Belia dan Sukan	1	0	1 (100%)	1 (100%)
23.	Sains, Teknologi dan Inovasi	1	0	1 (100%)	1 (100%)
24.	Luar Negeri	1	0	1 (100%)	0
25.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	0	0	0	0
Jumlah		605	136 (22.5%)	469 (77.5%)	369 (89.1%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 10 Mac 2017

**Jumlah Aduan Mengikut Kategori
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**

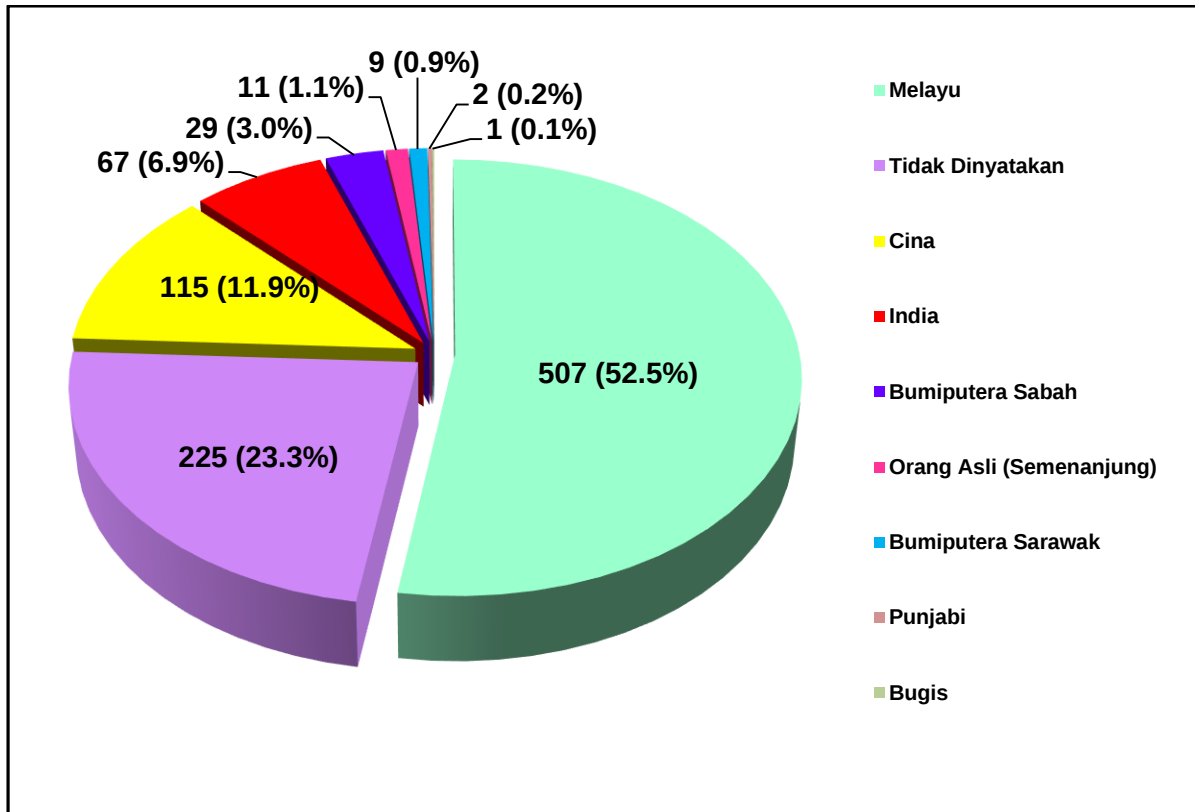
Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kem.	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	142	23.4	74	20.4	216	22.3
2.	Kegagalan Penguatkuasaan	108	17.8	94	25.9	202	20.8
3.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	96	15.8	63	17.4	159	16.4
4.	Tindakan Yang Tidak Menepati Kehendak Pelanggan	80	13.2	47	12.9	127	13.1
5.	Tindakan Tidak Adil	65	10.7	18	5.0	83	8.6
6.	Kekurangan Kemudahan Awam	31	5.1	53	14.6	84	8.7
7.	Salah laku Anggota Awam	36	5.9	4	1.1	40	4.1
8.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	31	5.1	5	1.4	36	3.7
9.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	18	3.0	5	1.4	23	2.4
Jumlah		607	100	363	100	970	100

Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 10 Mac 2017

***Nota: Jumlah ini turut melibatkan aduan yang dikategori lebih daripada satu (Multiple Category) oleh pegawai penyiasat BPA.**

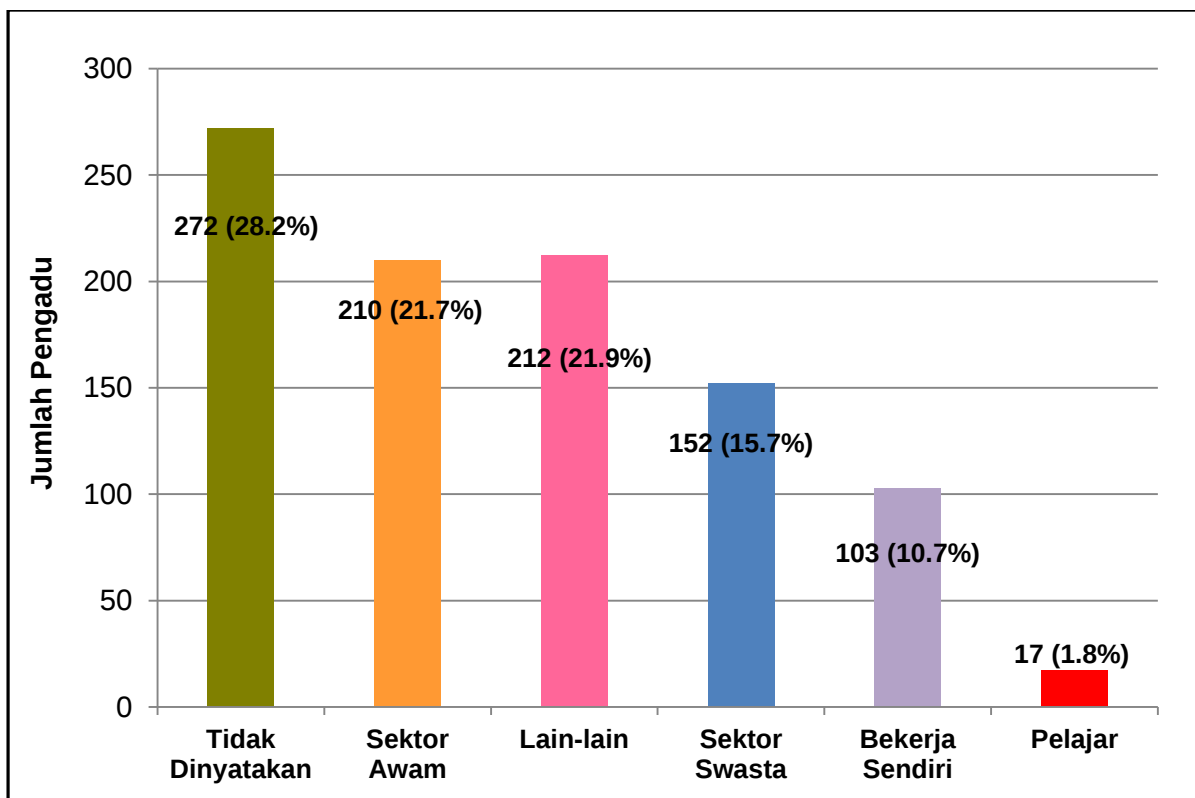
Profil Pengadu Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017

