

LAPORAN ANALISIS RESPON AWAM BAJET 2020

DISEDIAKAN OLEH :

UNIT BAJET (JABATAN PERBENDAHARAAN)

DIBENTANGKAN OLEH :

SHAIFUL RIZZA BIN HJ. PIAMIN *P.P.T., CA(M)*

PENGENALAN

- Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) memainkan peranan yang penting dalam pembangunan bandar. Pemandaran dan pembangunan yang berlaku secara serentak dan drastik menjadi cabaran kepada PBT dalam menyediakan perkhidmatan dan kemudahan.
- Penilaian terhadap perkhidmatan dan kemudahan PBT dapat membantu pihak kerajaan di peringkat tempatan dalam merancang, mengurus serta menyelenggara perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan untuk mewujudkan pembangunan ekonomi setempat.

PENGHARGAAN

Setinggi-tinggi penghargaan kepada ahli dalam unit belanja yang telah memberi kerjasama dan sokongan dalam menyiapkan kajian selidik ini. Akhir sekali jutaan terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung atau tidak di atas segala dorongan dan galakan membina yang diberikan dalam usaha menjayakan penyelidikan ini. Segala pertolongan dan sumbangan amat di hargai.



OBJEKTIF KAJIAN

1. Untuk membuat proses merangka bajet bagi tahun 2020.
2. Untuk mendapatkan maklum balas dan cadangan dari orang awam berkenaan penambahbaikan perkhidmatan dan sosioekonomi di daerah Hulu Selangor.
3. Menilai dan menambahbaik hala tuju matlamat MDHS untuk menyediakan perkhidmatan yang cemerlang.

SKOP KAJIAN

- Sampel kajian terdiri daripada **444** responden dari pelbagai bangsa iaitu melayu, cina, india dan lain-lain di sekitar kawasan Hulu Selangor dan menggunakan kaedah soal selidik online.
- Pengkaji hanya mengkaji dari aspek kemudahan awam, sosial & kemasyarakatan, infrastruktur, perkhidmatan, ukuran kepuasan perkhidmatan dan aduan.

KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data.

- Data Primer.

Populasi dan sampel.

- Populasi merupakan keseluruhan penduduk Hulu Selangor dan terdapat luar kawasan.
- Sampel merupakan 444 orang daripada populasi tersebut yang menjawab soalan dalam soal selidik online.

ANALISIS DATA

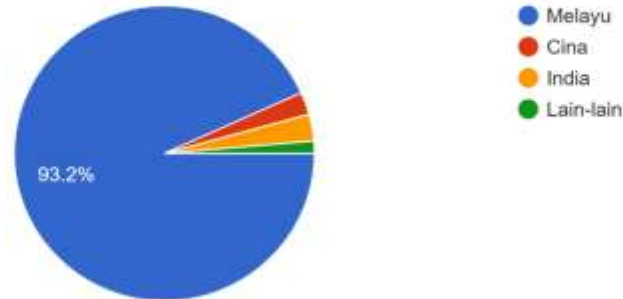
BAHAGIAN A

MAKLUMAT PERIBADI RESPONDEN LATAR BELAKANG RESPONDEN

DEMOGRAFI

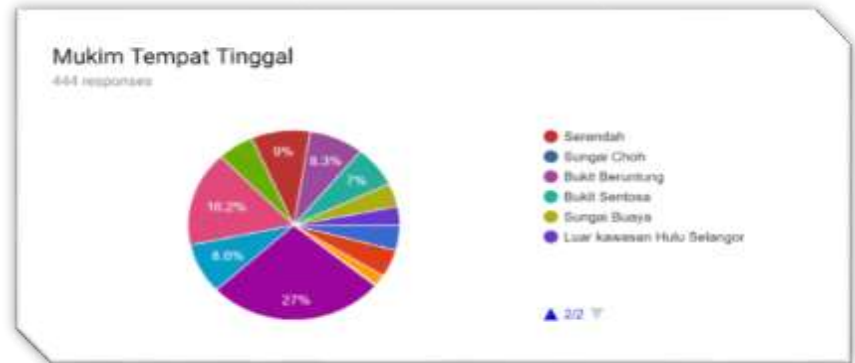
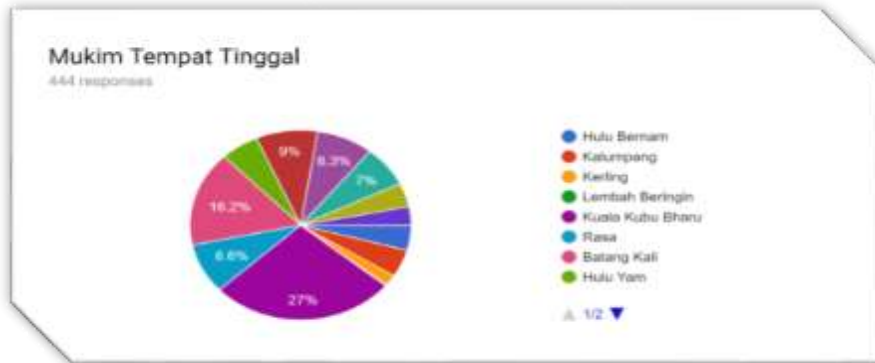
- Terdapat 444 orang responden dari pelbagai bangsa dan yang paling tinggi memberi respond adalah dari bangsa melayu sebanyak 93.2%

