

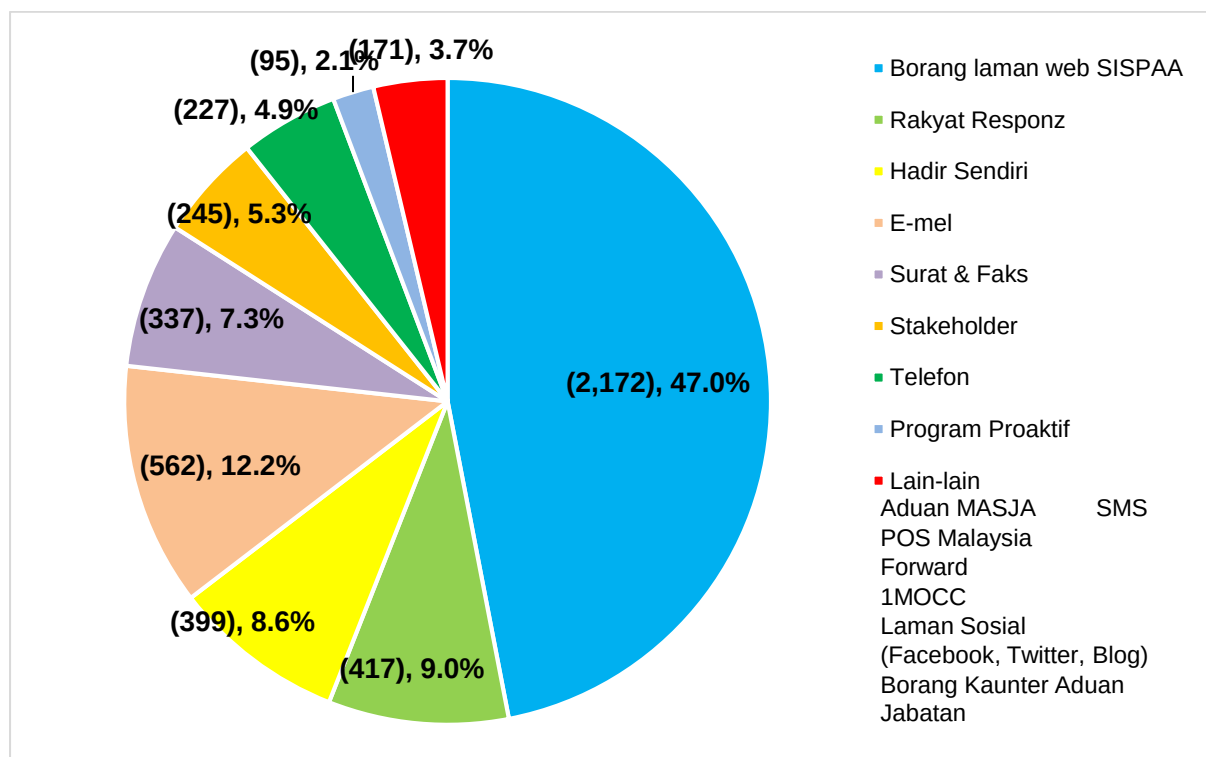
**Saluran Penerimaan Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Oktober 2017**

Bil.	Saluran	Jumlah Aduan	%
1.	Borang laman web SISPAA	2,172	47.0
2.	Rakyat Responz	417	9.0
3.	Hadir Sendiri	399	8.6
4.	E-mel	562	12.2
5.	Surat & Faks	337	7.3
6.	Stakeholder	245	5.3
7.	Telefon	227	4.9
8.	Program Proaktif	95	2.0
9.	Borang Kaunter Aduan Jabatan	68	14.7
10.	Aduan MASJA	37	0.8
11.	Sms	27	0.6
12.	POS Malaysia	17	0.4
13.	Laman Sosial (Facebook, Twitter, Blog)	17	0.4
14.	Forward	3	0.1
15.	1MOCC	2	0.1
	Jumlah	4,625	100