(i) Profil Pengadu Mengikut Bangsa



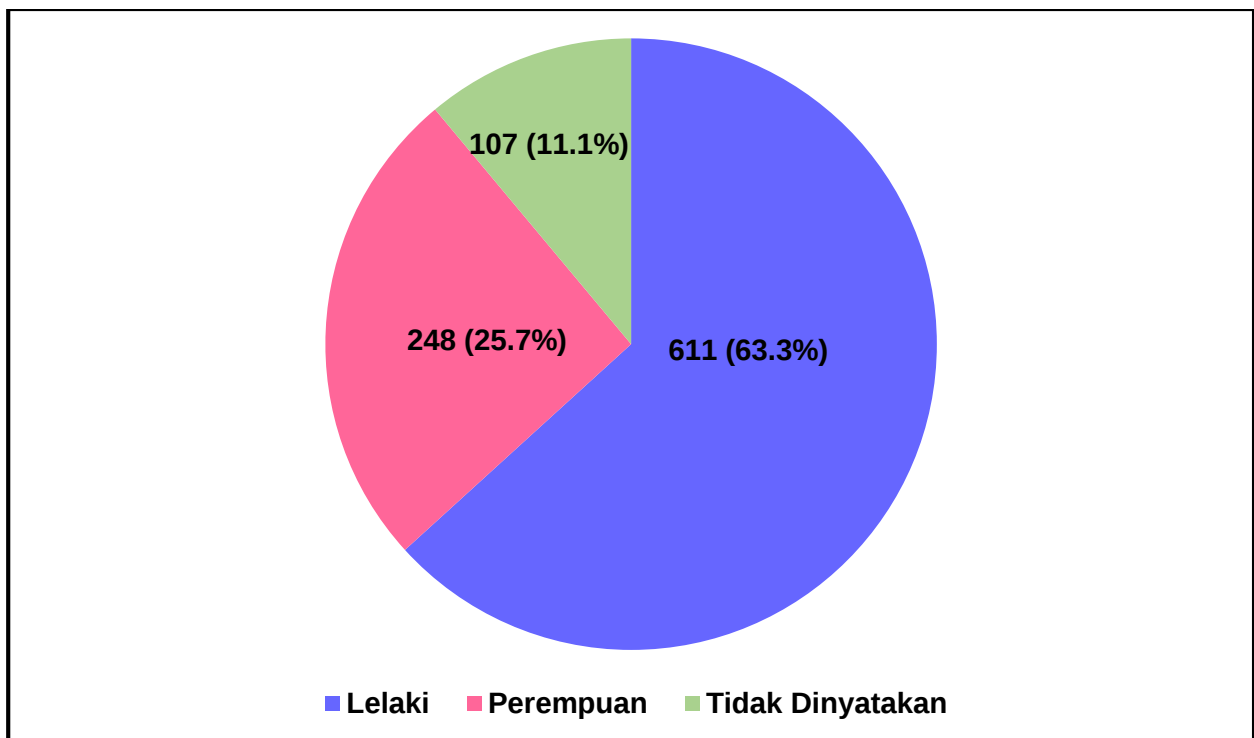
Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 10 Mac 2017

