



LAPORAN KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN JANUARI-DISEMBER TAHUN 2025

MPHS MENGGUNAKAN *SAMPLE BIG NET APPROACH* BAGI *SAMPLE INFINITI* MEMANDANGKAN TIADA DATA JUMLAH PELANGGAN SEBENAR

LATAR BELAKANG

Pengurusan maklum balas kepuasan pelanggan Majlis Perbandaran Hulu Selangor diletakkan di bawah seliaan Bahagian Korporat dan pegawai yang terlibat dalam menguruskan borang maklumbalas ialah semua kakitangan di bahagian tersebut selain wakil-wakil dari setiap jabatan / bahagian / di Majlis Perbandaran Hulu Selangor.

OBJEKTIF

- Mendapatkan maklumbalas dan mengukur tahap kepuasan dari pelanggan mengenai prestasi perkhidmatan serta kemudahan yang disediakan oleh majlis.
- Menambahbaik perkhidmatan dan kemudahan yang telah disediakan oleh pihak Majlis Perbandaran Hulu Selangor.

•

KAEDAH PENGUKURAN

Sebanyak 3 kaedah digunakan bagi mengumpul analisa maklum balas kepuasan pelanggan :-

- Kaedah pertama bagi penilaian maklumbalas kepuasan pelanggan adalah melalui pengisian **Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan Bagi Perkhidmatan Kaunter** yang ditempatkan di Lobi Majlis Perbandaran Hulu Selangor.
- Yang kedua adalah melalui pengisian **Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan terhadap Perkhidmatan Yang Disediakan Oleh Majlis Perbandaran Hulu Selangor** yang diedarkan semasa Hari Bertemu Pelanggan.
- Yang ketiga menggunakan Sistem ***Customer Satisfaction Rating And Feedback System*** ditempatkan di kaunter bersepadu Majlis Perbandaran Hulu Selangor.
- Tahap kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan dua kriteria penilaian iaitu:-
 - i. Berpuas Hati
 - ii. Tidak Berpuas Hati

SKALA

1	2	3	4	5	6
Sangat berpuas hati	Berpuas hati	Agak berpuas hati	Kurang berpuas hati	Tidak Berpuas hati	Sangat tidak berpuas hati



Berpuas hati



Tidak Berpuas hati

LAPORAN BORANG MAKLUM BALAS KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN KAUNTER

Sebanyak **352** telah berjaya dikumpulkan bermula Bulan Januari sehingga Disember bagi tahun 2025. Sistem maklum balas kepuasan ini mempunyai 8 soalan.

BILANGAN RESPONDEN



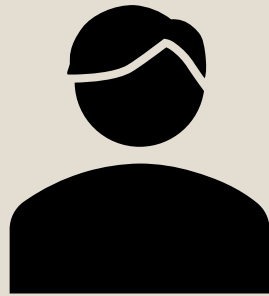
344
97.77%



8
2.27%

352

MAKLUM BALAS RESPONDEN (JANTINA)

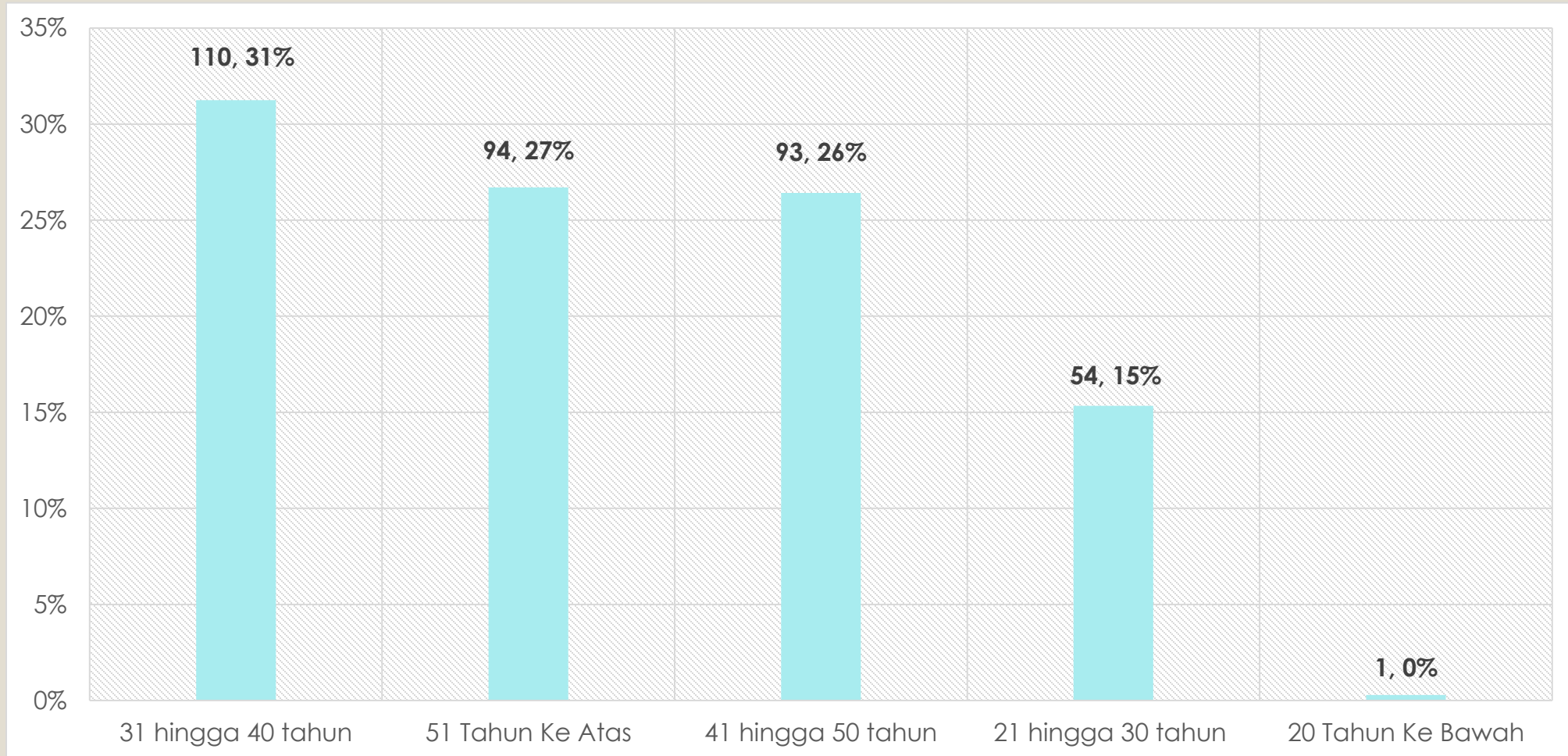


227
64.49%

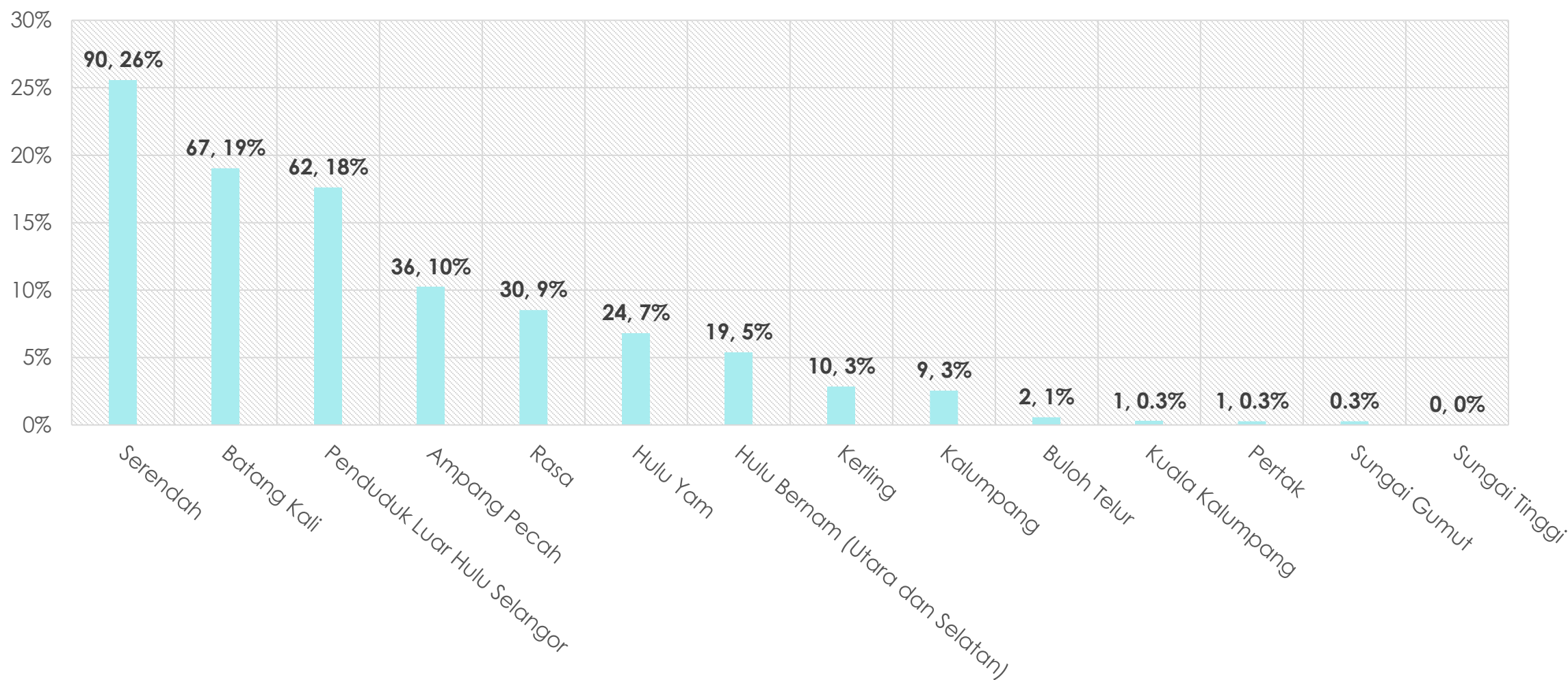


125
35.51%

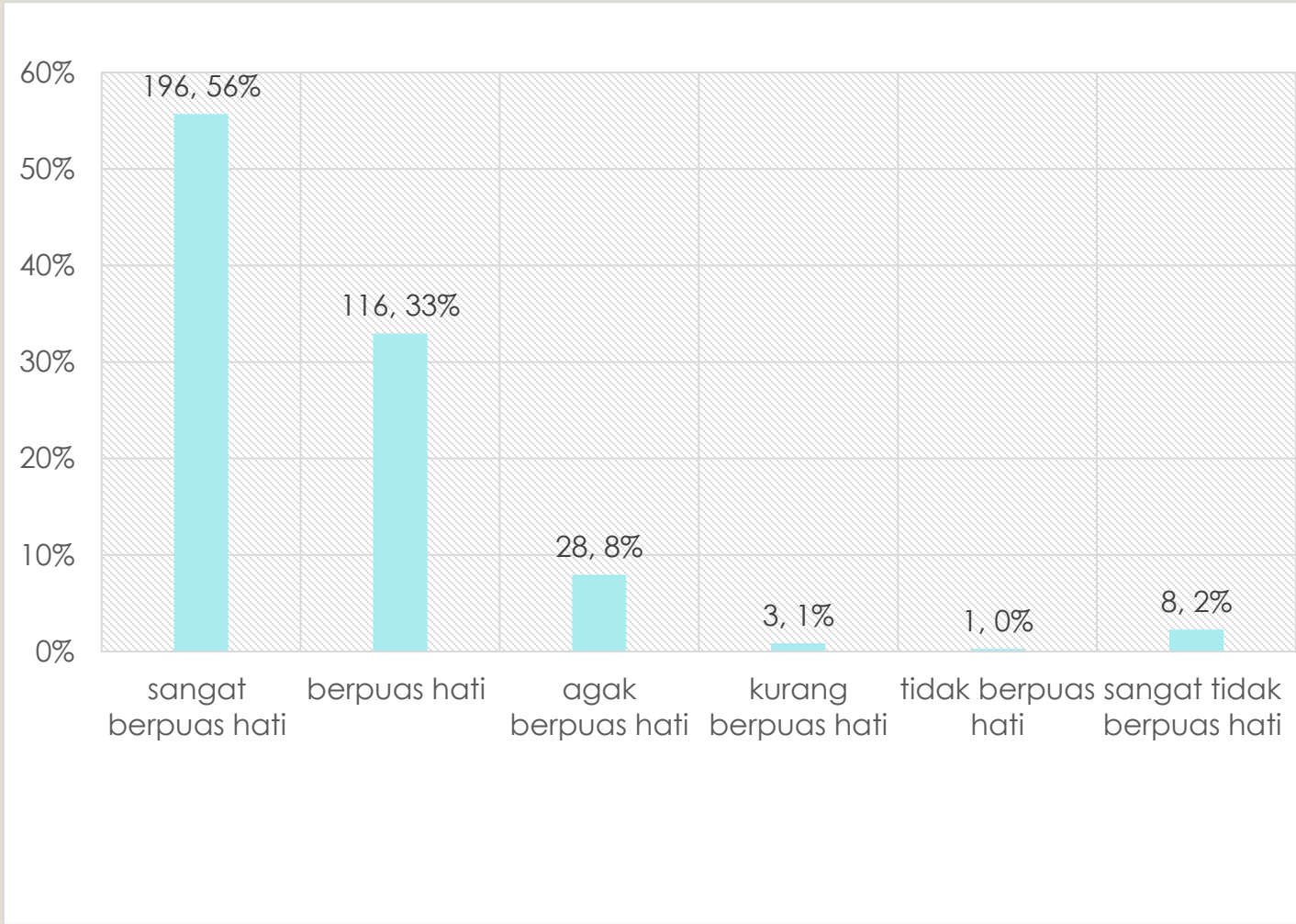
MAKLUM BALAS RESPONDEN (UMUR)