Sumber: Sistem SISPAA pada 10 November 2017

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

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



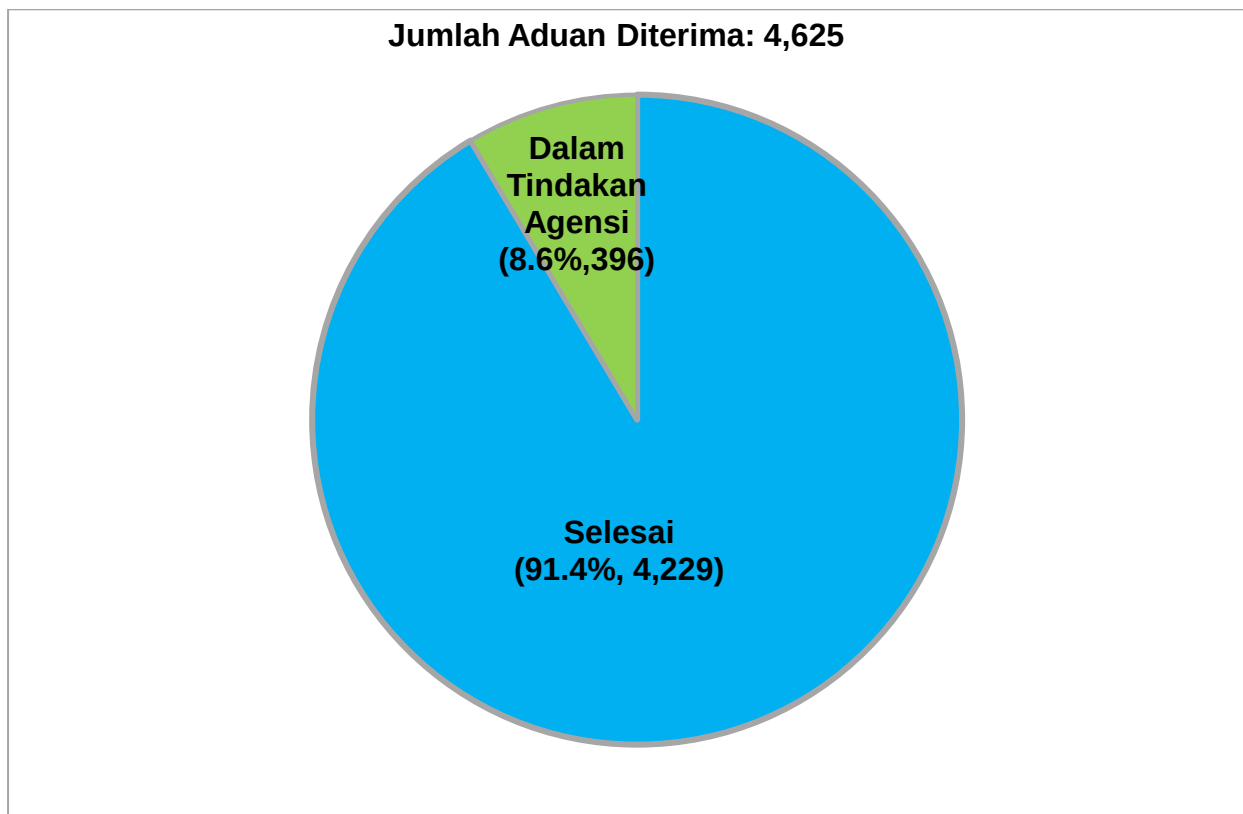
Sumber: Sistem SISPAA pada 10 November 2017

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

Agensi	Jumlah Aduan					
	Terima	Selesai (%)				Dalam Tindakan (%)
		Berasas (%)	Tidak Berasas (%)	1st Tier (%)	Jumlah Selesai (%)	
Kementerian	2,742	1,915 (76.5%)	528 (21.1%)	60 (2.4%)	2,503 (91.3%)	239 (8.7%)
Negeri	1,883	1,529 (88.6%)	185 (10.7%)	12 (0.7%)	1,726 (91.7%)	157 (8.3%)
Jumlah	4,625	3,444 (81.4%)	713 (16.9%)	72 (1.7%)	4,229 (91.4%)	396 (8.6%)

Sumber: Sistem SISPAА pada 10 November 2017

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



Sumber: Sistem SISPAА pada 10 November 2017

**Kategori Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Oktober 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.	1,848	58.7	1,300	41.3	3,148	74.4
2.	Pengadu berpuas hati dengan penjelasan yang diberikan atau tindakan yang diambil oleh agensi yang diadu	368	77.3	108	22.7	476	11.3
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.	71	21.7	257	78.4	328	7.8
4.	Siasatan BPA mendapati aduan yang dikemukakan adalah tidak berasas seperti pengadu tidak memenuhi syarat-syarat\ yang ditetapkan/pengadu memberi maklumat palsu.	150	76.1	47	23.9	197	4.7
5.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	66	82.5	14	17.5	80	1.9
Jumlah		2,503	59.2	1,726	40.8	4,229	100.0