(ii) Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan



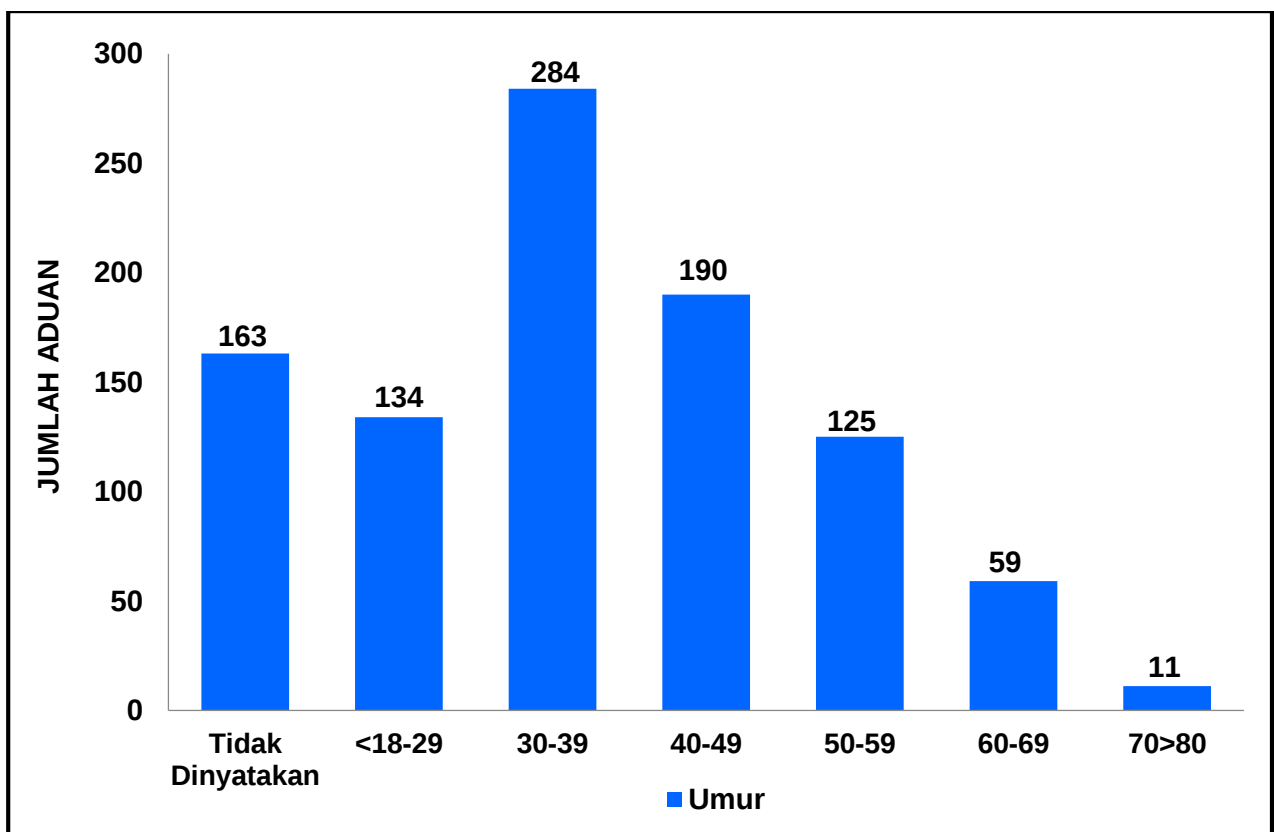
Sumber: Cetakan Sistem SISPAAP pada 10 Mac 2017

(iii) Profil Pengadu Mengikut Jantina



Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 10 Mac 2017

(iv) Profil Pengadu Mengikut Umur



Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 10 Mac 2017

10 Agensi Kerajaan Persekutuan Termasuk GLC Yang Menerima Aduan Tertinggi Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017

A. Agensi Kerajaan Persekutuan

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Polis Diraja Malaysia	57	22 (38.6%)	35 (61.4)
2.	Jabatan Pelajaran Negeri	49	11 (22.4%)	38 (77.6%)
3.	Jabatan Kesihatan Negeri	40	8 (20.0%)	32 (80.0%)
4.	Jabatan Kerja Raya Malaysia	35	8 (22.9%)	27 (77.1)
5.	Jabatan Imigresen Malaysia	23	2 (8.7%)	21 (91.3%)
6.	Lembaga Pembiayaan Perumahan Sektor Awam	17	0	17 (100%)
7.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	16	0	16 (100%)
8.	Jabatan Pengangkutan Jalan	14	3 (21.4%)	11 (78.6%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 10 Mac 2017

B. Syarikat Milik Kerajaan (GLC)

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Telekom Malaysia Berhad	12	3 (25.0%)	9 (75.0%)
2.	Tenaga Nasional Berhad	11	4 (26.4%)	7 (63.6%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 10 Mac 2017

**Bilangan Program Proaktif
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**

Program	Bil. Program Dijalankan	Bil. Pengunjung	Bil. Khidmat Nasihat	Bil. Aduan
KAB	23	2,141	476	35
KABB	-	-	-	-
MESRA	-			-
Jumlah	23	2,141	476	35