MAKLUM BALAS RESPONDEN (MUKIM)

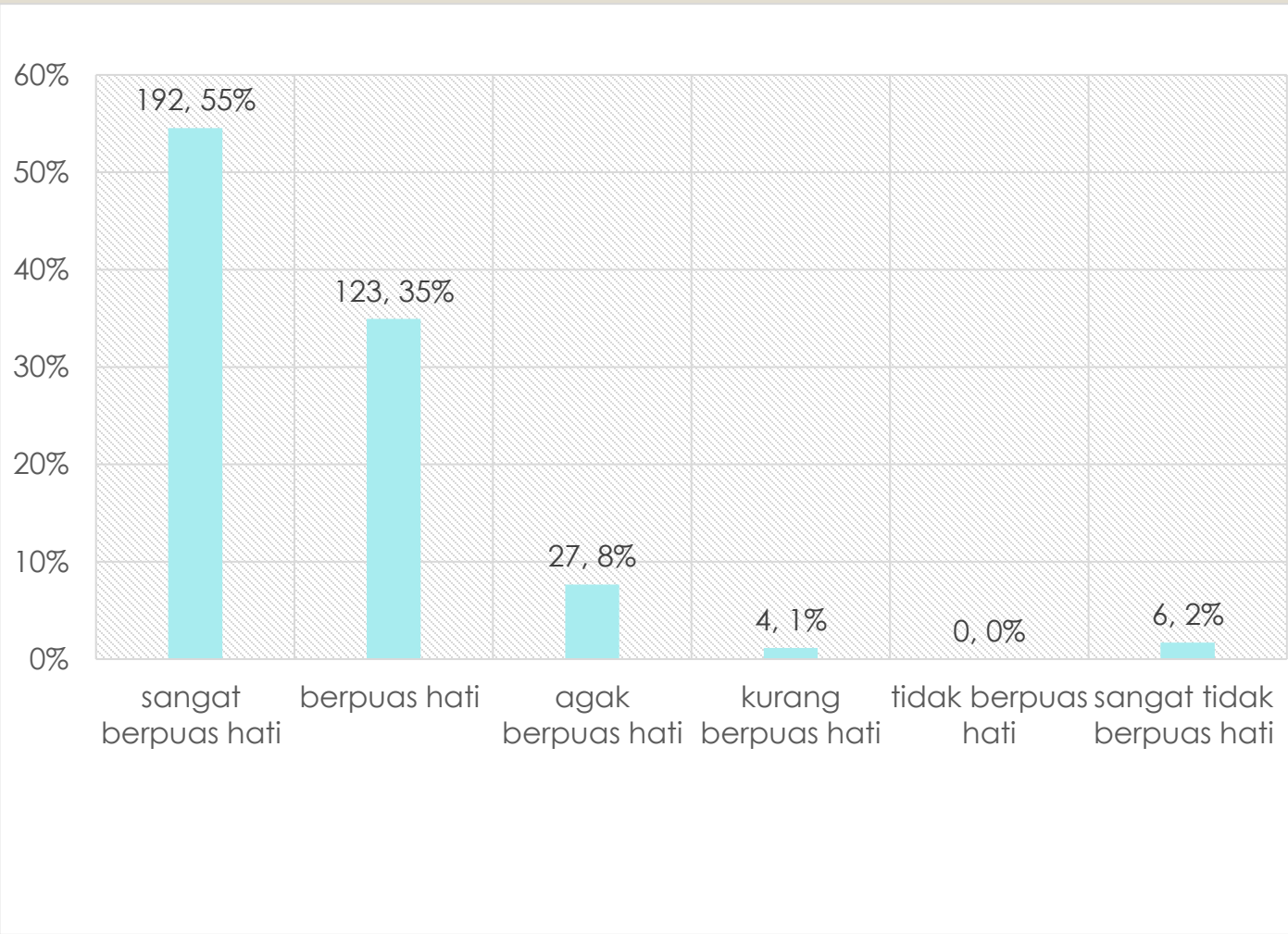


Soalan 1 : Kebersihan Persekitaran Kawasan Pejabat (Kaunter, Tandas, Dll)



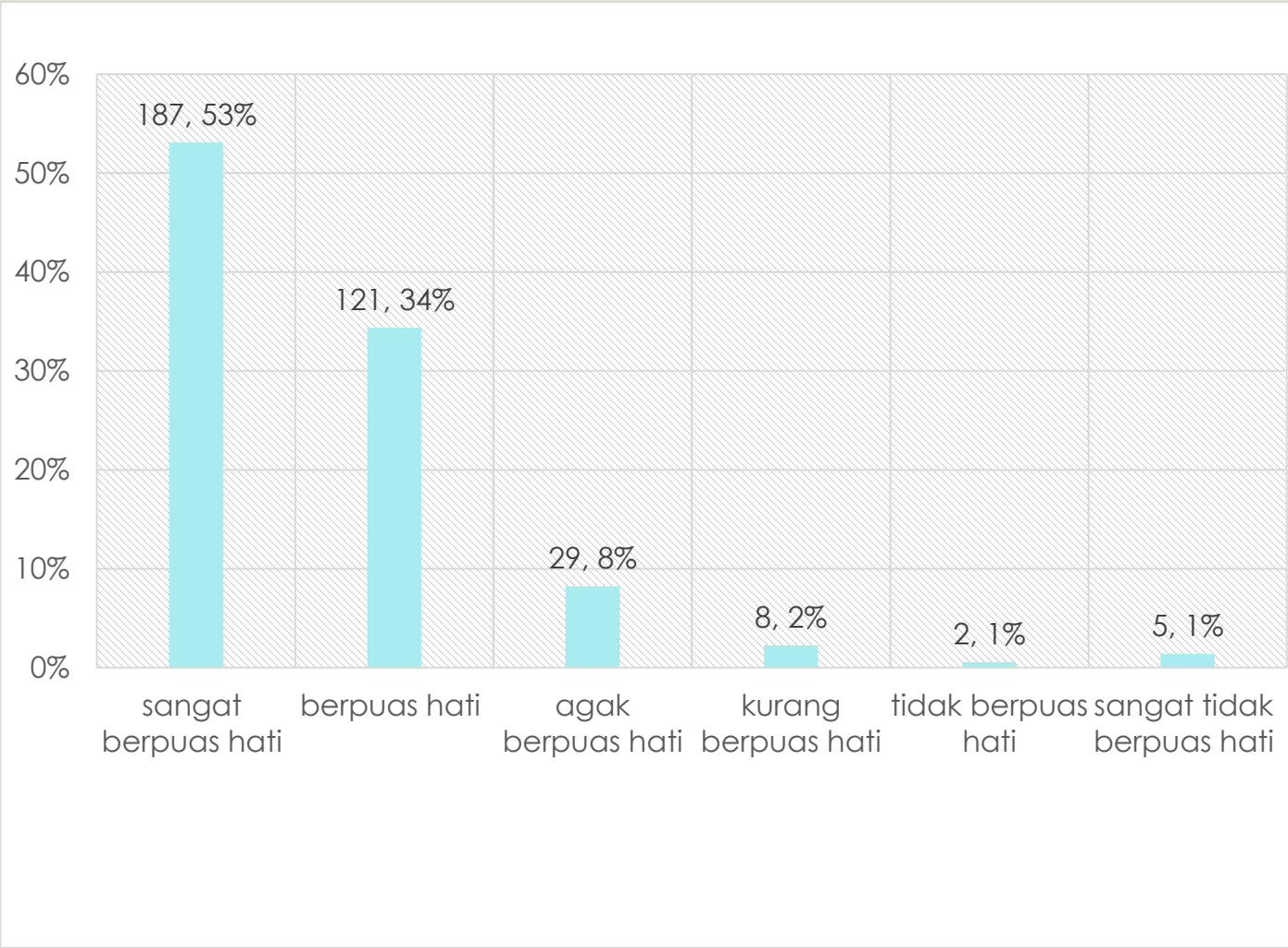
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	5
Hulu Bernam	2
Rasa	1
Hulu Yam	1
Batang Kali	1
Ampang Pecah	1
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
12	

Soalan 2 : Kemudahan Dan Keselesaan Pelanggan (Bahan Bacaan, Ruang Menunggu)



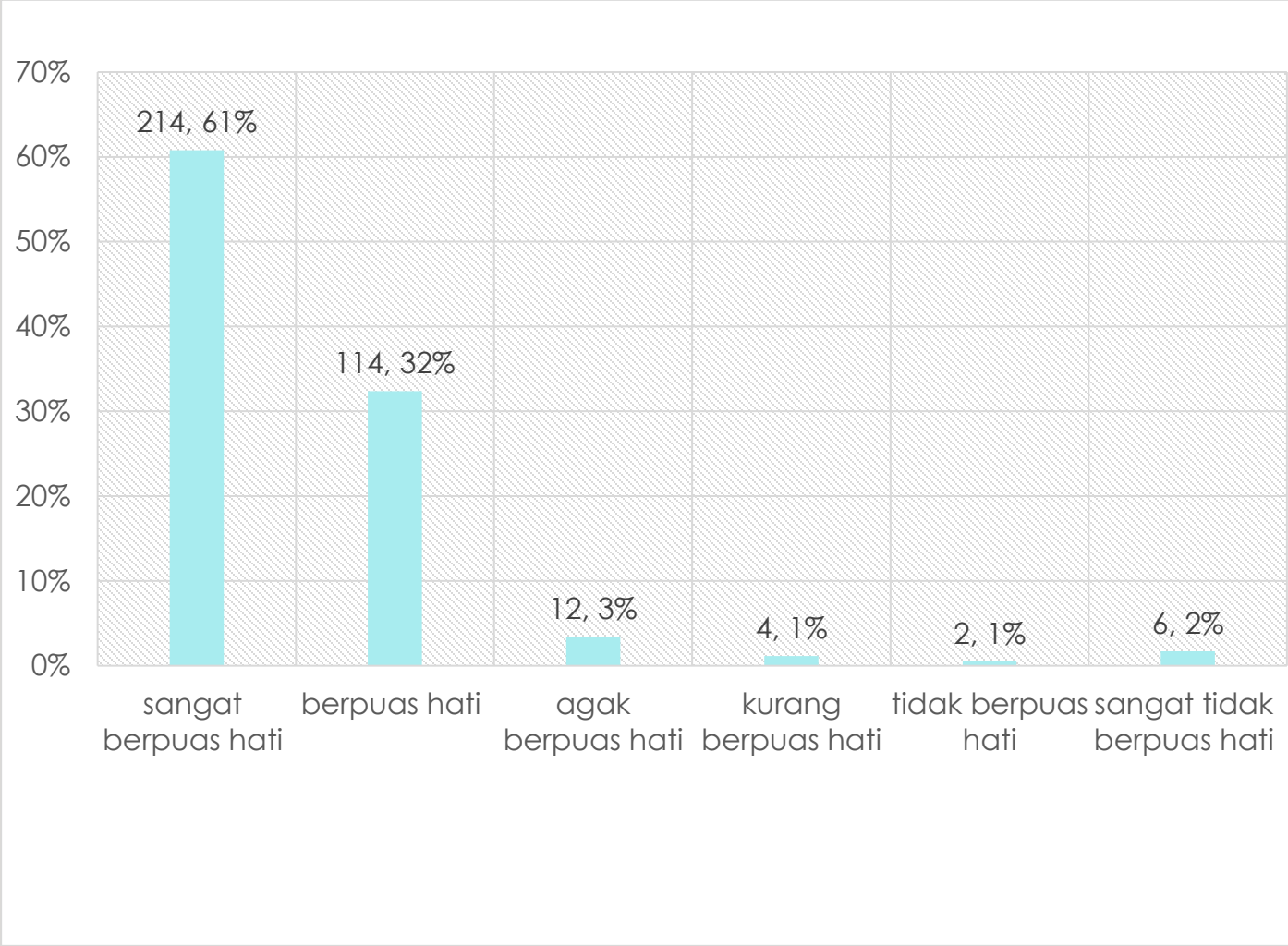
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	4
Hulu Bernam	2
Penduduk Luar Hulu Selangor	2
Rasa	1
Ampang Pecah	1
10	