Bangsa
444 responses



MUKIM TEMPAT TINGGAL

- Kawasan tempat tinggal yang paling tinggi yang memberi respons adalah di kawasan Kuala Kubu Bharu & Bukit beruntung sebanyak 27% .



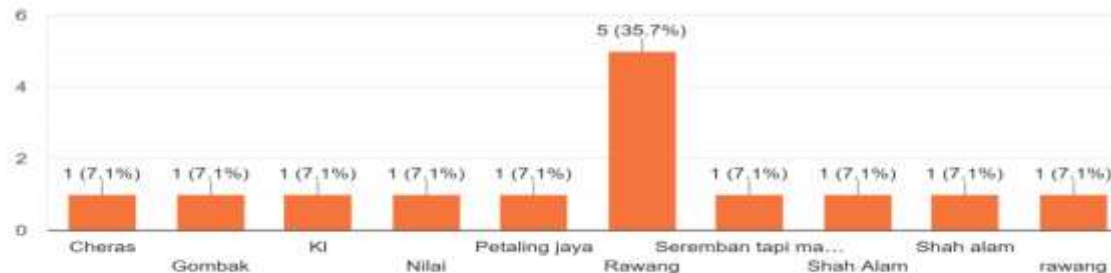
MUKIM TEMPAT LAIN

Responden dari kawasan lain.

- Terdapat juga responden dari luar kawasan Hulu Selangor iaitu seramai 14 orang keseluruhan yang menjawab soal selidik online. Berdasarkan carta bar di bawah, menunjukkan paling ramai dari kawasan rawang iaitu 5 orang dan selebihnya seorang untuk setiap kawasan yang lain.

Sila nyatakan lokasinya

14 responses



ANALISIS DATA

BAHAGIAN B

MAKLUMAT MENGENAI OBJEKTIF KAJIAN.

- MENGGUNAKAN SKALA LIKERT DENGAN 5 SKALA DI DALAM BORANG SOAL SELIDIK YANG DIEDARKAN SECARA ONLINE.

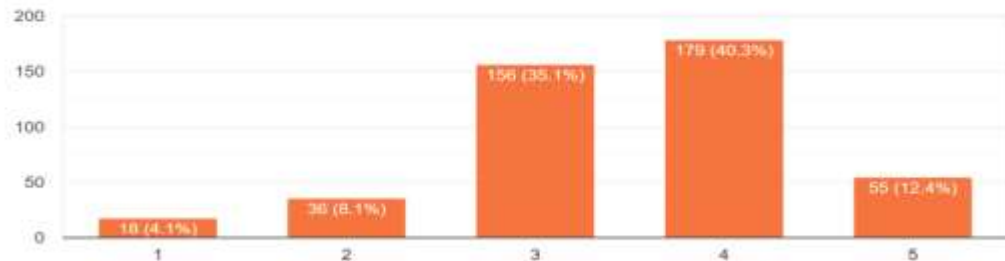
INDEKS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN SKALA 1-5

Perkhidmatan kutipan sampah dan pembersihan awam.

- Dapat dilihat pada carta bar di bawah untuk perkhidmatan kutipan sampah dan pembersihan awam menunjukkan kebanyakan responden memberikan skala 4 iaitu 40.3% seramai 179 orang berasa memuaskan. Secara keseluruhan 4.4/5 memberikan maklum balas positif.