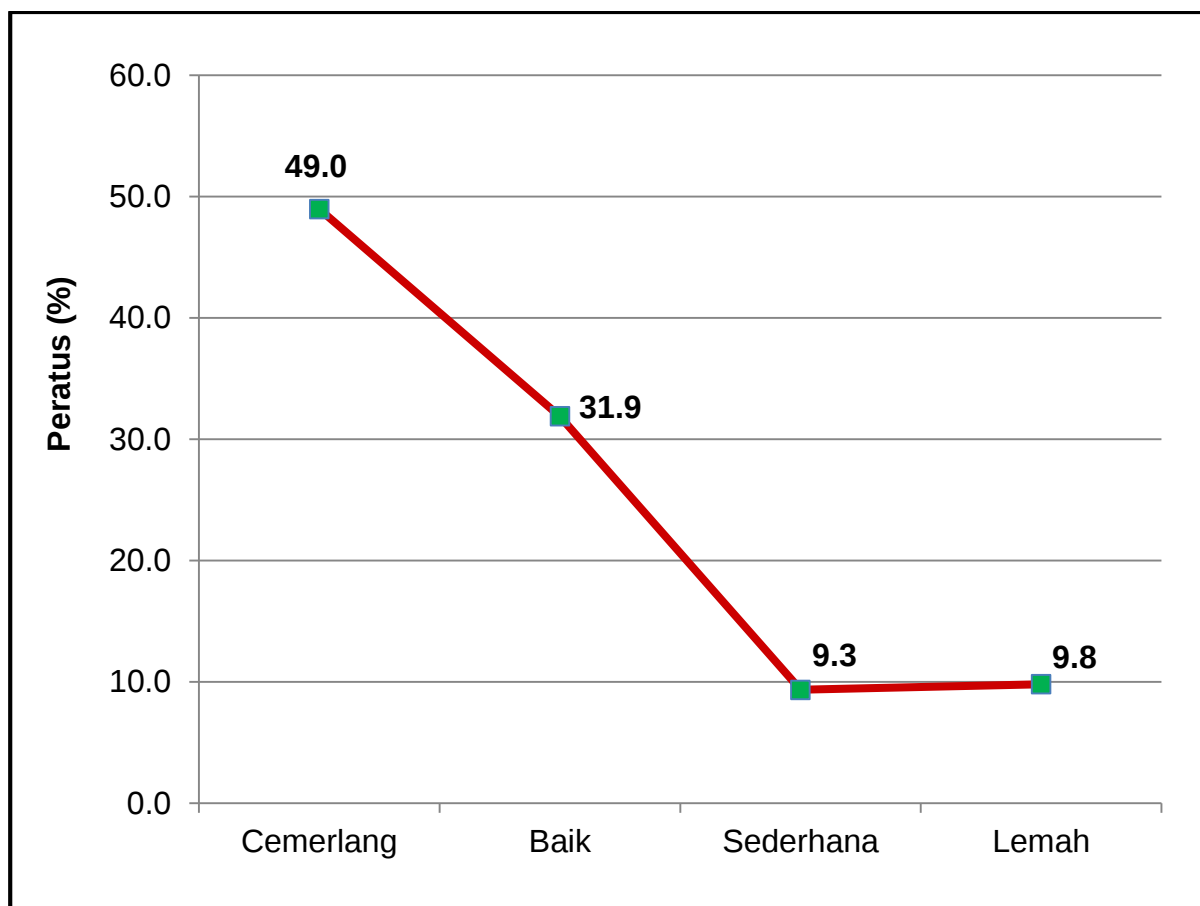
Lokasi Program (Negeri)	Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan			
	KAB	KABB	MESRA	Jumlah
Pahang	7	-	-	7
Melaka	4	-	-	4
Selangor	3	-	-	3
Perak	2	-	-	2
Terengganu	2	-	-	2
Johor	1	-	-	1
Pulau Pinang	1	-	-	1
Negeri Sembilan	1	-	-	1
Sabah	1	-	-	1
Kelantan	1	-	-	1
Kedah	-	-	-	-
Sarawak	-	-	-	-
Perlis	-	-	-	-
Jumlah	23	-	-	23

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 10 Mac 2017

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran Terhadap Perkhidmatan BPA
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**

Tahap Kepuasan	%
Cemerlang	49.0
Baik	31.9
Sederhana	9.3
Lemah	9.8
Jumlah	100

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran Terhadap Perkhidmatan BPA
Bagi Tempoh 1 Januari – 28 Februari 2017**



***Nota: Sebanyak 111 Borang Maklum Balas telah diterima dalam tempoh
1 Januari hingga 28 Februari 2017**

**(Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima: hardcopy – 32 (28.8%),
online – 79 (71.2%))**