Soalan 3 : Tempoh Berurusan Cepat Dan Tepat



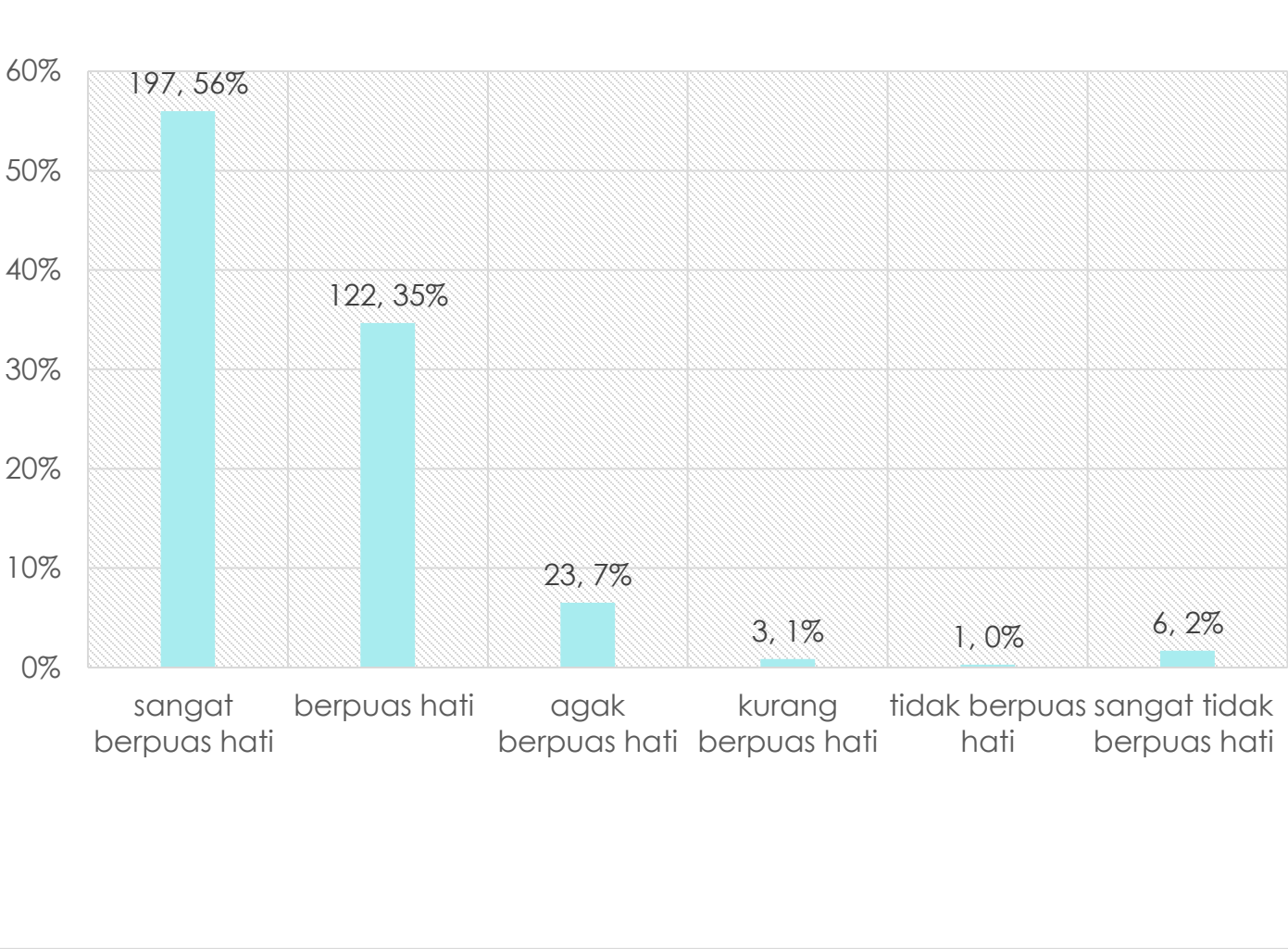
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	7
Batang Kali	2
Ampang Pecah	2
Hulu Bernam	1
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
Rasa	1
Buloh Telur	1
15	

Soalan 4 : Layanan Petugas Di Kaunter (Sopan, Berbudi Bahasa)



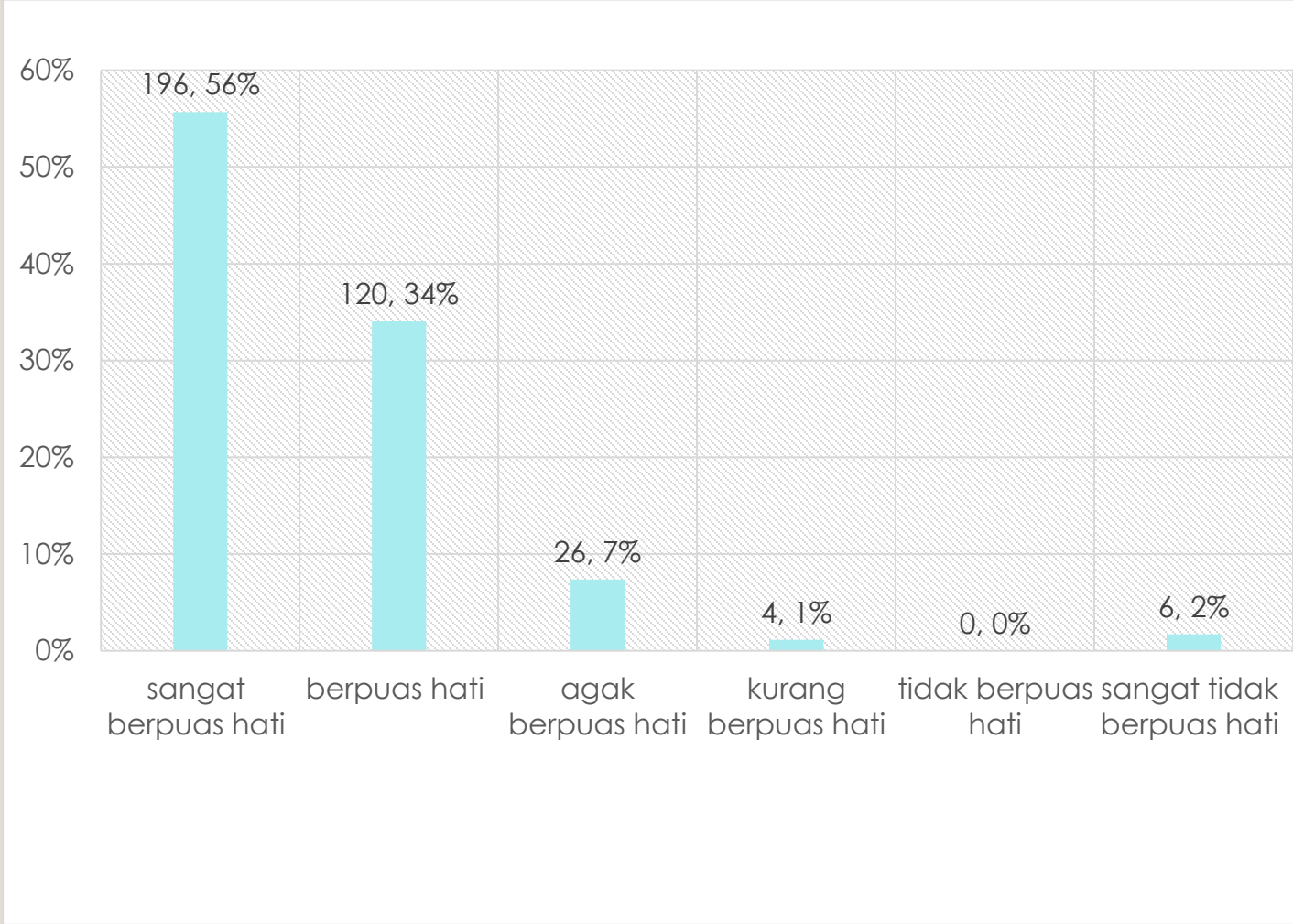
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	6
Penduduk Luar Hulu Selangor	2
Rasa	1
Hulu Bernam	1
Batang Kali	1
Ampang Pecah	1
12	

Soalan 5 : Petugas Mendengar Dengan Teliti Dan Memahami Masalah Pelanggan Serta Sedia Membantu



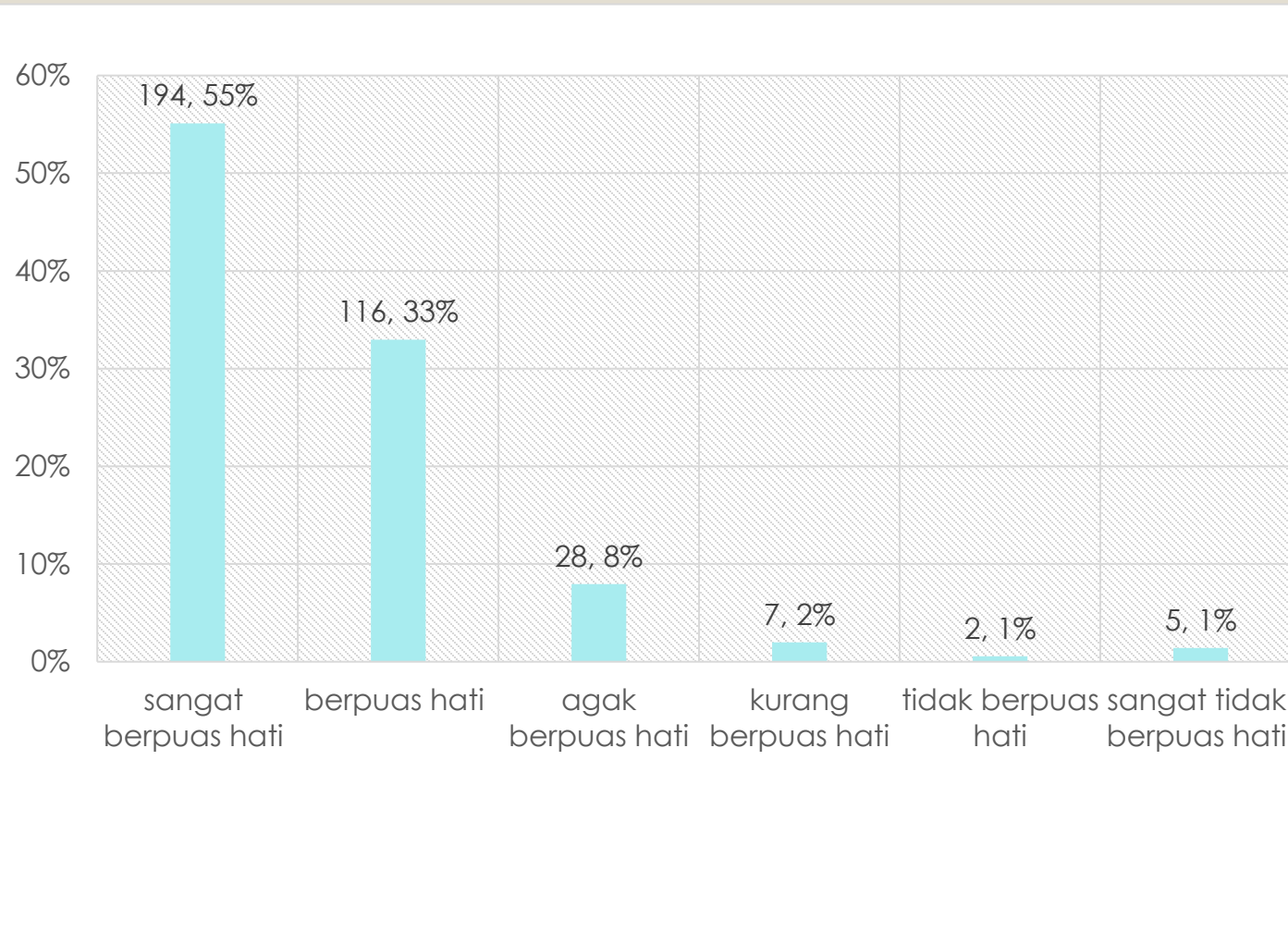
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	5
Penduduk Luar Hulu Selangor	2
Hulu Bernam	1
Rasa	1
Ampang Pecah	1
10	