Sumber: Sistem SISPAAP pada 10 November 2017

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

Bil.	Hasil Penyelesaian	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Ulasan Diberikan Berpatutan	1,470	58.3	1,052	41.7	2,522	59.6
2.	Diselesaikan Dengan Segera	841	57.3	626	42.7	1,467	34.7
3.	Belum Ditakrif/Agensi Perintis	68	82.9	14	17.1	82	1.9
4.	Permohonan Maaf Diberikan	58	80.6	14	19.4	72	1.7
5.	Kesilapan Diakui	32	82.1	7	17.9	39	0.9
6.	Perubahan Keputusan	19	100.0	0	0.00	19	0.5
7.	Remedi Secara Kewangan/Pampasan	10	47.6	11	52.4	21	0.5
8.	Perubahan Norma/Prosedur	5	83.3	1	16.7	6	0.1
9.	Perubahan Undang-undang / Dasar	0	0.00	1	100.0	1	0.0
Jumlah		2,503	59.2	1,726	40.8	4,229	100.0

Sumber: Sistem SISPAAs pada 10 November 2017

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

Bil.	Tahap Kesukaran	Jumlah Aduan					
		Kem	%	KN	%	Jumlah	%
1.	Sederhana	1,911	63.5	1,097	36.5	3,008	65.0
2.	Kompleks	502	56.0	395	44.0	897	19.4
3.	Mudah	329	45.7	391	54.3	720	15.6
Jumlah		2,742	59.3	1,883	40.7	4,625	100

Sumber: Sistem SISPAAs pada 10 November 2017

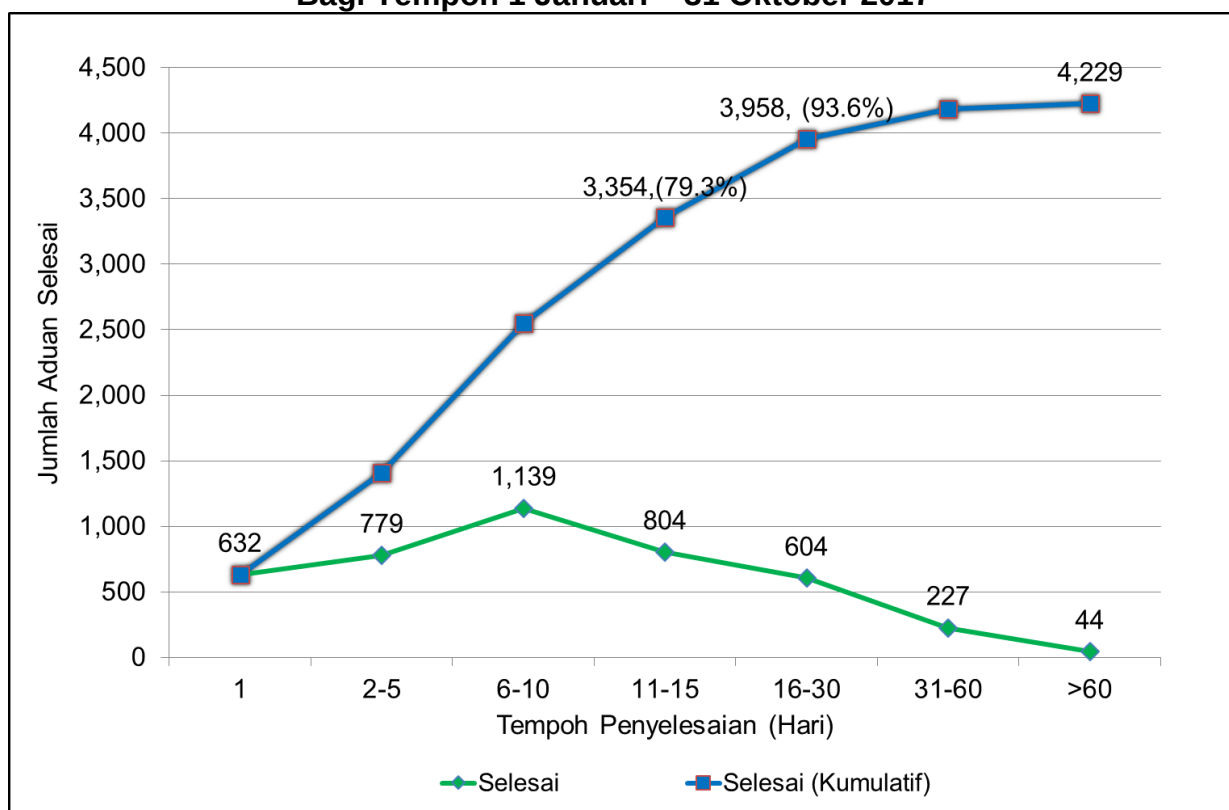
**Tempoh Penyelesaian Aduan
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Oktober 2017**