Perkhidmatan Kutipan Sampah dan Pembersihan Awam

444 responses



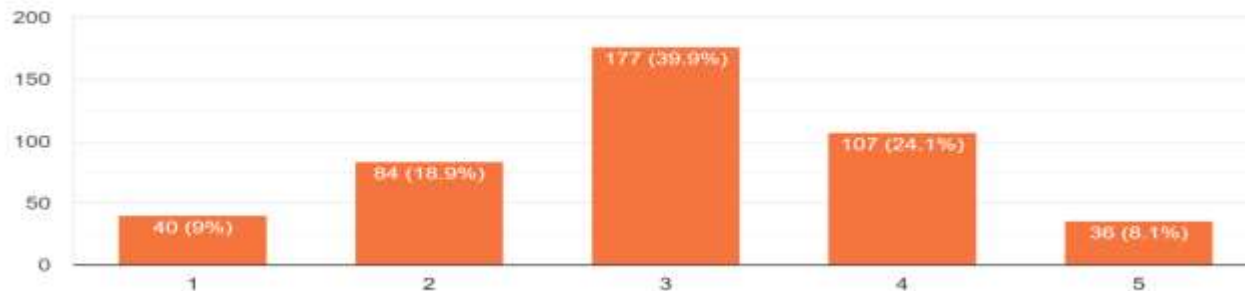
INDEKS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN SKALA 1-5

PENYELENGGARAAN LANDSKAP DAN REKREASI.

- Dapat dilihat pada carta bar di bawah untuk penyelenggaraan landskap dan rekreasi menunjukkan kebanyakan responden memberikan skala 3 iaitu 39.9% seramai 177 orang berasa sederhana. Secara keseluruhan 3.6/5 memberikan maklum balas positif.

Penyediaan & Penyelenggaraan Landskap dan Rekreasi

444 responses



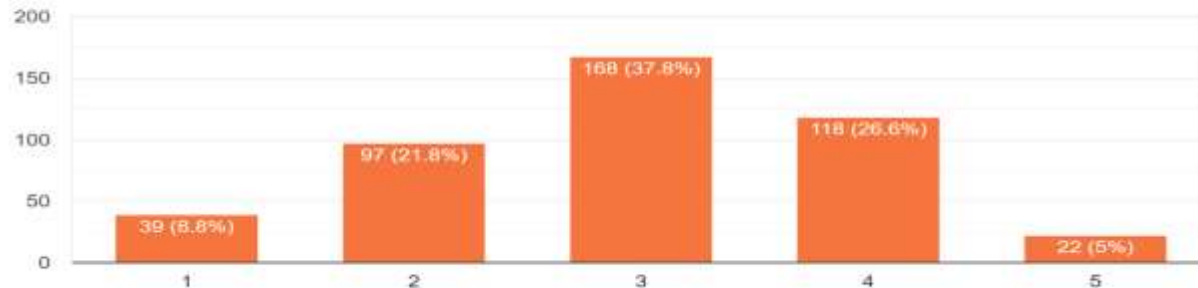
INDEKS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN SKALA 1-5

PENYELENGGARAAN JALAN.

- Dapat dilihat pada carta bar di bawah untuk penyelenggaraan jalan menunjukkan kebanyakan responden memberikan skala 3 iaitu 37.8% seramai 168 orang berasa sederhana. Secara keseluruhan 3.5/5 memberikan maklum balas positif.

Penyelenggaraan Jalan

444 responses



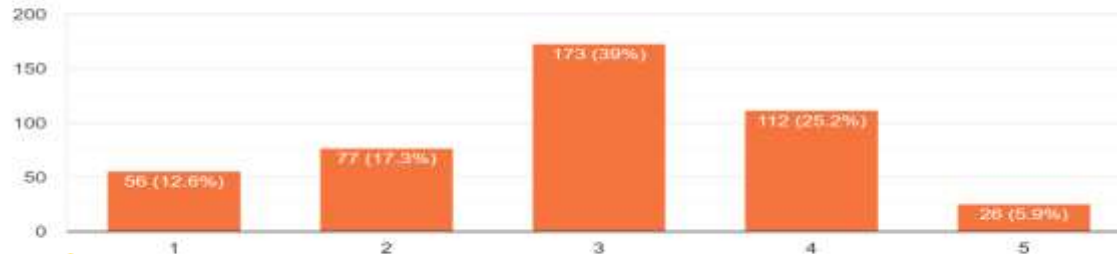
INDEKS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN SKALA 1-5

PENYELENGGARAAN LAMPU.

- Dapat dilihat pada carta bar di bawah untuk penyelenggaraan lampu awam menunjukkan kebanyakan responden memberikan skala 3 iaitu 39% seramai 173 orang berasa sederhana. Secara keseluruhan 3.5/5 memberikan maklum balas positif.