Soalan 6 : Berkebolehan Untuk Menjawab Pertanyaan / Masalah Dengan Jelas Dan Tepat



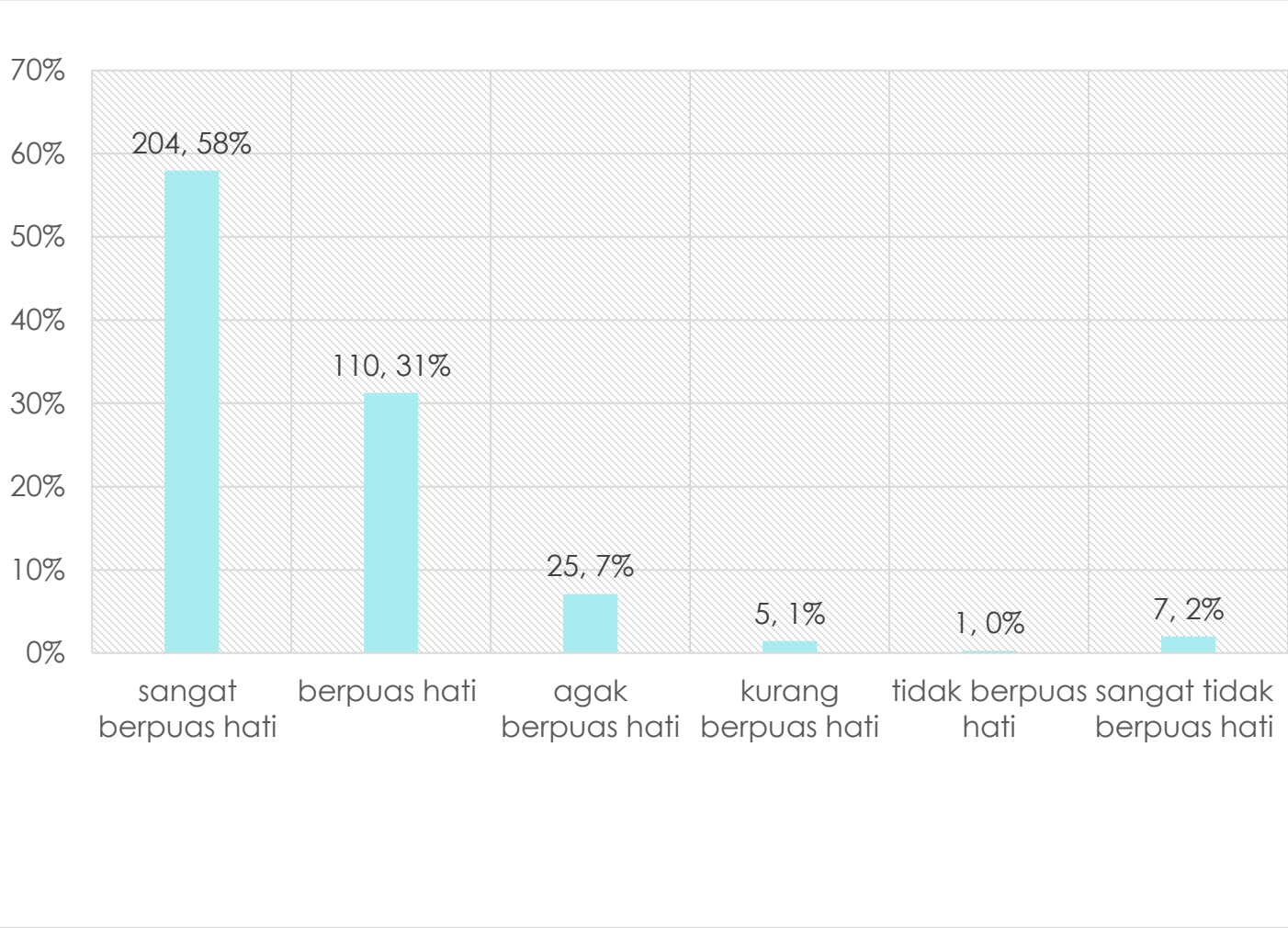
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	5
Penduduk Luar Hulu Selangor	2
Hulu Bernam	1
Rasa	1
Ampang Pecah	1
10	

Soalan 7 : Pelanggan Yakin Dan Percaya Kepada Pegawai MPHS Dalam Menyelesaikan Masalah Yang Dihadapi / Dirujuk



MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	7
Penduduk Luar Hulu Selangor	3
Hulu Bernam	1
Rasa	1
Batang Kali	1
Ampang Pecah	1
14	

Soalan 8 : Pelanggan Berpuas Hati Dengan Perkhidmatan Yang Diberikan



MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	5
Penduduk Luar Hulu Selangor	3
Hulu Bernam	2
Ampang Pecah	1
Batang Kali	1
Rasa	1
13	

SOALAN	BERPUAS HATI		TIDAK BERPUAS HATI	
	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1. Kebersihan Persekitaran Kawasan Pejabat (Kaunter, Tandas, Dll)	340	96.59	12	3.41
2. Kemudahan Dan Keselesaan Pelanggan (Bahan Bacaan, Ruang Menunggu)	342	97.16	10	2.84
3. Tempoh Berurusan Cepat Dan Tepat	337	95.74	15	4.26
4. Layanan Petugas Di Kaunter (Sopan, Berbudi Bahasa)	340	96.59	12	3.41
5. Petugas Mendengar Dengan Teliti Dan Memahami Masalah Pelanggan Serta Sedia Membantu	342	97.16	10	2.84
6. Berkebolehan Untuk Menjawab Pertanyaan / Masalah Dengan Jelas Dan Tepat	342	97.16	10	2.84
7. Pelanggan Yakin Dan Percaya Kepada Pegawai MPHS Dalam Menyelesaikan Masalah Yang Dihadapi / Dirujuk	338	96.02	14	3.98
8. Pelanggan Berpuas Hati Dengan Perkhidmatan Yang Diberikan	339	96.31	13	3.70

LAPORAN BORANG MAKLUM BALAS KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN OLEH MAJLIS PERBANDARAN HULU SELANGOR

Sebanyak **689 borang** telah berjaya dikumpulkan bermula Bulan Januari sehingga Bulan Disember bagi tahun 2025. Sistem maklum balas kepuasan ini mempunyai 12 soalan.

BILANGAN RESPONDEN



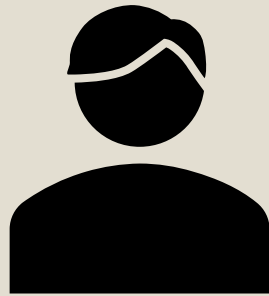
656
95.21%

689



33
4.79%

MAKLUM BALAS RESPONDEN (JANTINA)

