

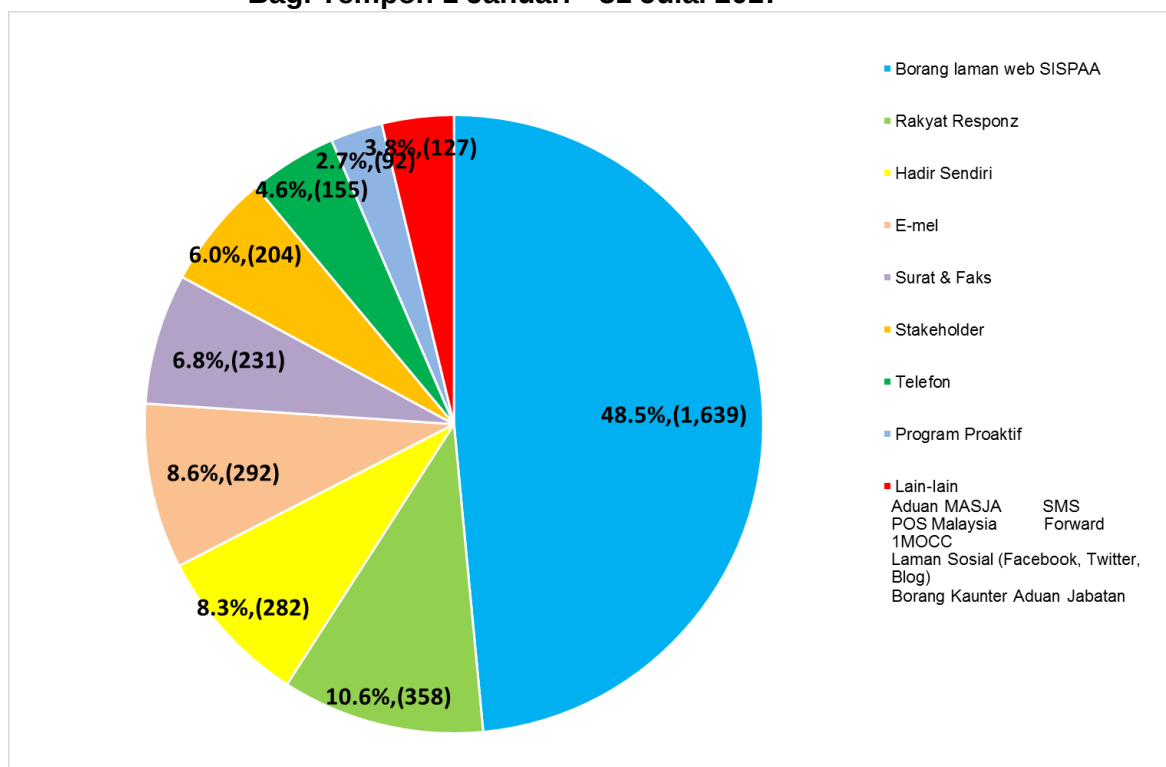
**Saluran Penerimaan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017**

Bil.	Saluran	Jumlah Aduan	%
1.	Borang laman web SISPAAs	1,639	48.5
2.	Rakyat Responz	358	10.6
3.	E-mel	292	8.6
4.	Hadir Sendiri	282	8.3
5.	Surat &Faks	231	6.8
6.	Stakeholder	204	6.0
7.	Telefon	155	4.6
8.	Program Proaktif	92	2.7
9.	Borang Kaunter Aduan Jabatan	48	1.4
10.	Aduan MASJA	29	0.9
11.	SMS	21	0.6
12.	POS Malaysia	12	0.4
13.	Laman Sosial (Facebook, Twitter, Blog)	12	0.4
14.	Forward	3	0.1
15.	1MOCC	2	0.1
	Jumlah	3,380	100

Sumber: Sistem SISPAAs pada 9 Ogos 2017

*Nota : Program Proaktif:- Program MESRA, Kaunter Aduan Bergerak dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu

**Saluran Penerimaan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017**



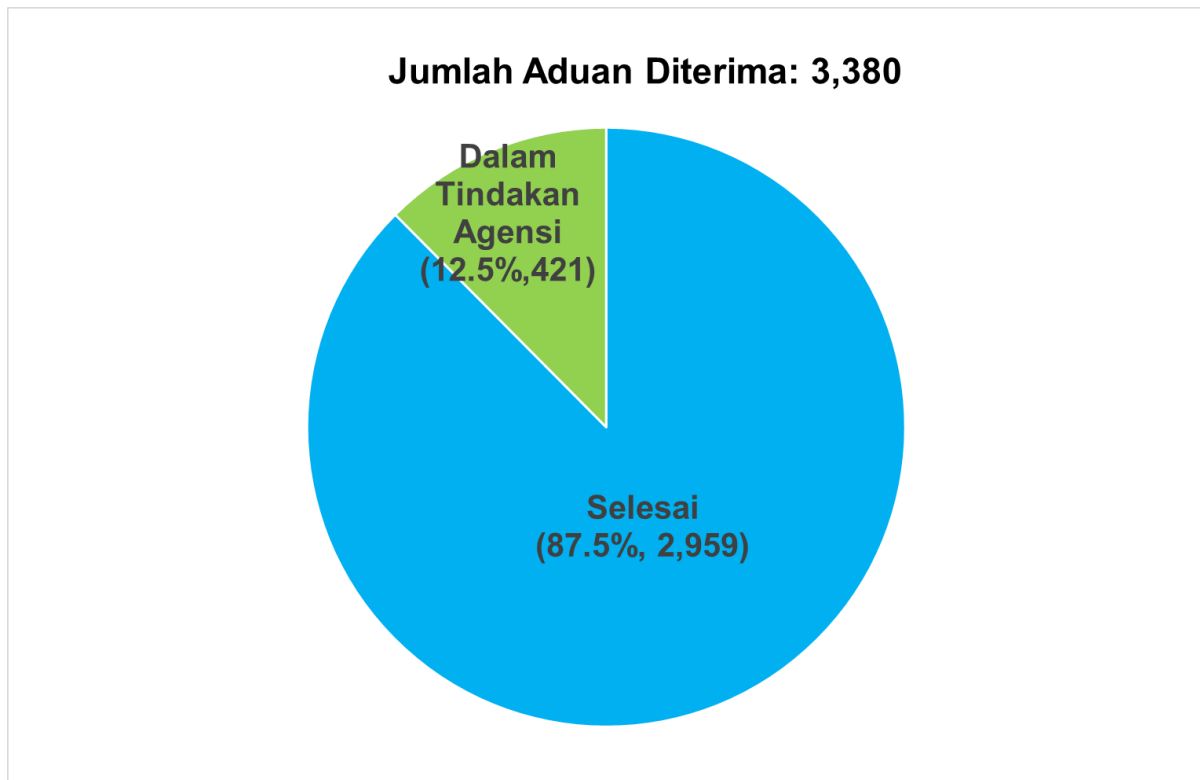
Sumber: Sistem SISPAAs pada 9 Ogos 2017

**Jumlah Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017**

Agensi	Jumlah Aduan					
	Terima	Selesai (%)				Dalam Tindakan (%)
		Berasas (%)	Tidak Berasas (%)	1st Tier (%)	Jumlah Selesai (%)	
Kementerian	2,004	1,357 (76.0%)	380 (21.3%)	49 (2.7%)	1,786 (89.1%)	218 (10.9%)
Negeri	1,376	1,024 (87.3%)	139 (11.9%)	10 (0.8%)	1,173 (85.3%)	203 (14.8%)
Jumlah	3,380	2,381 (80.5%)	519 (17.5%)	59 (2.0%)	2,959 (87.5%)	421 (12.5%)

Sumber: Sistem SISPAА pada 9 Ogos 2017

**Status Pengurusan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017**



Sumber: Sistem SISPAА pada 9 Ogos 2017

**Kategori Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 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.	1,316	60.5	861	39.6	2,177	73.6
2.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu	258	78.7	70	21.3	328	11.1
3.	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.	52	21.1	195	79.0	247	8.4
4.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan / pengadu memberi maklumat palsu.	105	74.5	36	25.5	141	4.8
5.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	55	83.3	11	16.7	66	2.2
Jumlah		1,786	60.4	1,173	39.6	2,959	100.0

Sumber: Sistem SISPAА pada 9 Ogos 2017

**Hasil Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017**

Bil.	Hasil Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Ulasan Diberikan Berpatutan	1,026	60.0	683	40.0	1,709	57.8
2.	Diselesaikan Dengan Segera	620	57.5	459	42.5	1,079	36.5
3.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	57	83.8	11	16.2	68	2.3
4.	Permohonan Maaf Diberikan	38	82.6	8	17.4	46	1.6
5.	Kesilapan Diakui	22	88.0	3	12.0	25	0.8
6.	Perubahan Keputusan	13	100.0	0	0.00	13	0.4
7.	Remedi Secara Kewangan/Pampasan	5	41.7	7	58.3	12	0.4
8.	Perubahan Norma/Prosedur	5	83.3	1	16.7	6	0.2
9.	Perubahan Undang-undang / Dasar	0	0.00	1	100.0	1	0.0
Jumlah		1,786	60.4	1,173	39.6	2,959	100.0