Penyediaan & Penyelenggaraan Lampu Awam

444 responses



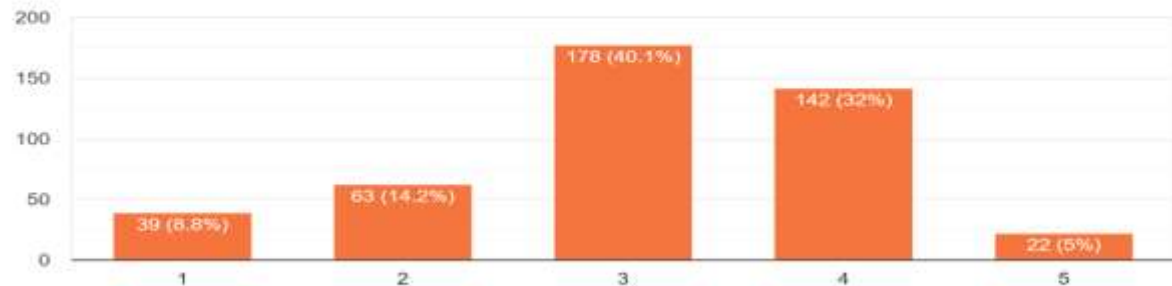
INDEKS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN SKALA 1-5

TAHAP PENYELESAIAN ADUAN YANG DIBUAT.

- Dapat dilihat pada carta bar di bawah untuk tahap penyelesaian aduan yang dibuat menunjukkan kebanyakan responden memberikan skala 3 iaitu 40.1% seramai 178 orang berasa sederhana. Secara keseluruhan 3.9/5 memberikan maklum balas positif.

Tahap Penyelesaian Aduan Yang Dibuat

444 responses



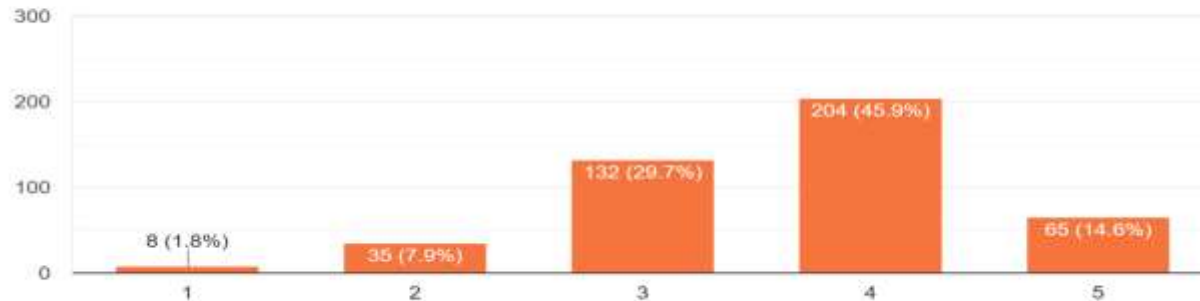
INDEKS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN SKALA 1-5

PERKHIDMATAN LAYANAN DI KAUNTER.

- Dapat dilihat pada carta bar di bawah untuk perkhidmatan layanan di kaunter menunjukkan kebanyakan responden memberikan skala 4 iaitu 45.9% seramai 204 orang berasa memuaskan. Secara keseluruhan 4.5/5 memberikan maklum balas positif.

Perkhidmatan & Layanan di Kaunter

444 responses



CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

KEMUDAHAN AWAM

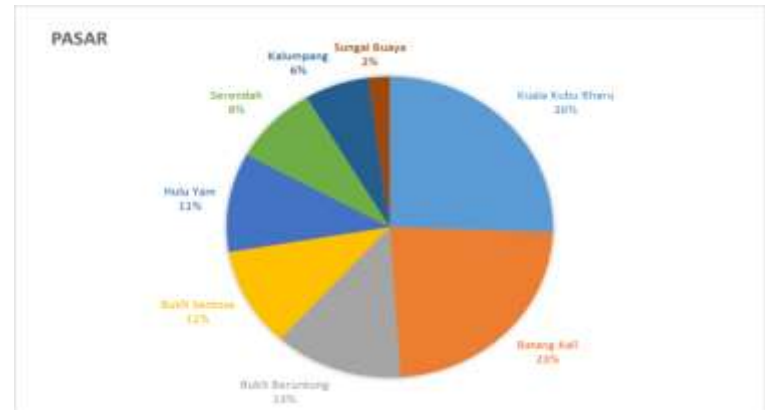
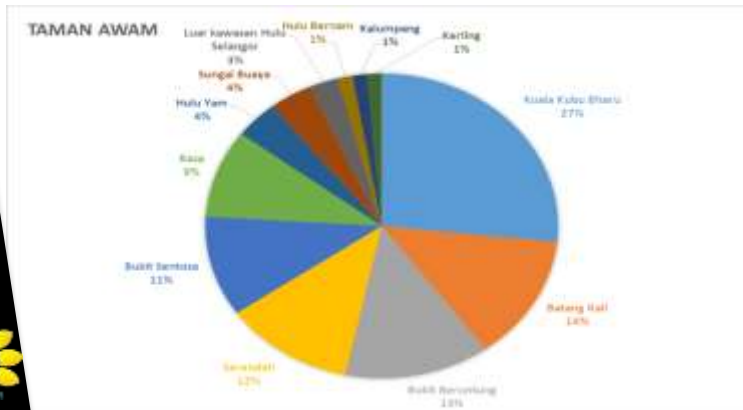
- Merujuk kepada keseluruhan cadangan bagi kemudahan awam yang paling tinggi adalah 39% mencadangkan taman awam dan diikuti 23% mencadangkan pasar .



CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

KEMUDAHAN AWAM-(TAMAN AWAM & PASAR)

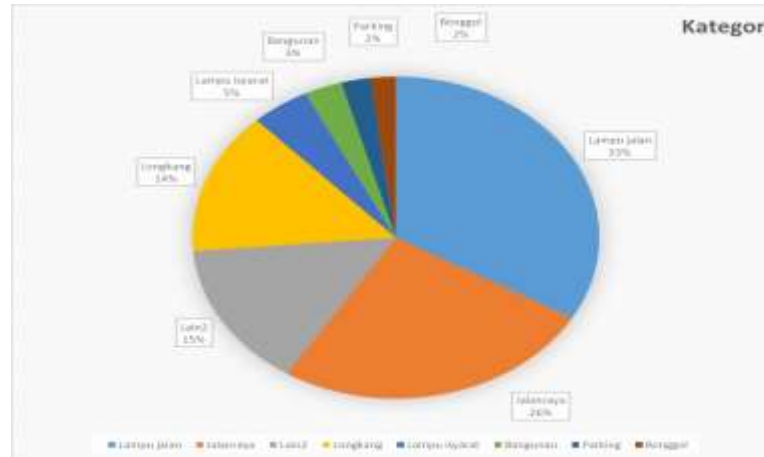
- Merujuk kepada carta pai bagi cadangan untuk taman awam dapat dilihat kebanyakan responden dari kawasan Kuala Kubu Bharu iaitu 27%, Batang Kali 14% dan Bukit Beruntung 13%. Begitu juga cadangan untuk pasar kebanyakan dari kawasan Kuala Kubu Bharu 26%, Batang kali 23%, Bukit Beruntung 13%.



CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

INFRASTRUKTUR

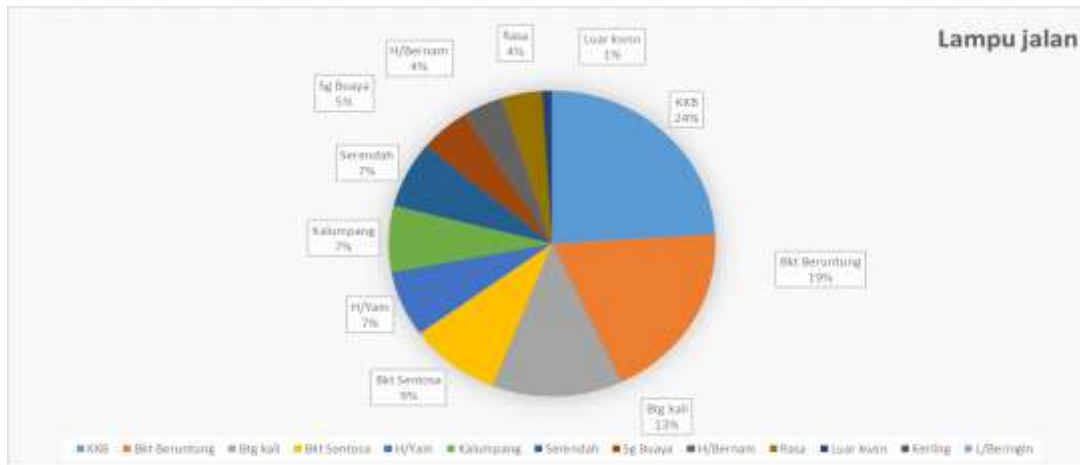
- Merujuk kepada keseluruhan cadangan bagi menyediakan infrastruktur yang paling tinggi adalah 33% mencadangkan lampu jalan dan diikuti 26% mencadangkan jalan raya.



CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

INFRASTRUKTUR-(LAMPU JALAN)