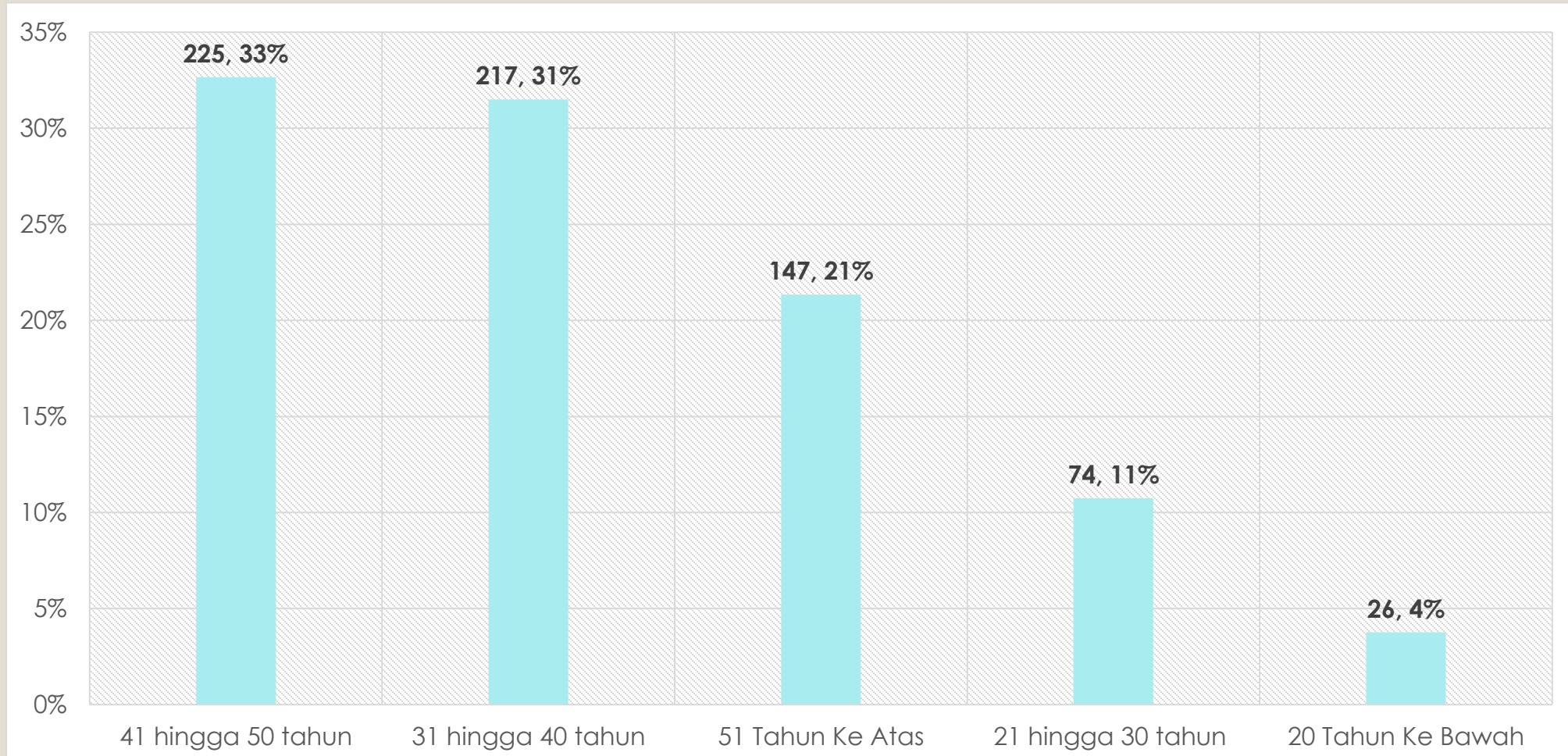


334
48.48%

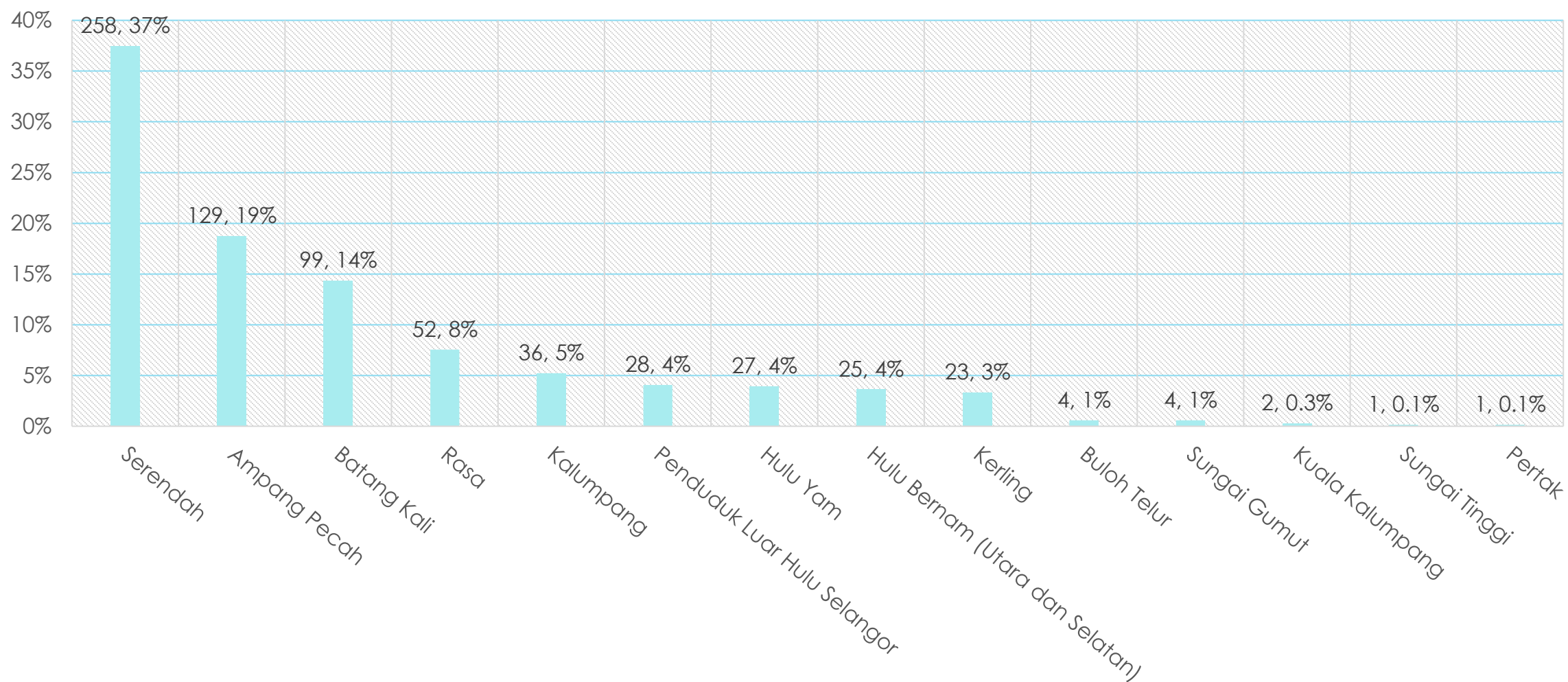


355
51.52%

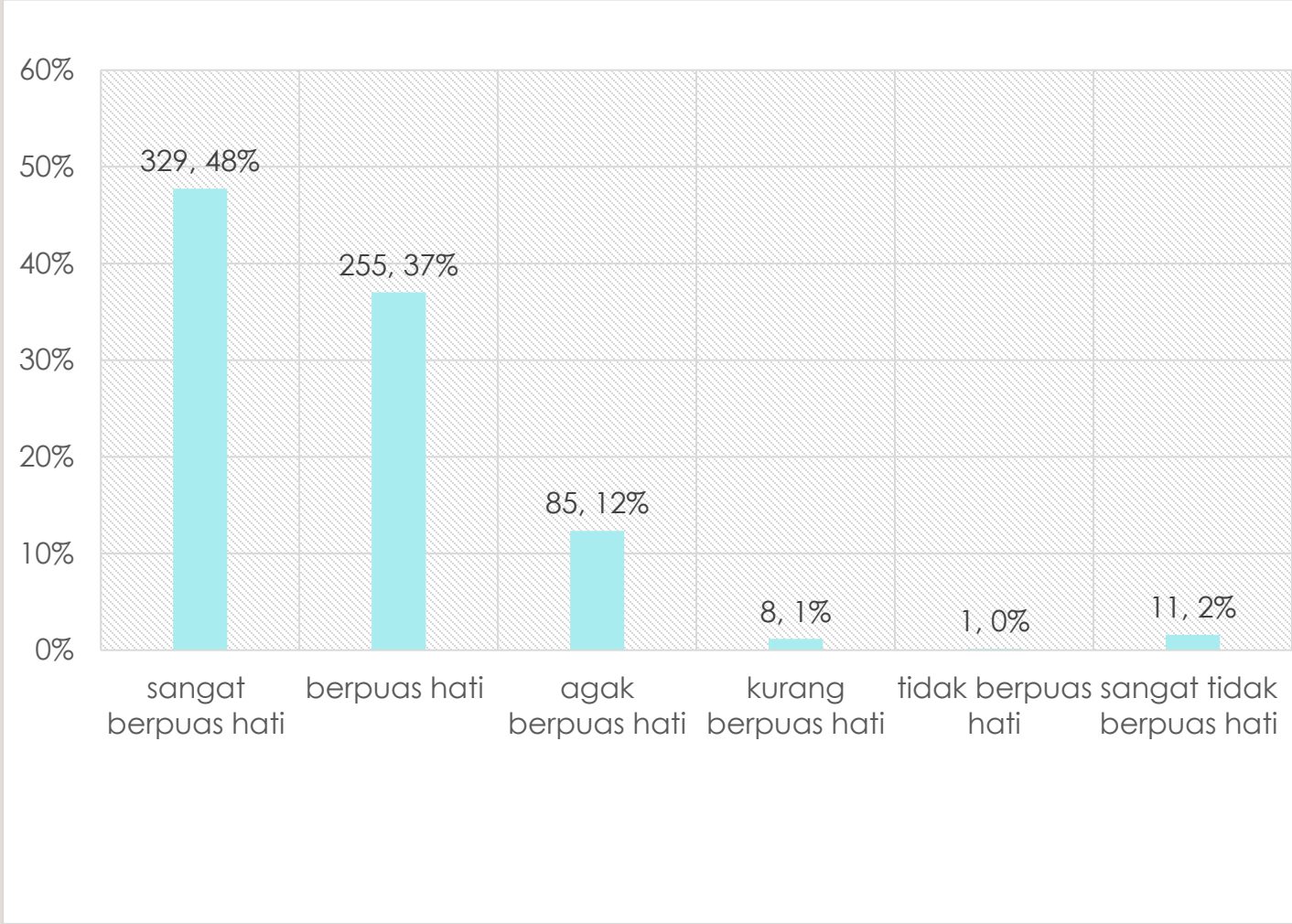
MAKLUM BALAS RESPONDEN (UMUR)



MAKLUM BALAS RESPONDEN (MUKIM)

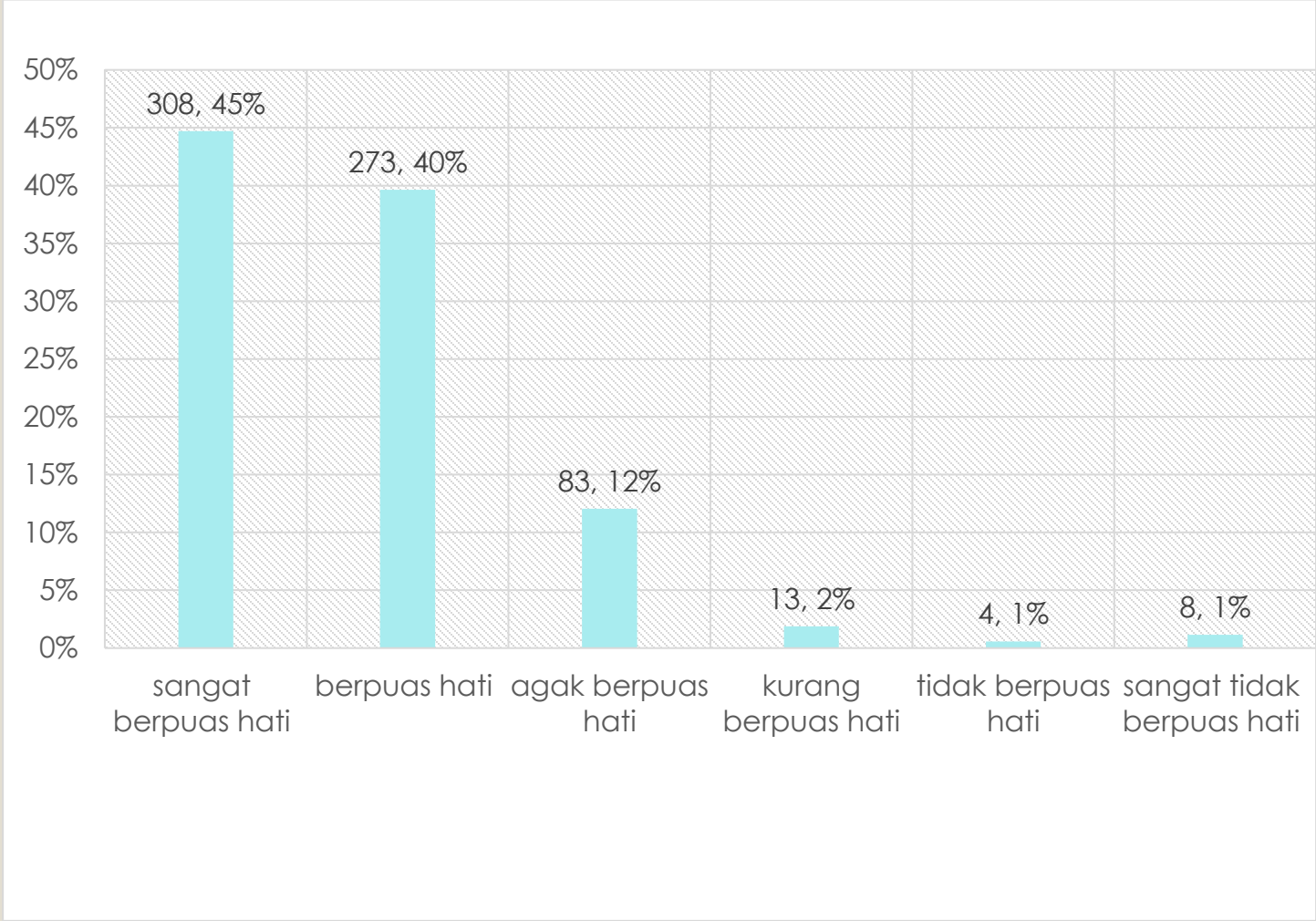


Soalan 1. Pegawai Dan Kakitangan MPHS Sentiasa Melayani Pelanggan Dengan Mesra Dan Baik.



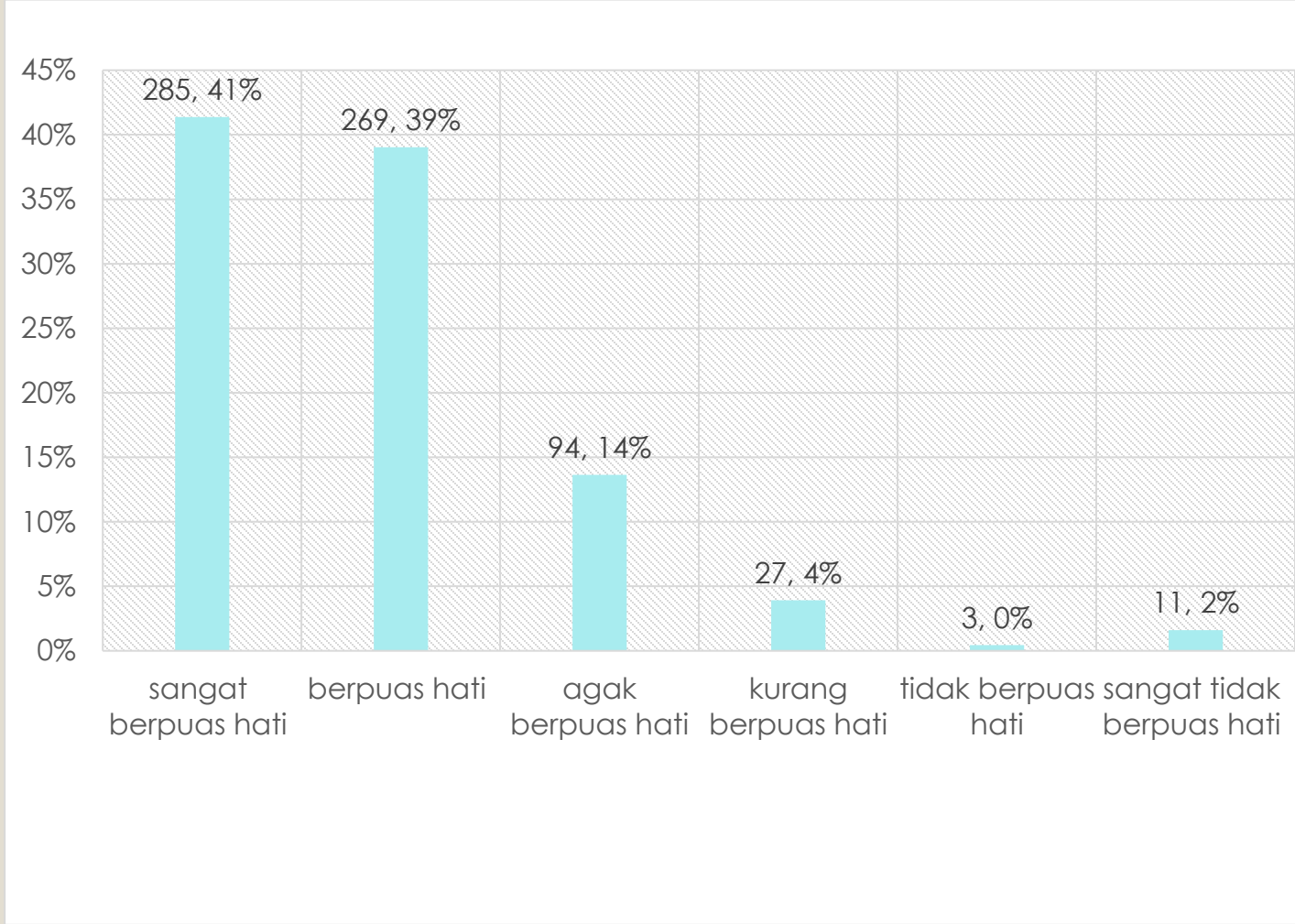
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	8
Ampang Pecah	4
Penduduk Luar Hulu Selangor	3
Batang Kali	2
Kalumpang	2
Hulu Bernam	1
20	