Tempoh Penyelesaian (Hari)	Jumlah		Jumlah Kumulatif	
	Selesai	%	Selesai	%
1	632	14.9	632	14.9
2-5	779	18.4	1,411	33.4
6-10	1139	26.9	2,550	60.3
11-15	804	19.0	3,354	79.3
16-30	604	14.3	3,958	93.6
31-60	227	5.4	4,185	99
>60	44	1	4,229	100
Jumlah	4,229	100	-	-

Sumber: Sistem SISPAA pada 10 November 2017

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

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



Sumber: Sistem SISPAA pada 10 November 2017

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

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Mudah dan Sederhana) (%)
1.	Dalam Negeri	468	21 (4.5%)	447 (95.5%)	278 (86.6%)
2.	Kesihatan	294	31 (11.7%)	233 (88.3%)	174 (90.6%)
3.	Pendidikan	266	46 (17.3%)	220 (82.7%)	126 (75.0%)
4.	Jabatan Perdana Menteri	221	9 (4.1%)	212 (95.9%)	147 (81.2%)
5.	Kewangan	208	40 (19.2%)	168 (80.8%)	119 (84.4%)
6.	Kerja Raya	157	12 (7.6%)	145 (92.4%)	89 (85.6%)
7.	Sumber Asli dan Alam Sekitar	123	4 (3.3%)	119 (96.7%)	84 (90.3%)
8.	Tenaga, Teknologi Hijau dan Air	121	14 (11.6%)	107 (88.4%)	82 (84.5%)
9.	Wilayah Persekutuan	116	1 (0.9%)	115 (99.1%)	104 (91.2%)
10.	Pengangkutan	115	14 (12.2%)	101 (87.8%)	68 (87.2%)
11.	Pendidikan Tinggi	105	9 (8.6%)	96 (91.4%)	62 (76.5%)
12.	Komunikasi dan Multimedia	103	4 (3.9%)	99 (96.1%)	72 (80.0%)
13.	Sumber Manusia	93	7 (7.5%)	86 (92.5%)	65 (82.3%)
14.	Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan	85	17 (20.0%)	68 (80.0%)	47 (82.5%)
15.	Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan	73	3 (4.1%)	70 (95.9%)	51 (86.4%)
16.	Pertanian dan Industri Asas Tani	52	1 (1.9%)	51 (98.1%)	40 (93.0%)
17.	Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah	49	1 (2.0%)	48 (98.0%)	43 (93.5%)
18.	Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	42	5 (11.9%)	37 (88.1%)	28 (84.9%)
19.	Pelancongan dan Kebudayaan	17	0 (0.0%)	17 (100.0%)	15 (88.2%)

Bil.	Kementerian	Jumlah Aduan			
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)	Selesai Dalam Tempoh 15 Hari (Kategori Aduan Mudah dan Sederhana) (%)
20.	Pertahanan	14	0 (0.0%)	14 (100.0%)	9 (81.8%)
21.	Belia dan Sukan	9	1 (11.1%)	8 (88.9%)	4 (57.1%)
22.	Luar Negeri	6	1 (16.7%)	5 (83.3%)	1 (25.0%)
23.	Perusahaan, Perladangan dan Komoditi	3	0 (0.0%)	3 (100.0%)	3 (100.0%)
24.	Sains, Teknologi dan Inovasi	2	0 (0.0%)	2 (100.0%)	2 (100.0%)
25.	Perdagangan Antarabangsa dan Industri	0	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jumlah		2,742	239 (8.7%)	2,503 (91.3%)	1,732 (84.8%)