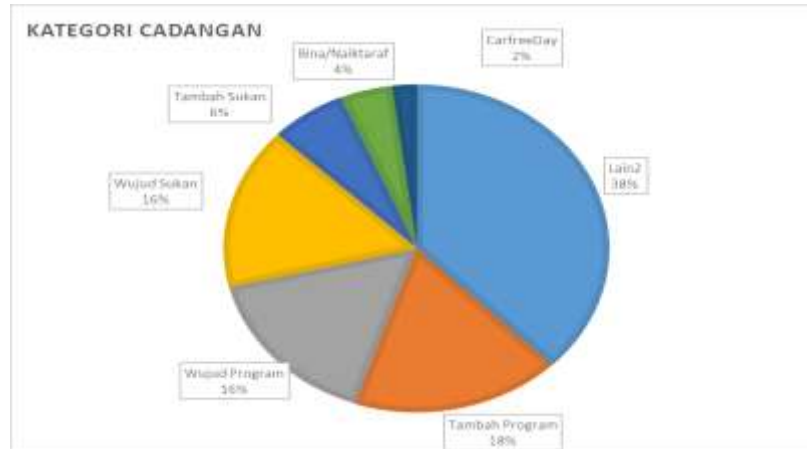
- Merujuk kepada carta pai bagi cadangan untuk lampu jalan dapat dilihat kebanyakan responden dari kawasan Kuala Kubu Bharu iaitu 24%, Bukit Beruntung 19% dan Batang Kali 13%



CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

SOSIAL & MASYARAKAT

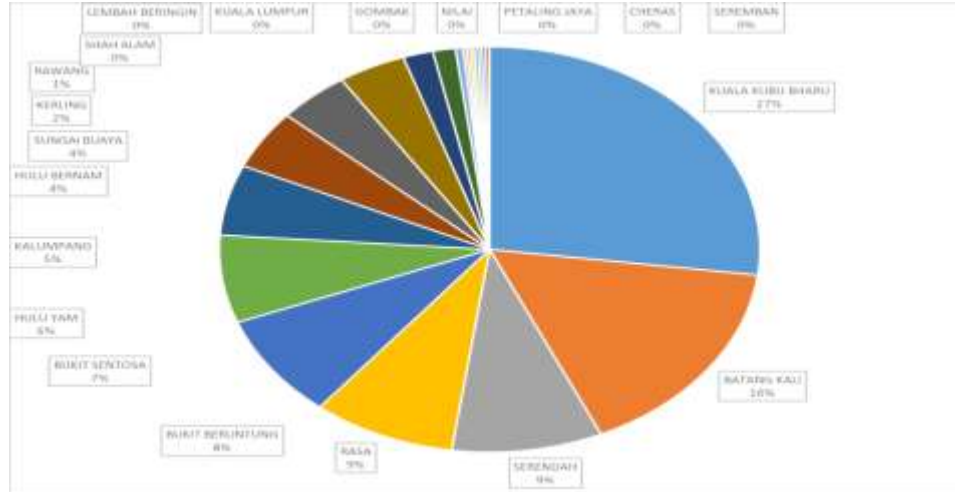
- Merujuk kepada keseluruhan cadangan bagi menyediakan aktiviti sosial dan kemasyarakatan yang paling tinggi adalah 38% dapat dilihat pada lain – lain dan diikuti 18% mencadangkan penambahan program.



CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

SOSIAL & MASYARAKAT- (LAIN-LAIN)

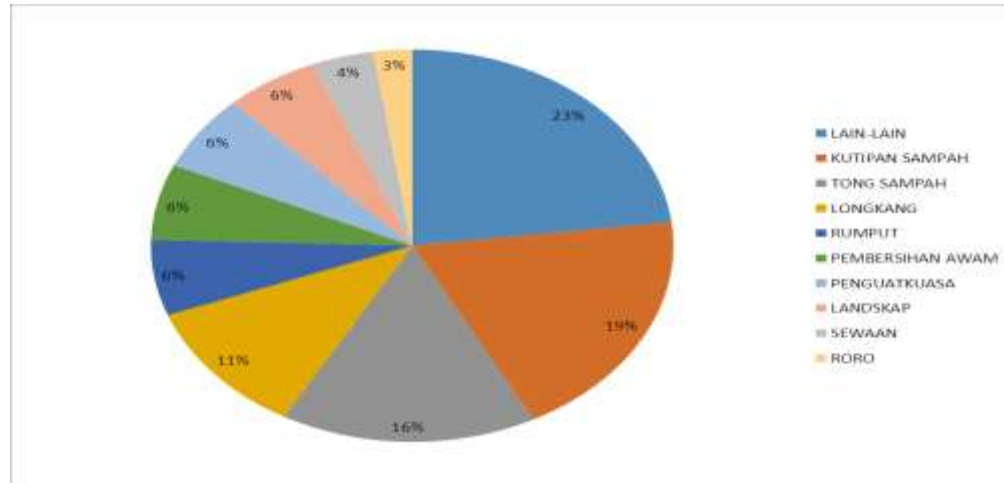
- Merujuk kepada carta pai bagi cadangan dapat dilihat pada lain- lain perkara kebanyakan responden dari kawasan Kuala Kubu Bharu iaitu 27%, Batang Kali 16% dan Serendah 9%.



CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

PERKHIDMATAN

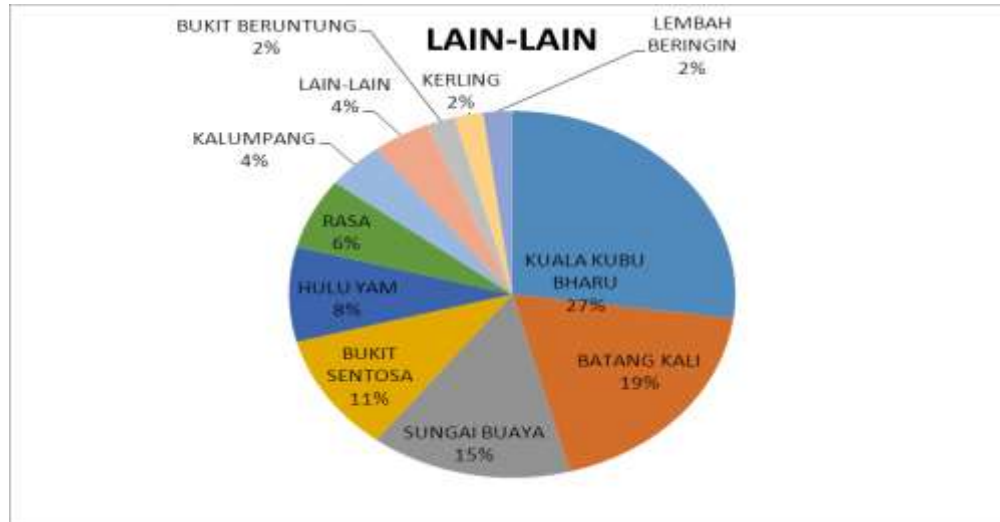
- Merujuk kepada keseluruhan cadangan bagi menyediakan perkhidmatan yang paling tinggi adalah 23% dapat dilihat pada lain – lain dan diikuti 19% mencadangkan kutipan sampah.



CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

PERKHIDMATAN- (LAIN-LAIN)

- Merujuk kepada carta pai bagi cadangan dapat dilihat pada lain- lain perkara kebanyakan responden dari kawasan Kuala Kubu Bharu iaitu 27%, Batang Kali 19% dan Sungai Buaya 15%.



UKURAN KEPUASAN PERKHIDMATAN

Perkhidmatan kutipan sampah & pembersihan awam.

- Merujuk kepada carta pai bagi ukuran kepuasan perkhidmatan dapat dilihat pada perkhidmatan kutipan sampah & pembersihan awam kebanyakan responden dari kawasan Batang Kali iaitu 24%, Kuala Kubu Bharu 22%, dan Kalumpang 11% banyak memilih amat memuaskan.



UKURAN KEPUASAN PERKHIDMATAN

Penyediaan & penyelenggaraan lanskap dan rekreasi.

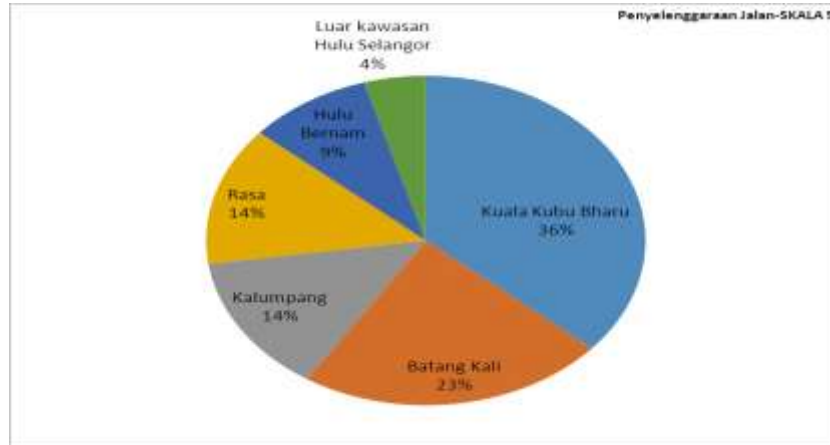
- Merujuk kepada carta pai bagi ukuran kepuasan perkhidmatan dapat dilihat pada penyediaan & penyelenggaraan lanskap dan rekreasi kebanyakan responden dari kawasan Kuala Kubu Bharu iaitu 39%, Batang Kali 22%, dan Rasa 14% banyak memilih amat memuaskan.



UKURAN KEPUASAN PERKHIDMATAN

Penyelenggaraan jalan

- Merujuk kepada carta pai bagi ukuran kepuasan perkhidmatan dapat dilihat pada penyelenggaraan jalan kebanyakan responden dari kawasan Kuala Kubu Bharu iaitu 36%, Batang Kali 23%, dan Kalumpang 14% banyak memilih amat memuaskan.