Soalan 2 : Proses Kerja Yang Dijalankan Oleh MPHS Memudahkan Urusan Pelanggan



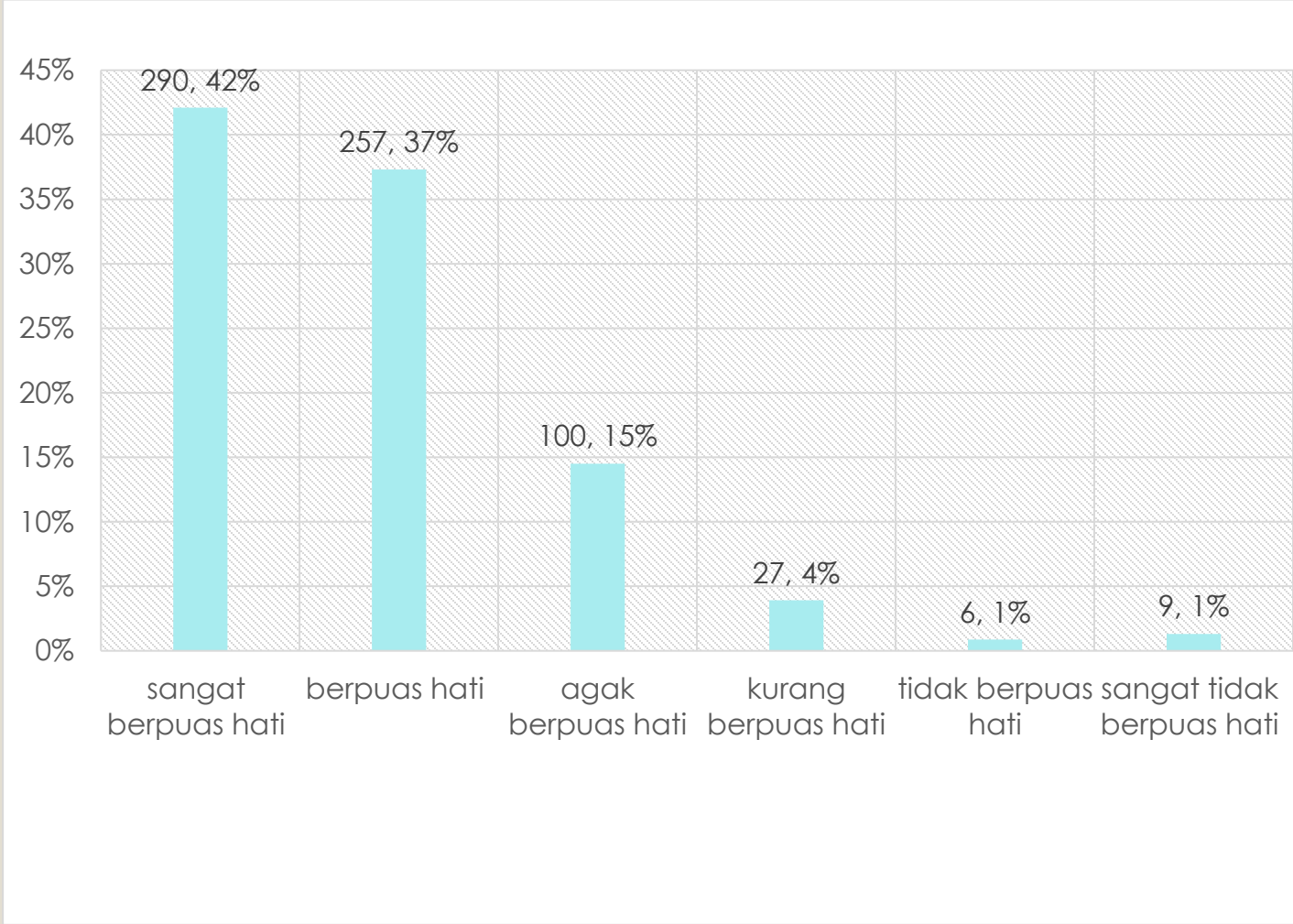
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	9
Ampang Pecah	6
Penduduk Luar Hulu Selangor	3
Kalumpang	2
Batang Kali	2
Hulu Bernam	2
Rasa	1
25	

Soalan 3 : MPHS Memproses Aduan / Permohonan Dalam Tempoh Masa Yang Ditetapkan



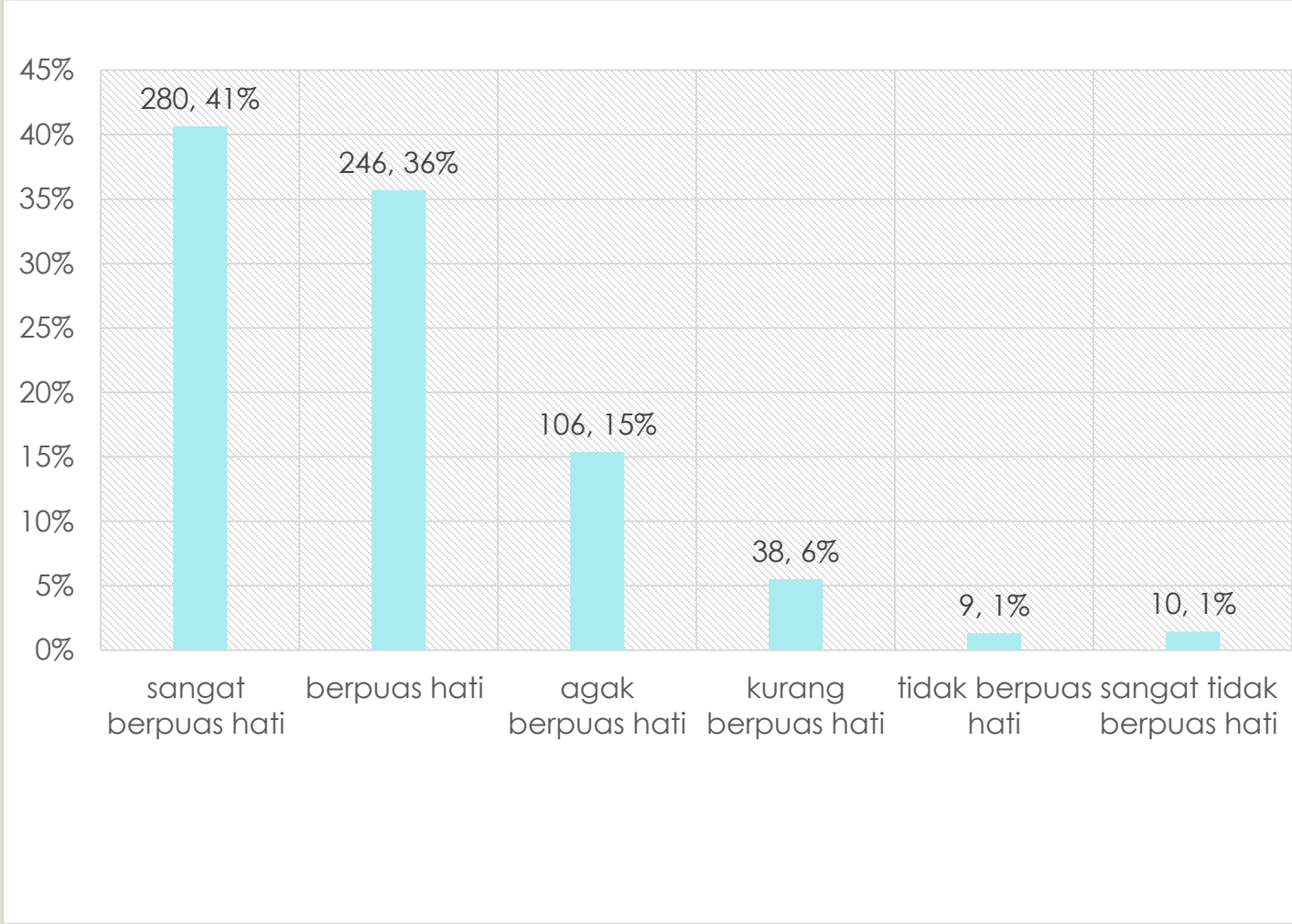
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	12
Ampang Pecah	8
Batang Kali	5
Kalumpang	4
Penduduk Luar Hulu Selangor	4
Rasa	3
Sungai Gumut	2
Hulu Bernam	2
Buloh Telur	1
41	

Soalan 4 : MPHS Menyediakan Kemudahan Awam Dan Infrastruktur Yang Mencukupi Untuk Semua Golongan Masyarakat



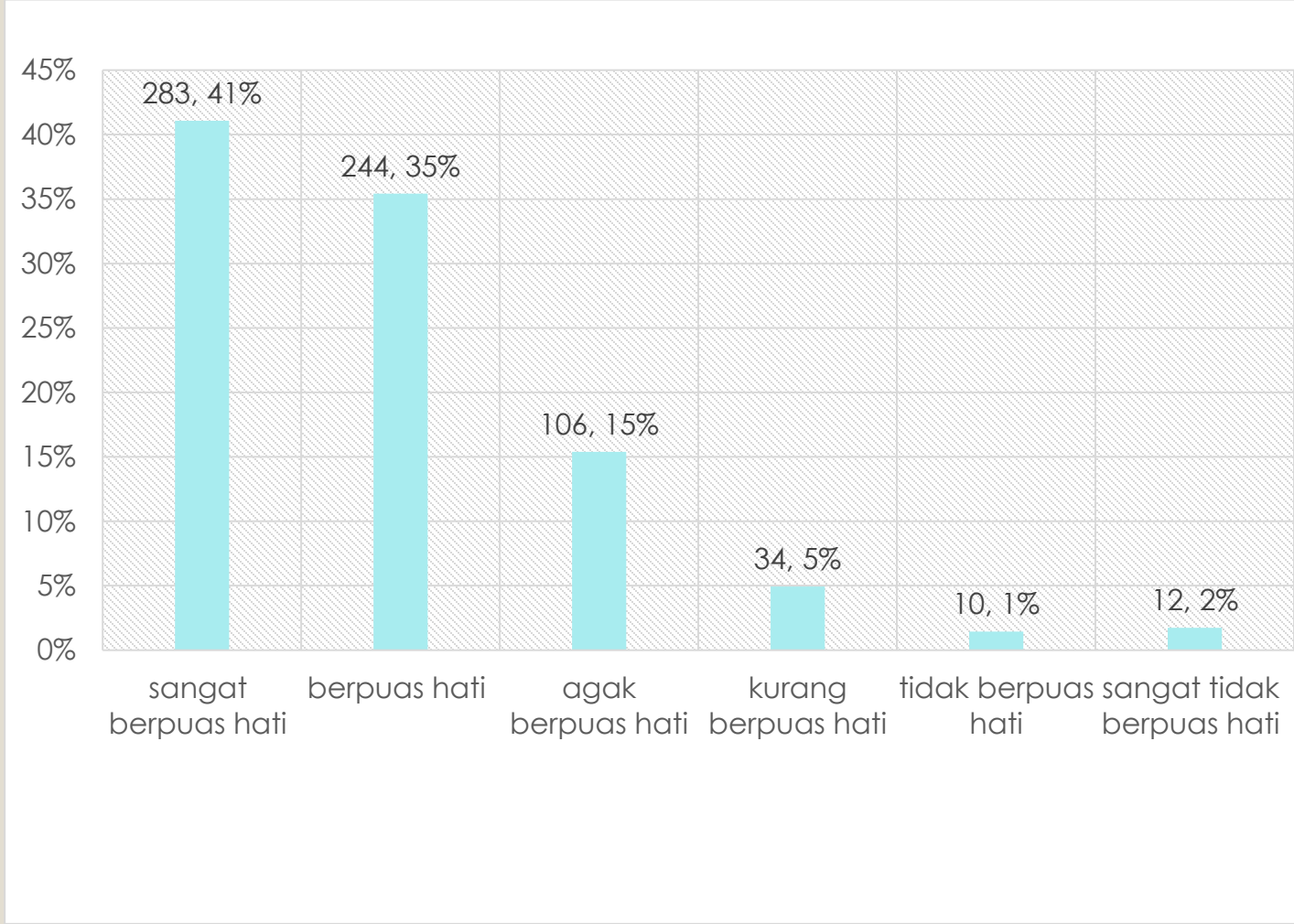
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	20
Ampang Pecah	6
Batang Kali	5
Penduduk Luar Hulu Selangor	3
Kalumpang	3
Rasa	2
Sungai Gumut	1
Hulu Yam	1
Hulu Bernam	1
42	