Sumber: Sistem SISPAAs pada 9 Ogos 2017

**Tahap Kesukaran Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017**

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Sederhana	1,434	64.5	789	35.5	2,223	65.8
2.	Mudah	270	44.1	343	56.0	613	18.1
3.	Kompleks	300	55.2	244	44.9	544	16.1
Jumlah		2,004	59.3	1,376	40.7	3,380	100

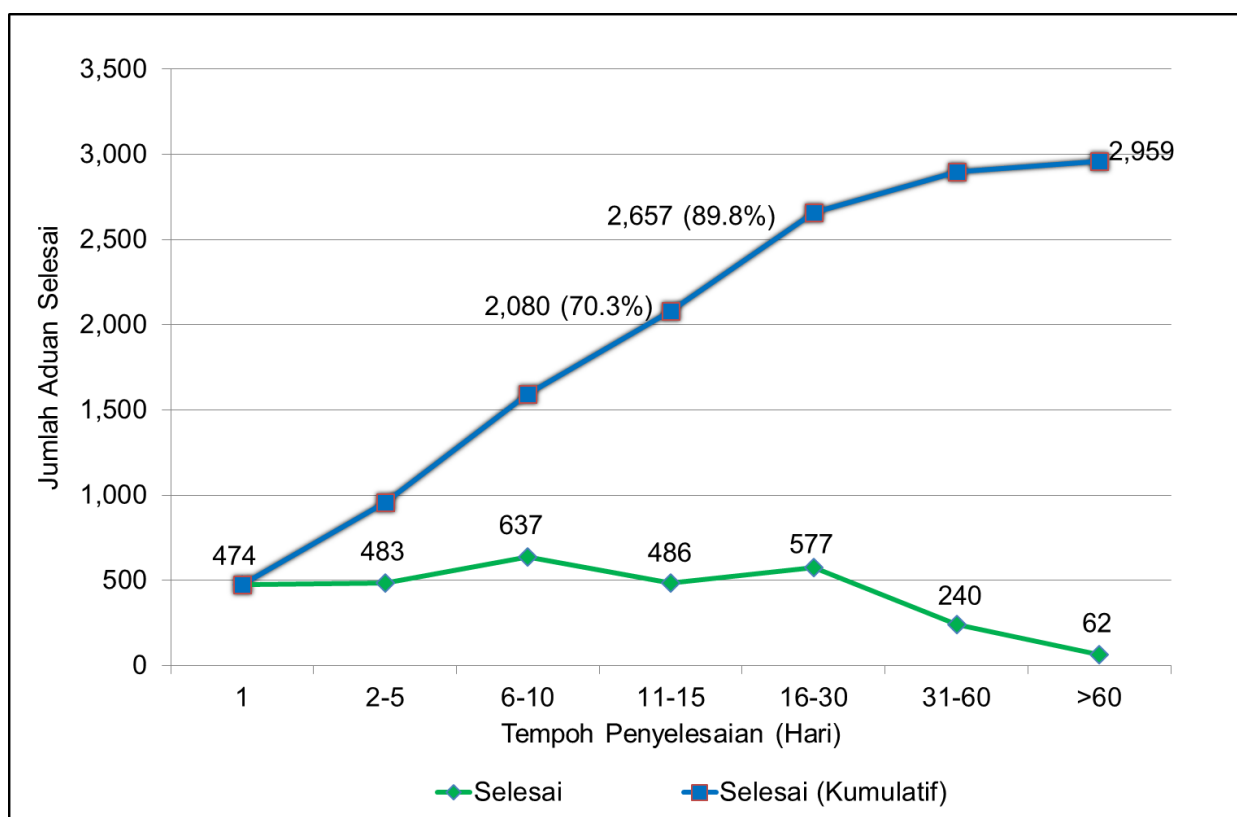
Sumber: Sistem SISPAAs pada 9 Ogos 2017

**Tempoh Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	474	16.0	474	16.0
2-5	483	16.3	957	32.3
6-10	637	21.5	1,594	53.9
11-15	486	16.4	2,080	70.3
16-30	577	19.5	2,657	89.8
31-60	240	8.1	2,897	98.0
>60	62	2.0	2,959	100
Jumlah	2,959	100	-	-