Sumber: Sistem SISPAAs pada 10 November 2017

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

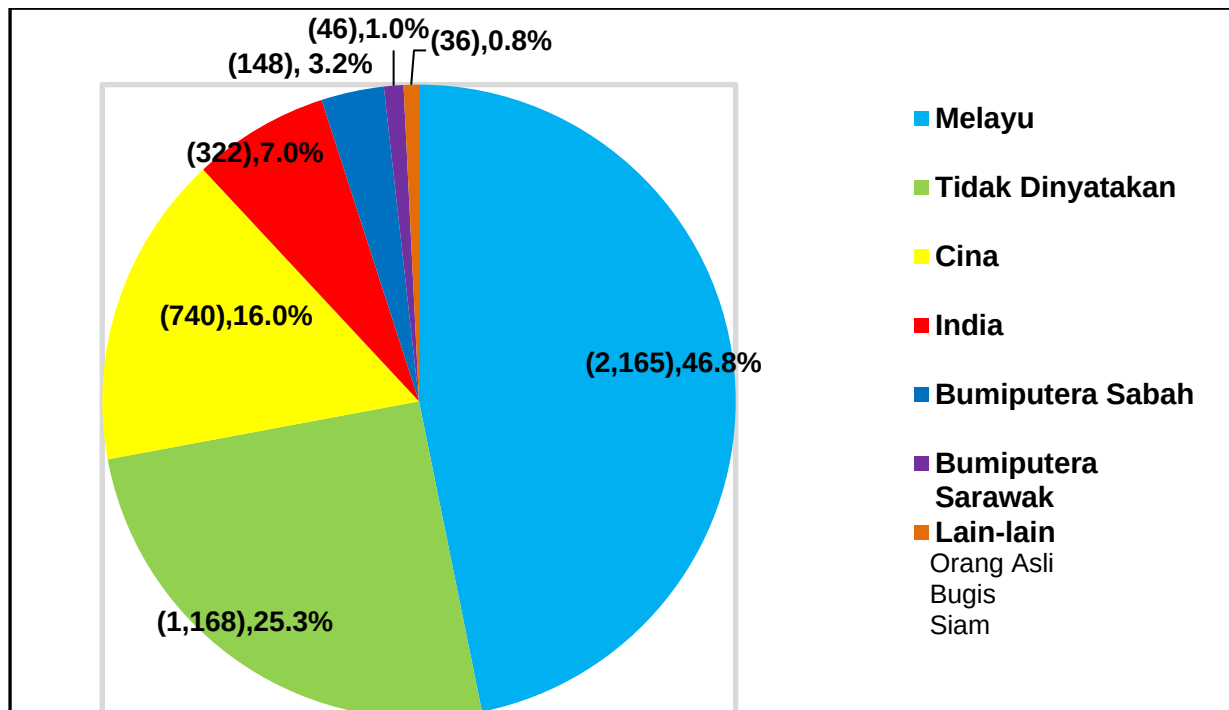
Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kem.	%	Neg.	%	Jumlah	%
1.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	636	22.9	310	16.3	946	20.2
2.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	453	16.3	362	19.0	815	17.4
3.	Tindakan Yang Tidak Menepati Kehendak Pelanggan	445	16.0	307	16.1	752	16.1
4.	Kegagalan Penguatkuasaan	392	14.1	445	23.4	837	17.9
5.	Tindakan Tidak Adil	293	10.5	61	3.2	354	7.6
6.	Salah Laku Anggota Awam	149	5.4	15	0.8	164	3.5
7.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	141	5.1	39	2.1	180	3.8
8.	Kekurangan Kemudahan Awam	135	4.9	280	14.7	415	8.9
9.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-Undang	74	2.7	38	2.0	112	2.4
10.	Lain-lain	59	2.1	49	2.6	108	2.3
Jumlah		2,777	100	1,906	100	4,683	100

Sumber: Sistem SISPAAP pada 10 November 2017

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

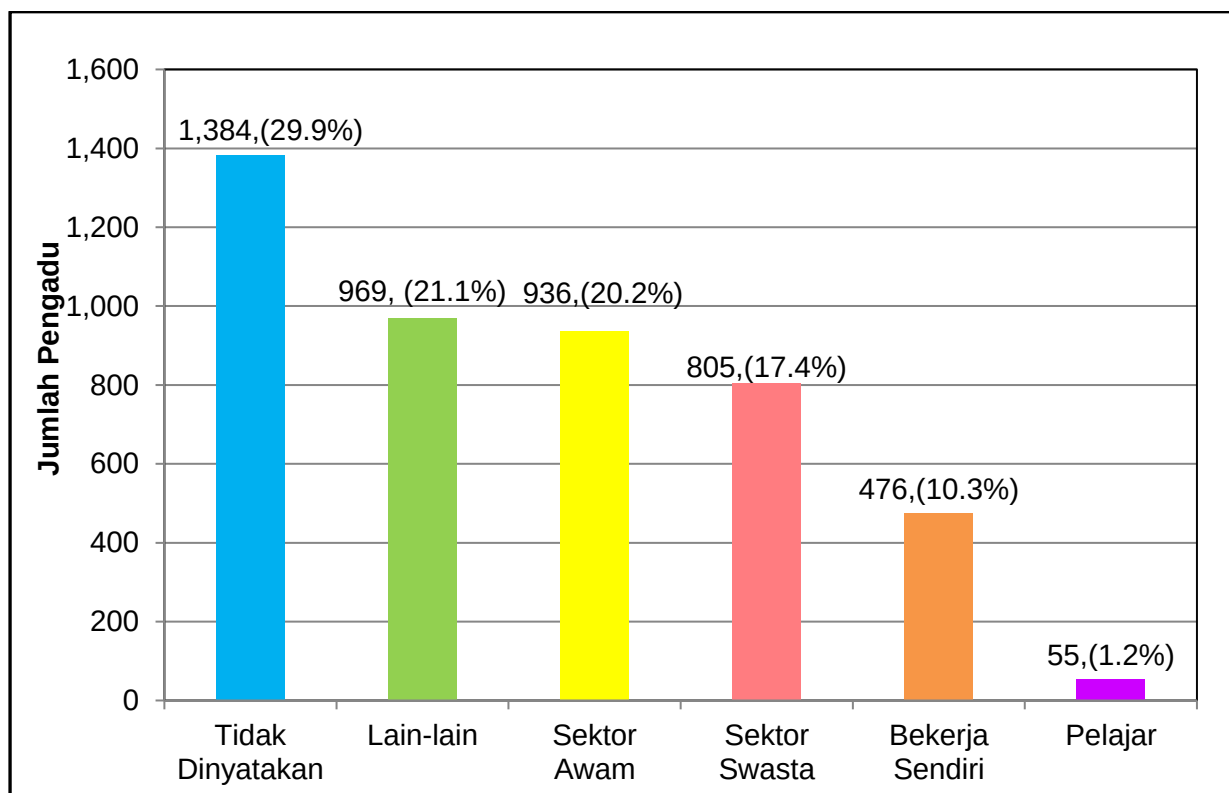
Profil Pengadu
Bagi Tempoh 1 Januari – 31 Oktober 2017
(Bilangan Pengadu : 4,625)