Soalan 5 : MPHS Menyelenggara Kemudahan Awam Dan Infrastruktur Dengan Baik



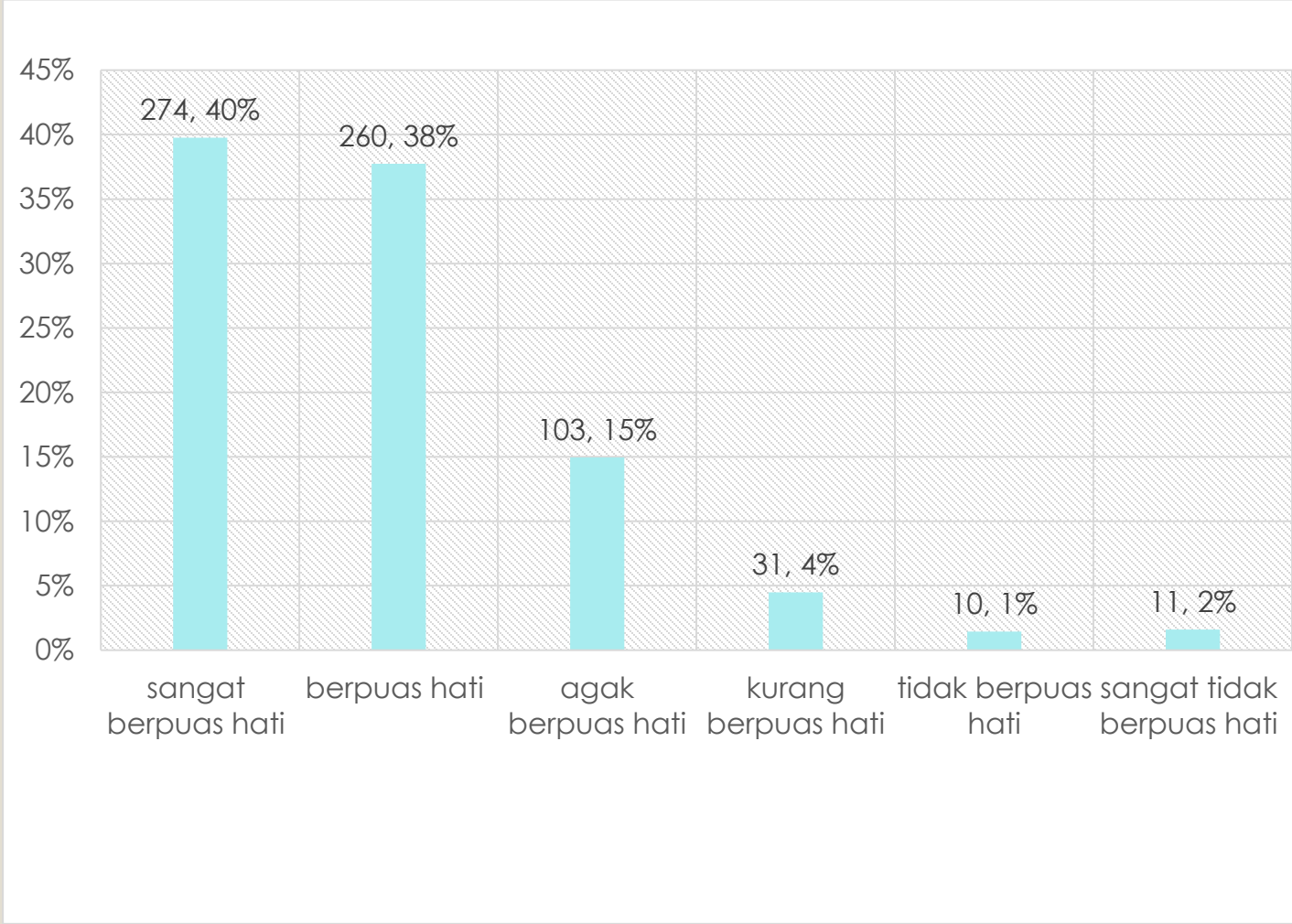
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	28
Ampang Pecah	8
Batang Kali	7
Kalumpang	4
Penduduk Luar Hulu Selangor	3
Rasa	2
Sungai Gumut	2
Hulu Bernam	2
Hulu Yam	1
57	

Soalan 6 : Kualiti Perkhidmatan Perbandaran Seperti Kutipan Sampah, Pembersihan Longkang, Pemotongan Rumput Dilaksanakan Dengan Baik



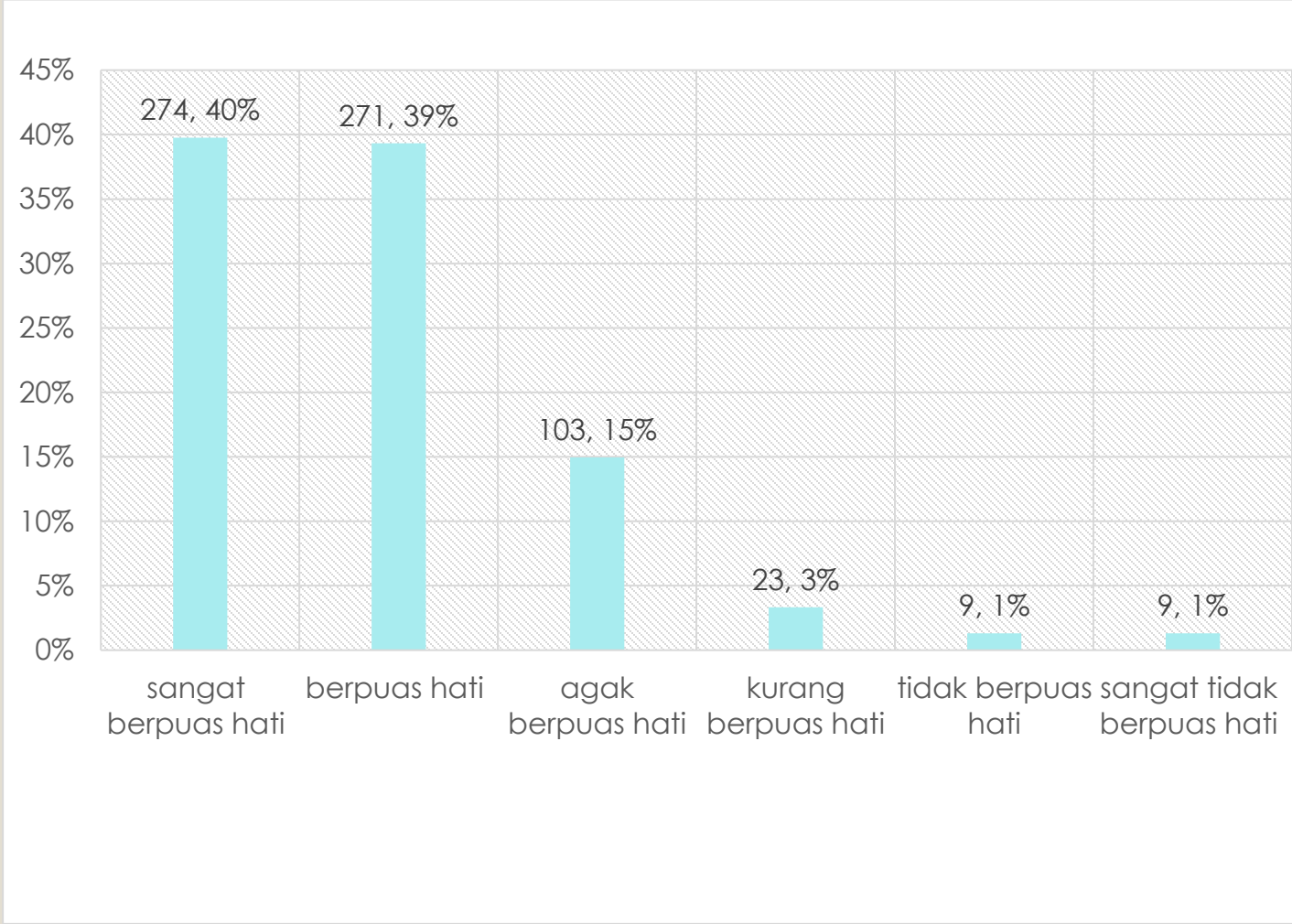
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	25
Ampang Pecah	11
Batang Kali	6
Kalumpang	4
Penduduk Luar Hulu Selangor	3
Rasa	2
Sungai Gumut	2
Hulu Bernam	2
Hulu Yam	1
56	

Soalan 7 : Landskap Dan Pengindahan Bandar Diurus Dengan Baik



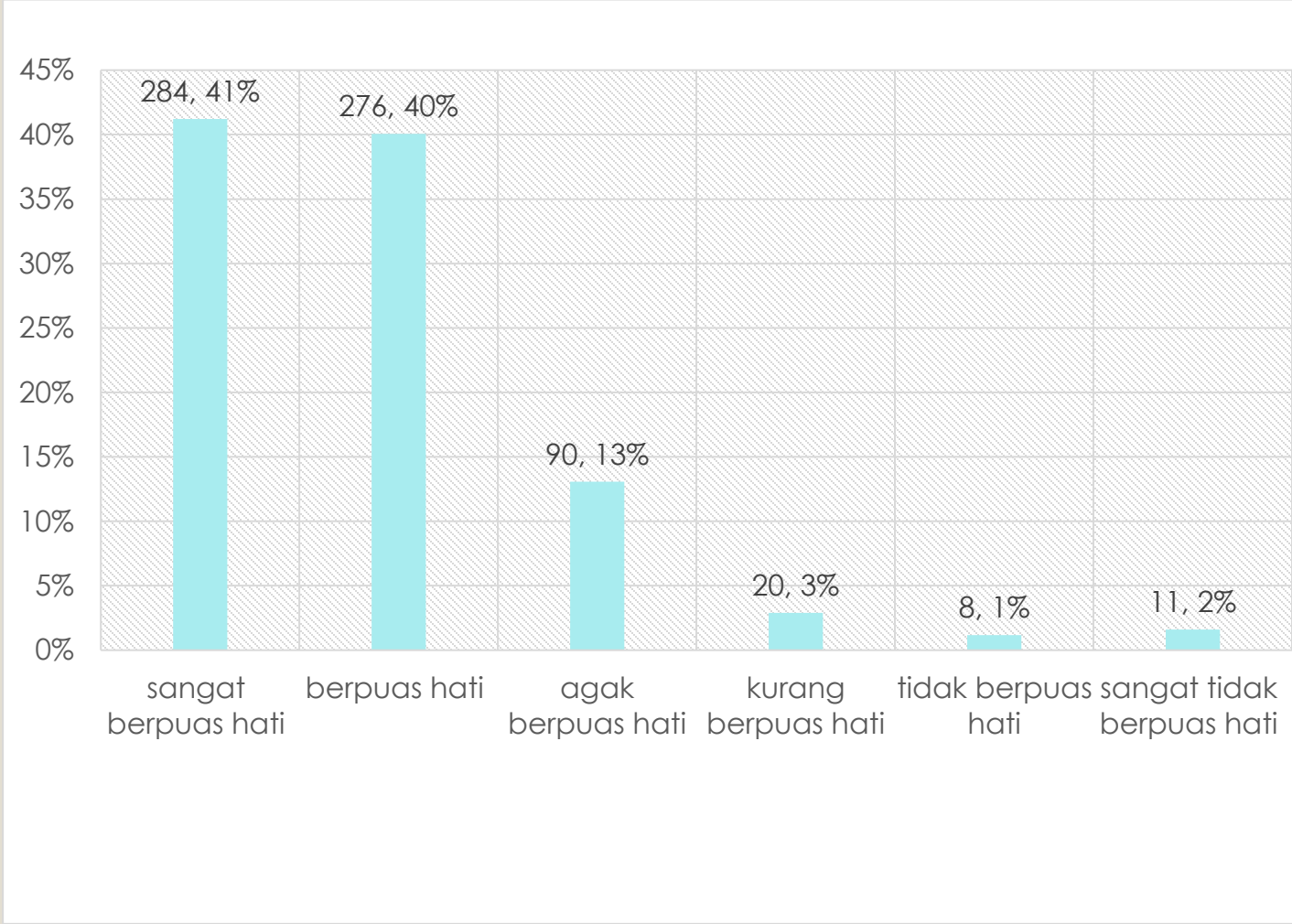
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	26
Ampang Pecah	10
Batang Kali	4
Penduduk Luar Hulu Selangor	4
Kalumpang	3
Sungai Gumut	2
Hulu Bernam	2
Kerling	1
52	