Sumber: Sistem SISPAAs pada 9 Ogos 2017

**Tempoh Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017**



Sumber: Sistem SISPAAs pada 9 Ogos 2017

**Bilangan Aduan Yang Diterima Dan Diselesaikan mengikut Kementerian
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017**

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Mudah dan Sederhana) (%)
1.	Dalam Negeri	341	29 (8.5%)	312 (91.5%)	182 (73.7%)
2.	Pendidikan	202	44 (21.8%)	158 (78.2%)	94 (72.3%)
3.	Kesihatan	199	21 (10.6%)	178 (89.5%)	123 (83.1%)
4.	Jabatan Perdana Menteri	171	9 (5.3%)	162 (94.7%)	108 (76.1%)
5.	Kewangan	142	18 (12.7%)	124 (87.3%)	91 (83.5%)
6.	Kerja Raya	120	13 (10.8%)	107 (89.2%)	58 (68.2%)
7.	Wilayah Persekutuan	93	3 (3.2%)	90 (96.8%)	76 (85.4%)
8.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	91	7 (7.7%)	84 (92.3%)	60 (83.3%)
9.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	90	14 (15.6%)	76 (84.4%)	57 (78.1%)
10.	Pendidikan Tinggi	80	12 (15.0%)	68 (85.0%)	47 (81.0%)
11.	Komunikasi dan Multimedia	74	6 (8.1%)	68 (91.9%)	47 (77.1%)
12.	Pengangkutan	84	13 (15.5%)	71 (84.5%)	52 (85.3%)
13.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	57	6 (10.5%)	51 (89.5%)	38 (82.6%)
14.	Sumber Manusia	60	9 (15.0%)	51 (85.0%)	36 (78.3%)
15.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	46	2 (4.4%)	44 (95.7%)	35 (83.3%)
16.	Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan	44	4 (9.1%)	40 (90.9%)	26 (70.3%)
17.	Pertanian dan Industri Asas Tani	38	0 (0.0%)	38 (100.0%)	27 (81.8%)
18.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	29	4 (13.8%)	25 (86.2%)	18 (78.3%)
19.	Pelancongan dan Kebudayaan	16	0 (0.0%)	16 (100.0%)	14 (87.5%)

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Mudah dan Sederhana) (%)
20.	Pertahanan	11	2 (18.2%)	9 (81.8%)	4 (50.0%)
21.	Belia dan Sukan	7	1 (25.0%)	6 (85.7%)	2 (33.3%)
22.	Luar Negeri	4	0 (0.0%)	4 (100%)	1 (33.3%)
23.	Perusahaan, Perladangan dan Komoditi	4	1 (25.0%)	3 (75.0%)	3 (100.0%)
24.	Sains, Teknologi dan Inovasi	1	0 (0.0%)	1 (100.0%)	1 (100.0%)
25.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jumlah		2,004	218 (10.9%)	1,786 (89.1%)	1,200 (78.0%)