(i) Profil Pengadu Mengikut Bangsa



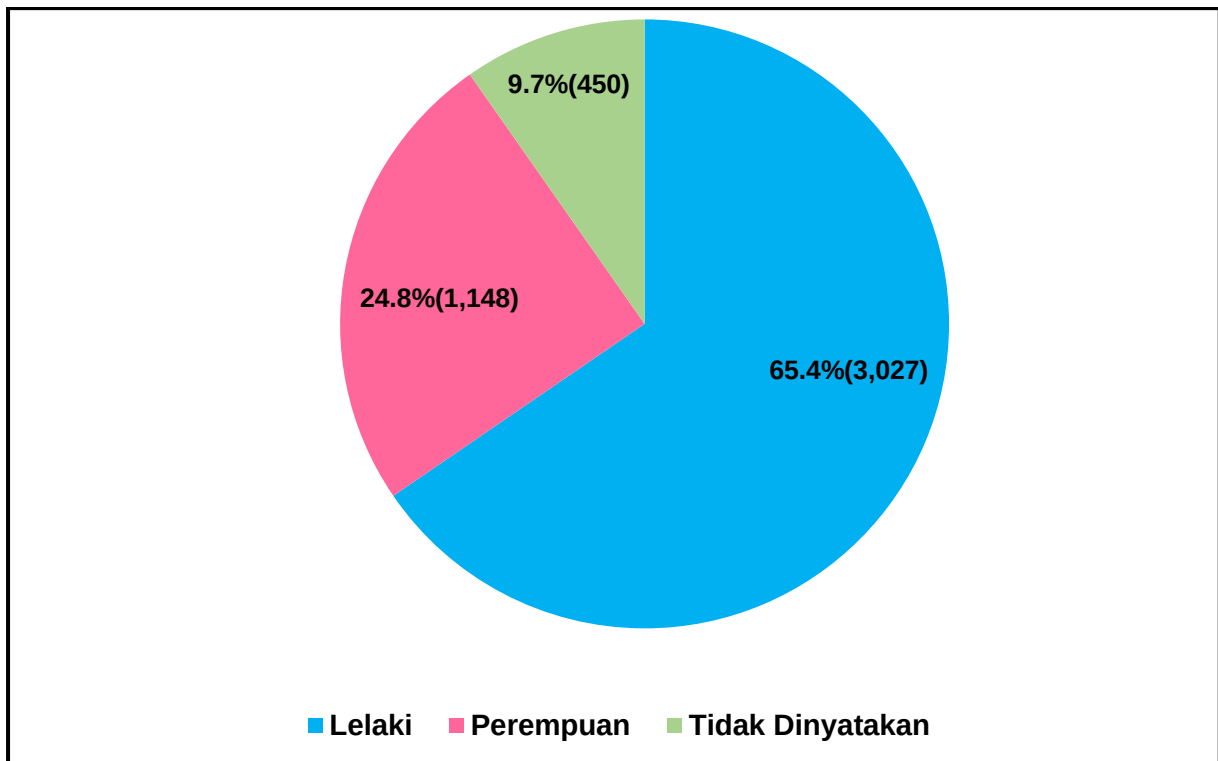
Sumber: Sistem SISPAAP pada 10 November 2017