UKURAN KEPUASAN PERKHIDMATAN

- Penyediaan & penyelenggaraan lampu awam.
- Merujuk kepada carta pai bagi ukuran kepuasan perkhidmatan dapat dilihat pada penyediaan & penyelenggaraan lampu awam kebanyakan responden dari kawasan Batang Kali iaitu 31%, Kuala Kubu Bharu 27%, dan Kalumpang 15% banyak memilih amat memuaskan.



UKURAN KEPUASAN PERKHIDMATAN

Tahap penyelesaian aduan yang dibuat

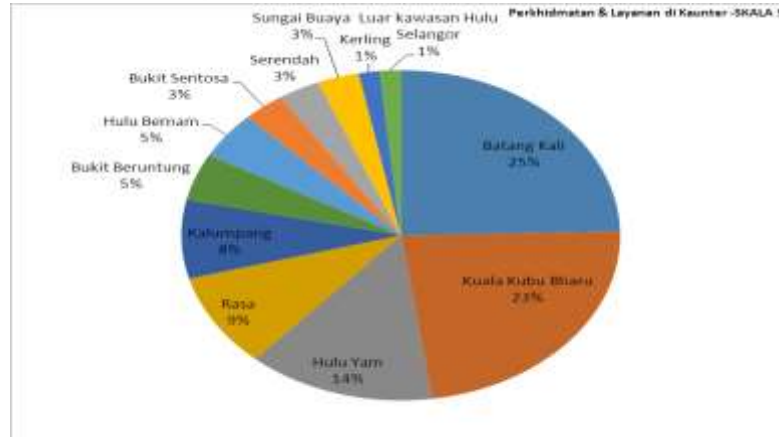
- Merujuk kepada carta pai bagi ukuran kepuasan perkhidmatan dapat dilihat pada tahap penyelesaian aduan yang dibuat kebanyakan responden dari kawasan Kuala Kubu Bharu iaitu 32%, Batang Kali 27%, dan Kalumpang 18% banyak memilih amat memuaskan



UKURAN KEPUASAN PERKHIDMATAN

Perkhidmatan & layanan di kaunter.

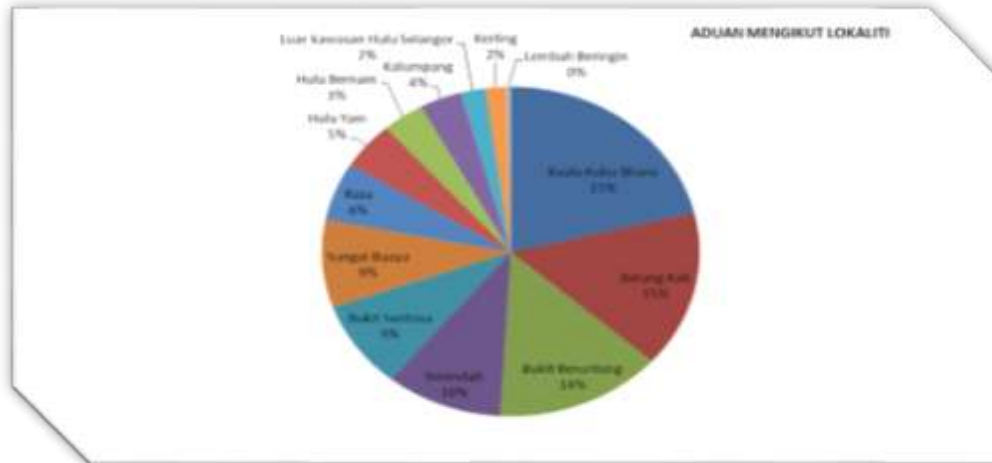
- Merujuk kepada carta pai bagi ukuran kepuasan perkhidmatan dapat dilihat pada perkhidmatan & layanan di kaunter kebanyakan responden dari kawasan Batang Kali iaitu 25%, Kuala Kubu Bharu 23%, dan Hulu Yam 14% banyak memilih amat memuaskan.



ADUAN

Aduan mengikut lokaliti.

- Berdasarkan aduan mengikut lokaliti, dapat dilihat pada carta pai di bawah menunjukkan kebanyakan responden dari kawasan Kuala Kubu Bharu iaitu 21%, Batang Kali 15%, dan Bukit Beruntung 14%.



RUMUSAN

Kesimpulannya, melalui kaedah soal selidik yang dijalankan MDHS dapat mengukur tahap kualiti dan kuantiti perkhidmatan yang diberikan di kawasan Hulu Selangor. Sekaligus MDHS dapat memperbaiki mutu perkhidmatan dan menaikkan taraf sosioekonomi di kawasan setempat ke arah perbandaran.