Sumber: Sistem SISPAAs pada 9 Ogos 2017

**Jumlah Aduan Mengikut Kategori
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017**

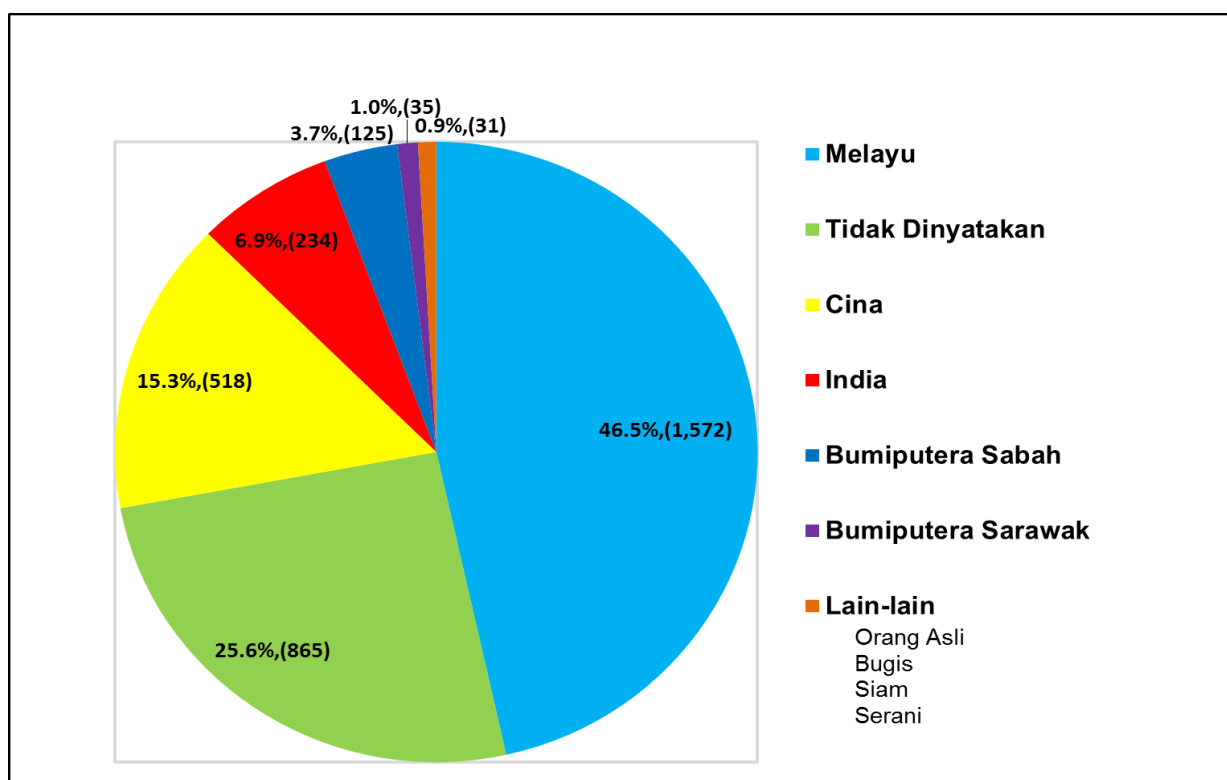
Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kem.	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	470	23.2	230	16.6	700	20.5
2.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	340	16.8	286	20.6	626	18.4
3.	Kegagalan Penguatkuasaan	302	14.9	319	23.0	621	18.2
4.	Tindakan Yang Tidak Menepati Kehendak Pelanggan	300	14.8	204	14.7	504	14.8
5.	Tindakan Tidak Adil	205	10.1	46	3.3	251	7.4
6.	Salah Laku Anggota Awam	112	5.5	11	0.8	123	3.6
7.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	102	5.0	30	2.2	132	3.9
8.	Kekurangan Kemudahan Awam	93	4.6	204	14.7	297	8.7
9.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	58	2.9	25	1.8	83	2.4
10.	Lain-lain	40	2.0	33	2.4	73	2.1
Jumlah		2,022	100	1,388	100	3,410	100

Sumber: Sistem SISPAAP pada 9 Ogos 2017

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

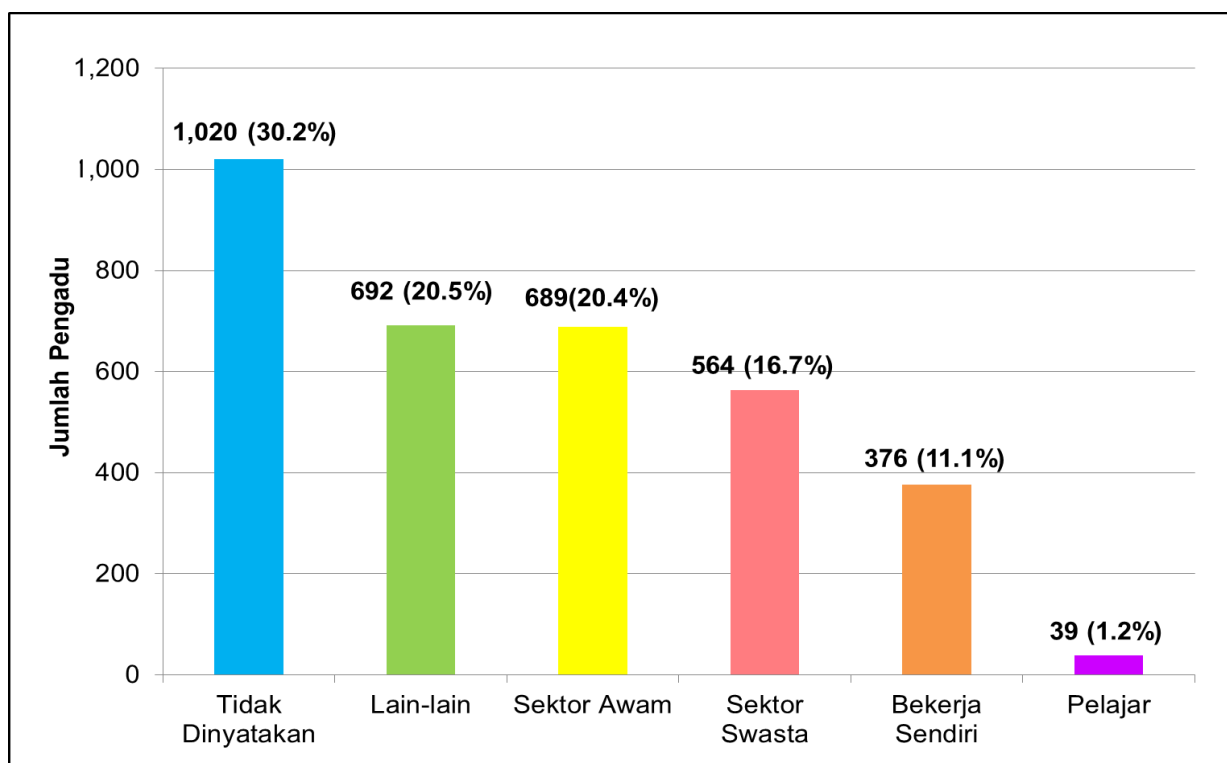
Profil Pengadu Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017