(ii) Profil Pengadu Mengikut Pekerjaan



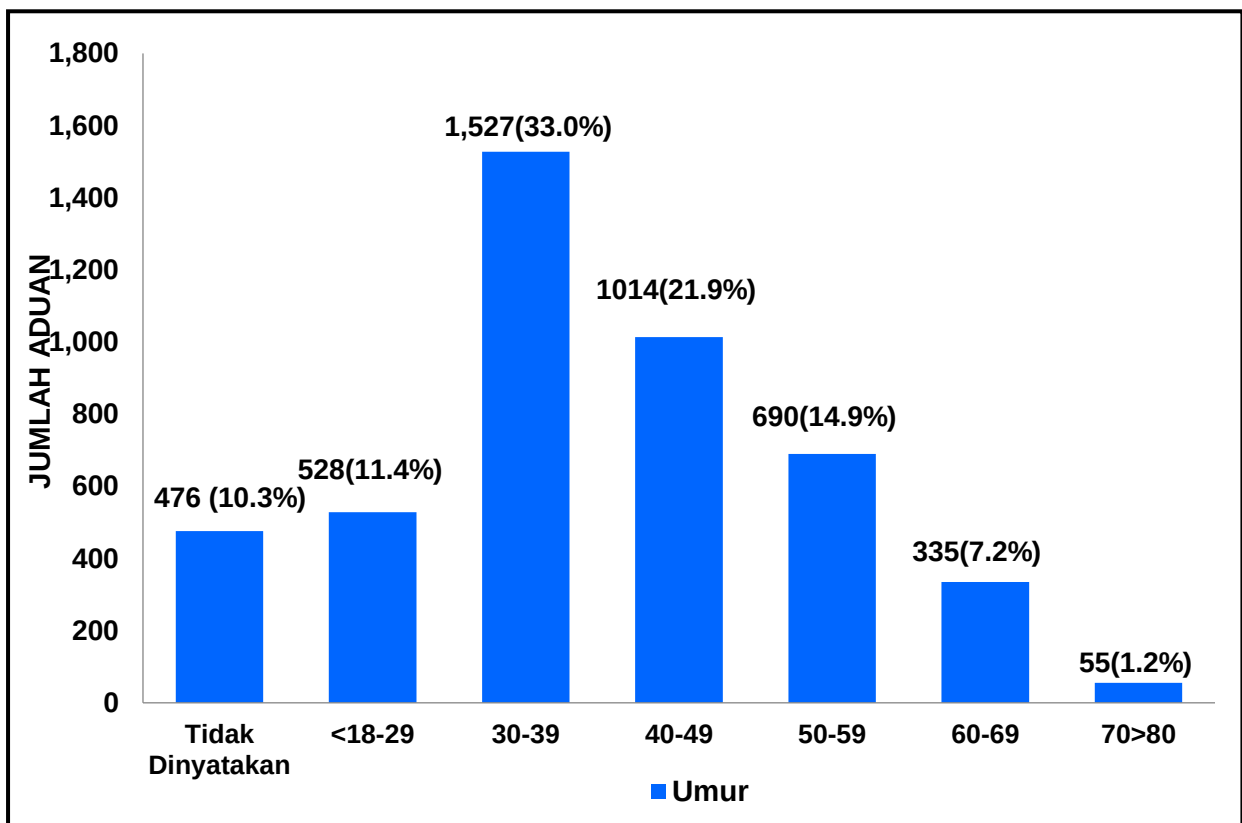
Sumber: Sistem SISPAAP pada 10 November 2017

(iii) Profil Pengadu Mengikut Jantina



Sumber: Sistem SISPAAP pada 10 November 2017

(iv) Profil Pengadu Mengikut Umur



Sumber: Sistem SISPAAP pada 10 November 2017

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

A. Agensi Kerajaan Persekutuan

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Polis Diraja Malaysia	274	13 (4.7%)	261 (95.3%)
2.	Jabatan Kesihatan Negeri	222	20 (9.0%)	202 (91.0%)
3.	Jabatan Pelajaran Negeri	200	39 (19.5%)	161 (80.5%)
4.	Jabatan Kerja Raya Malaysia	117	10 (8.5%)	107 (91.5%)
5.	Jabatan Imigresen Malaysia	84	6 (7.1%)	78 (92.9%)
6.	Jabatan Pengangkutan Jalan	89	8 (9.0%)	81 (91.0%)
7	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	79	0 (0.0%)	79 (100.0%)
8.	Jabatan Pengairan Dan Saliran	46	1 (2.2%)	45 (97.8%)