(i) Profil Pengadu Mengikut Bangsa



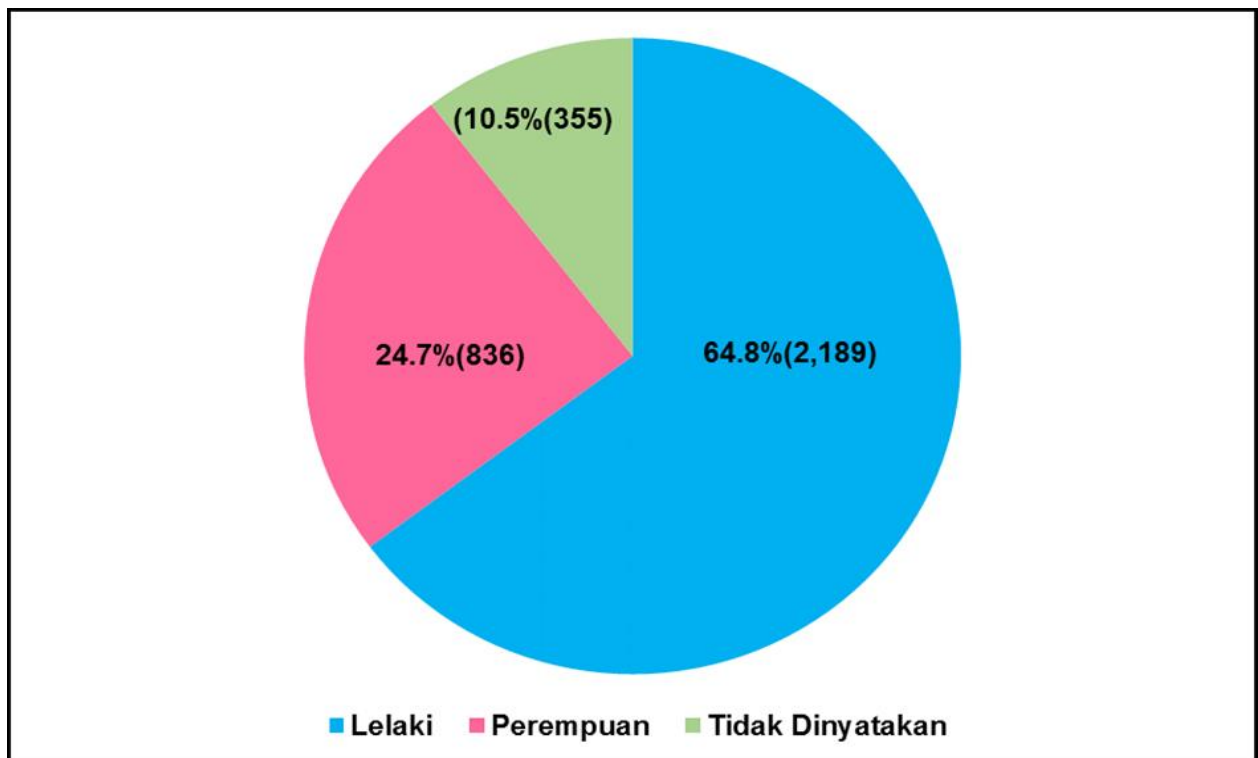
Sumber: Sistem SISPAAP pada 9 Ogos 2017

(ii) Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan



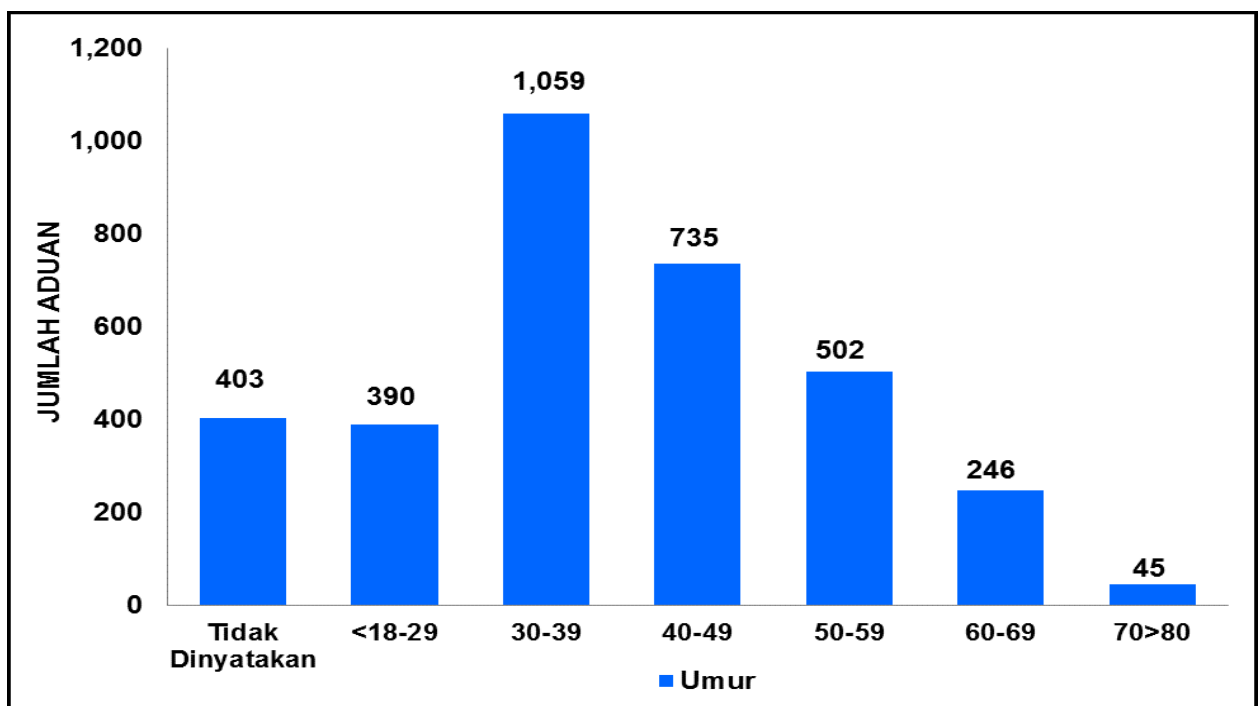
Sumber: Sistem SISPAAP pada 9 Ogos 2017

(i) **Profil Pengadu Mengikut Jantina**



Sumber: Sistem SISPAAs pada 9 Ogos 2017

(ii) **Profil Pengadu Mengikut Umur**



Sumber: Sistem SISPAAs pada 9 Ogos 2017

10 Agensi Kerajaan Persekutuan Termasuk GLC Yang Menerima Aduan Tertinggi Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017

A. Agensi Kerajaan Persekutuan

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Polis Diraja Malaysia	189	25 (13.2%)	164 (86.8%)
2.	Jabatan Kesihatan Negeri	168	15 (8.9%)	153 (91.2%)
3.	Jabatan Pelajaran Negeri	162	34 (21.0%)	128 (79.0%)
4.	Jabatan Kerja Raya Malaysia	105	12 (11.4%)	93 (88.6%)
5.	Jabatan Imigresen Malaysia	67	2 (3.0%)	65 (97.0%)
6.	Jabatan Pengangkutan Jalan	67	10 (14.9%)	57 (85.1%)
7.	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	65	3 (4.6%)	62 (95.4%)
8.	Jabatan Pengairan Dan Saliran	31	2 (6.5%)	29 (93.5%)