Sumber: Sistem SISPAА pada 10 November 2017

B. Syarikat Milik Kerajaan (GLC)

Bil.	Agensi	Jumlah Aduan Diterima		
		Terima	Dalam Tindakan (%)	Selesai (%)
1.	Tenaga Nasional Berhad	69	8 (11.6%)	61 (88.4%)
2.	Telekom Malaysia Berhad	38	0 (0.0%)	38 (100.0%)

Sumber: Cetakan Sistem SISPAА pada 10 November 2017

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

Program	Bil. Program Dijalankan	Bil. Pengunjung	Bil. Khidmat Nasihat	Jumlah Aduan
KAB	123	9,777	4,301	95
KABB	6	6,956	1,092	-
MESRA	9			
Jumlah	123	16,733	5,393	95

Lokasi Program (Negeri)	Bilangan Program Proaktif Yang Diadakan			
	KAB	KABB	MESRA	Jumlah
Pahang	13	1	1	15
Johor	12	1	1	14
Sabah	10	-	1	11
Melaka	13	-	1	14
Selangor	13	-	-	13
Terengganu	9	1	2	11
Sarawak	12	-	-	12
Pulau Pinang	7	-	1	8
Negeri Sembilan	8	-	-	8
Perak	15	1	1	17
Kedah	6	-	-	6
Kelantan	3	2	1	6
Perlis	2	-	-	2
Jumlah	123	6	9	138

Sumber: Sistem SISPAAP pada 10 November 2017

KAB : Kaunter Aduan Bergerak

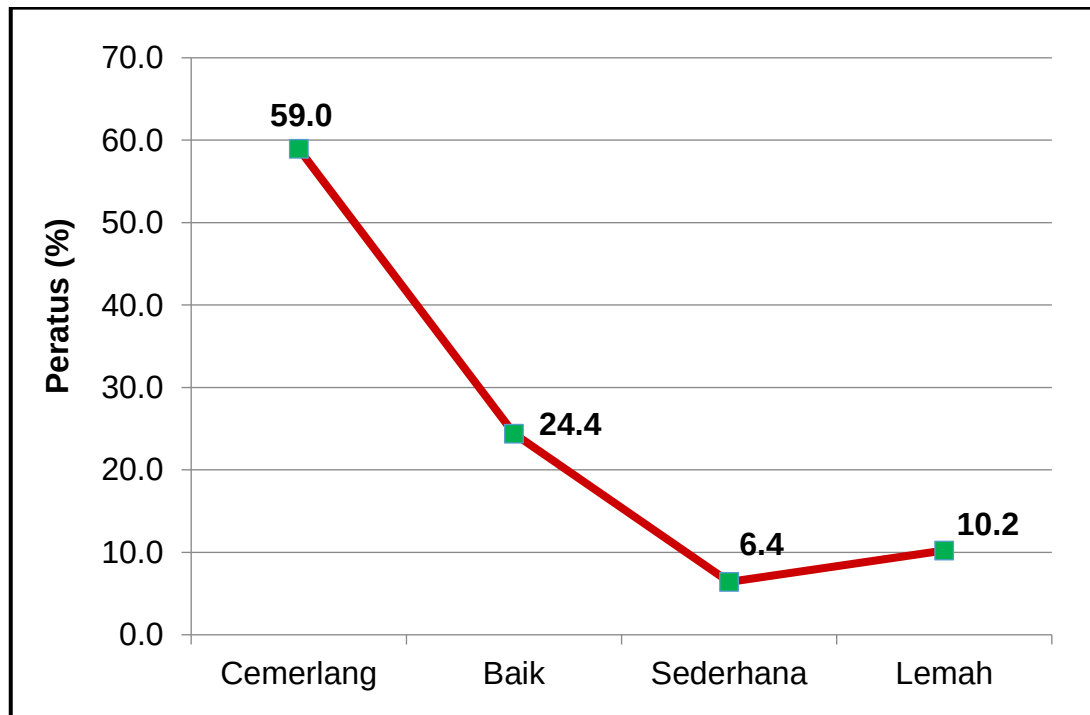
KABB : Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu

MESRA : Program Mesra Rakyat

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

Tahap Kepuasan	%
Cemerlang	59.0
Baik	24.4
Sederhana	6.4
Lemah	10.2
Jumlah	100

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



**Nota: Sebanyak 629 Borang Maklum Balas telah diterima dalam tempoh 1 Januari hingga 31 Oktober 2017
(Pecahan jenis borang maklum balas yang diterima: hardcopy – 286(45.5%), online – 343 (54.5%))*