Sumber: Sistem SISPAА pada 9 Ogos 2017

B. Syarikat Milik Kerajaan (GLC)

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Tenaga Nasional Berhad	50	6 (12.0%)	44 (88.0%)
2.	Telekom Malaysia Berhad	30	1 (3.3%)	29 (96.7%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 9 Ogos 2017

**Bilangan Program Proaktif
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017**

Program	Bil. Program Dijalankan	Bil. Pengunjung	Bil. Khidmat Nasihat	Bil. Aduan
KAB	89	6,483	2,578	92
KABB	2	4,081	81	-
MESRA	1			-
Jumlah	92	10,564	2,659	92

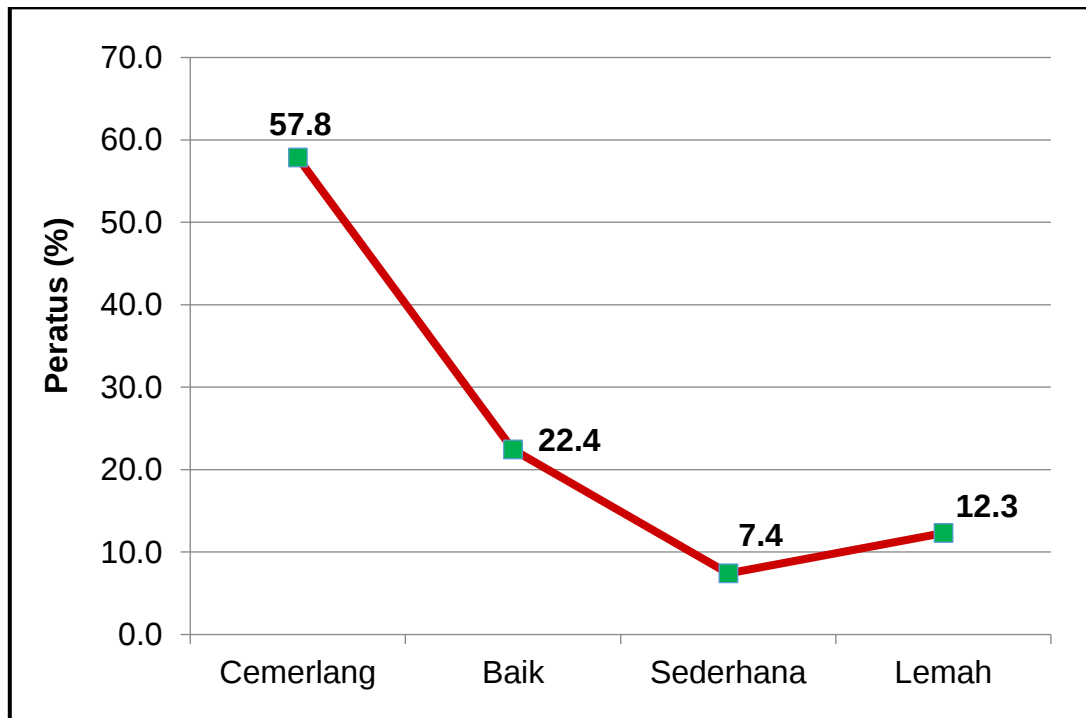
Lokasi Program (Negeri)	Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan			
	KAB	KABB	MESRA	Jumlah
Pahang	12	-	-	12
Johor	11	1	1	13
Sabah	10	-	-	10
Melaka	9	-	-	9
Selangor	11	-	-	11
Terengganu	7	-	-	7
Sarawak	7	-	-	7
Pulau Pinang	4	-	-	4
Negeri Sembilan	3	-	-	3
Perak	13	-	-	13
Kedah	1	-	-	1
Kelantan	1	1	-	2
Perlis	-	-	-	-
Jumlah	89	2	1	92

Sumber: Sistem SISPAAP pada 9 Ogos 2017

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran Terhadap Perkhidmatan BPA
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017**

Tahap Kepuasan	%
Cemerlang	57.8
Baik	22.4
Sederhana	7.4
Lemah	12.3
Jumlah	100

**Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran Terhadap Perkhidmatan BPA
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Julai 2017**



**Nota: Sebanyak 381 Borang Maklum Balas telah diterima dalam tempoh 1 Januari hingga 31 Julai 2017
(Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima: hardcopy – 145 (38.1%), online – 236 (61.9%))*