Soalan 8 : Aktiviti – Aktiviti Perniagaan Dikawal Dan Dipantau Dengan Baik



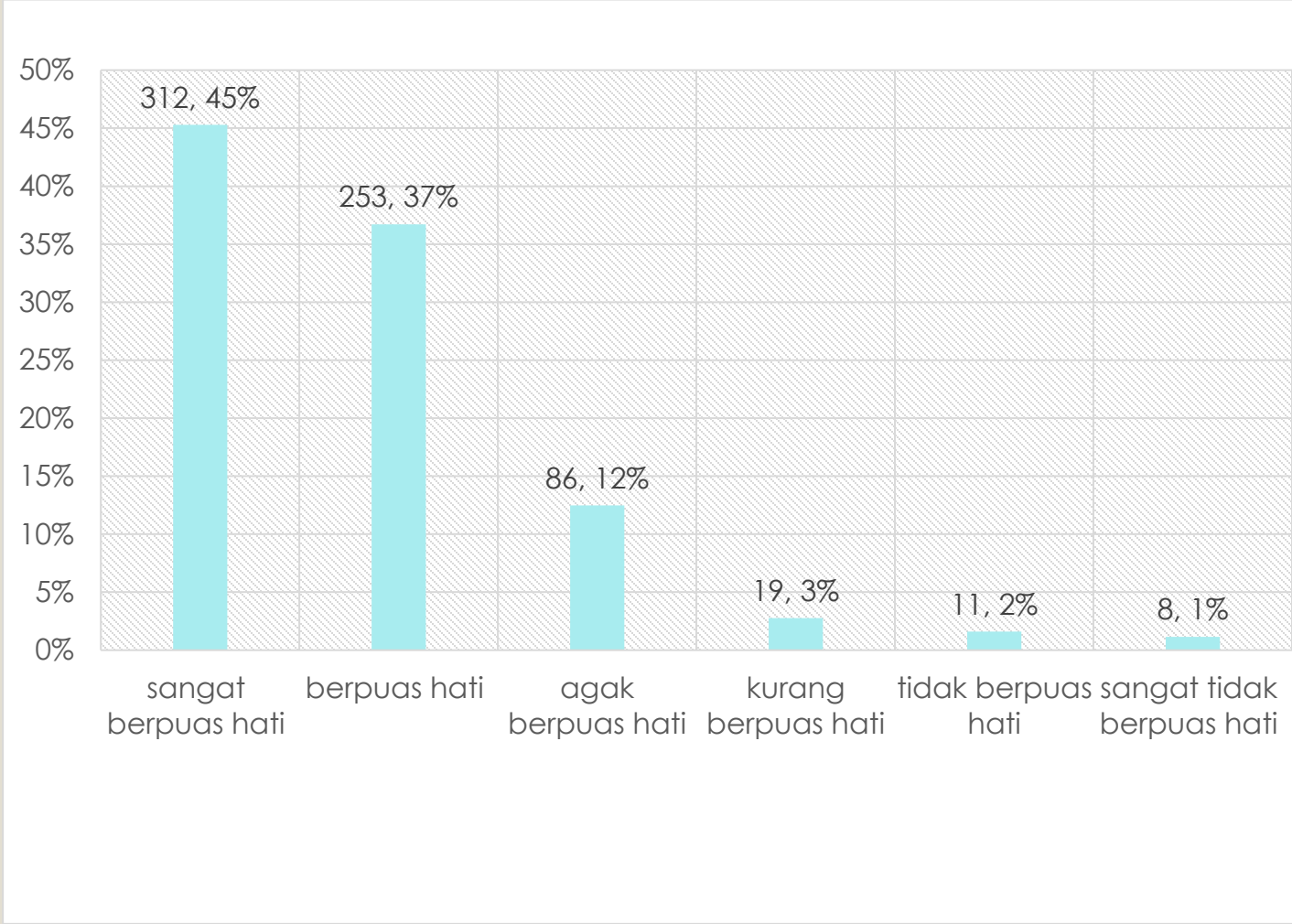
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	24
Ampang Pecah	7
Batang Kali	5
Kalumpang	3
Hulu Bernam	1
Penduduk Luar Hulu Selanngor	1
41	

Soalan 9 : Tindakan Penguatkuasaan Yang Dijalankan Adil Dan Saksama



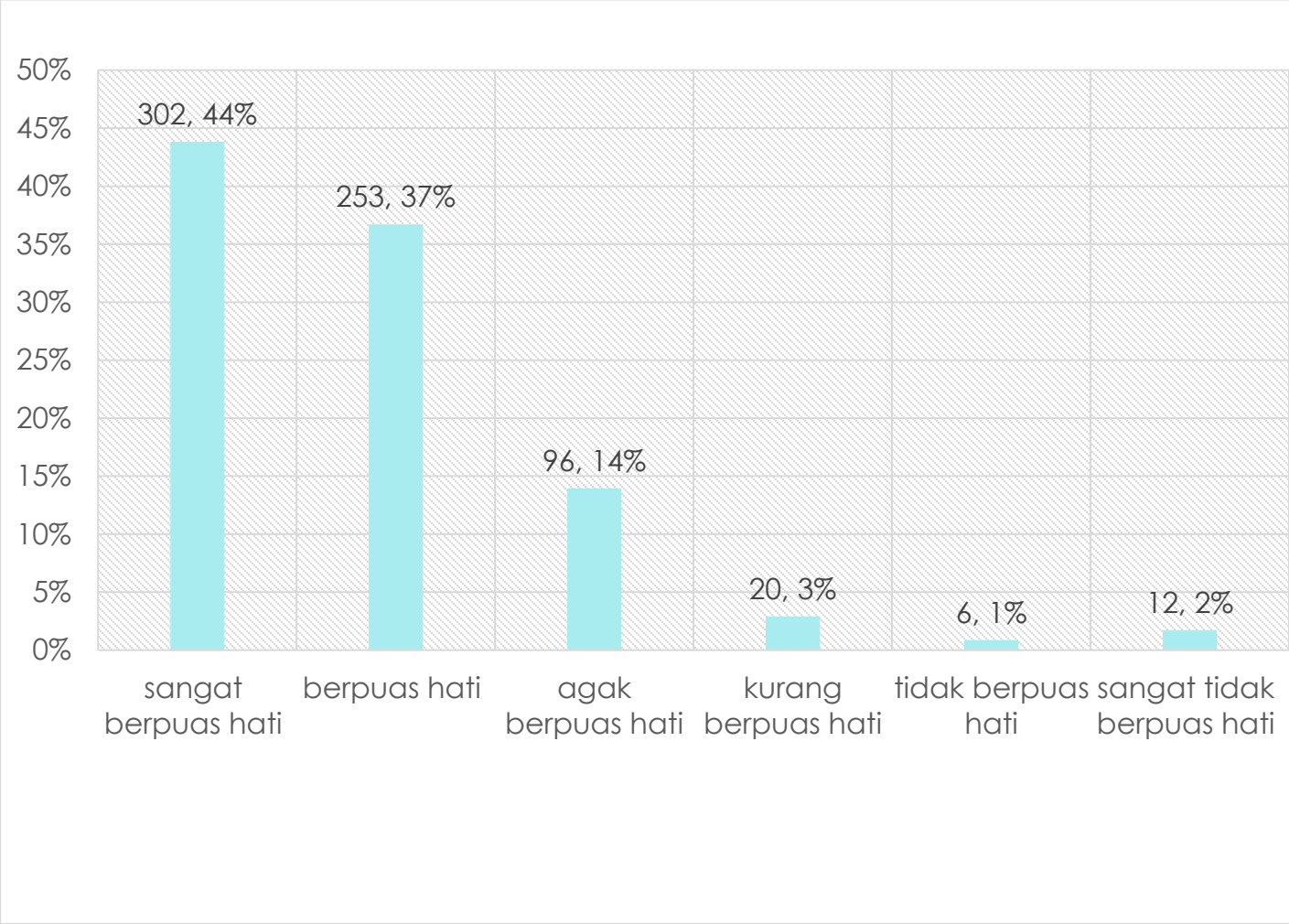
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	20
Ampang Pecah	7
Batang Kali	4
Kalumpang	4
Penduduk Luar Hulu Selangor	2
Sungai Gumut	1
Hulu Bernam	1
39	

Soalan 10 : Program Dan Aktiviti Yang Dijalankan Oleh MPHS Memberi Manfaat Dan Melibatkan Semua Penduduk Di Daerah Hulu Selangor



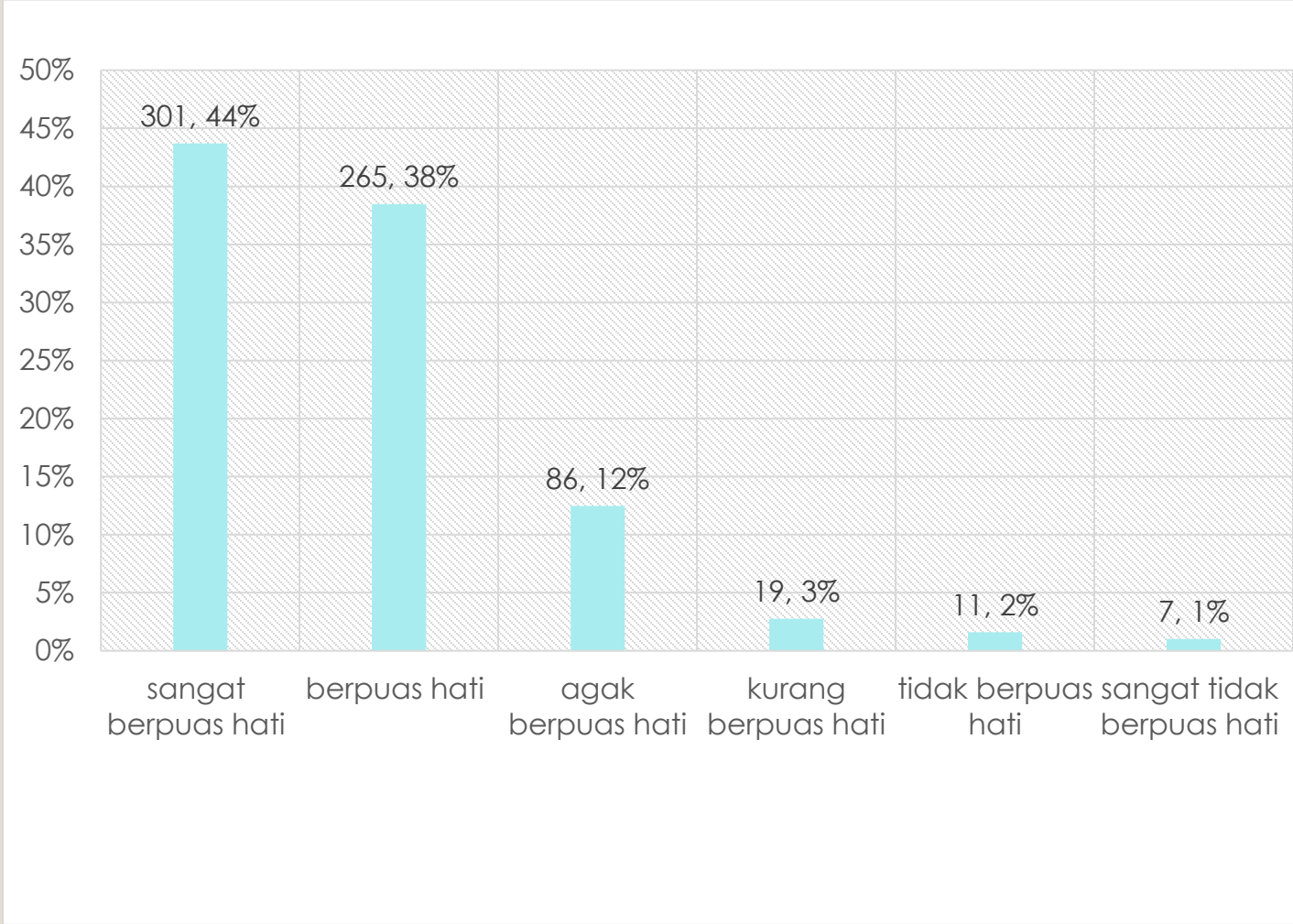
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	18
Ampang Pecah	8
Kalumpang	3
Batang Kali	3
Penduduk Luar Hulu Selangor	3
Rasa	1
Sungai Gumut	1
Hulu Bernam	1
38	

Soalan 11 : MPHS Menyalurkan Maklumat, Dasar, Program, Aktiviti Dan Kempen Yang Dijalankan Dengan Berkesan



MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	17
Ampang Pecah	9
Kalumpang	3
Batang Kali	3
Penduduk Luar Hulu Selangor	2
Hulu Bernam	2
Rasa	1
Sungai Gumut	1
38	

Soalan 12 : Secara Keseluruhannya, Perkhidmatan Yang Ditawarkan Oleh MPHS Adalah Memenuhi Keperluan Dan Kehendak Pelanggan



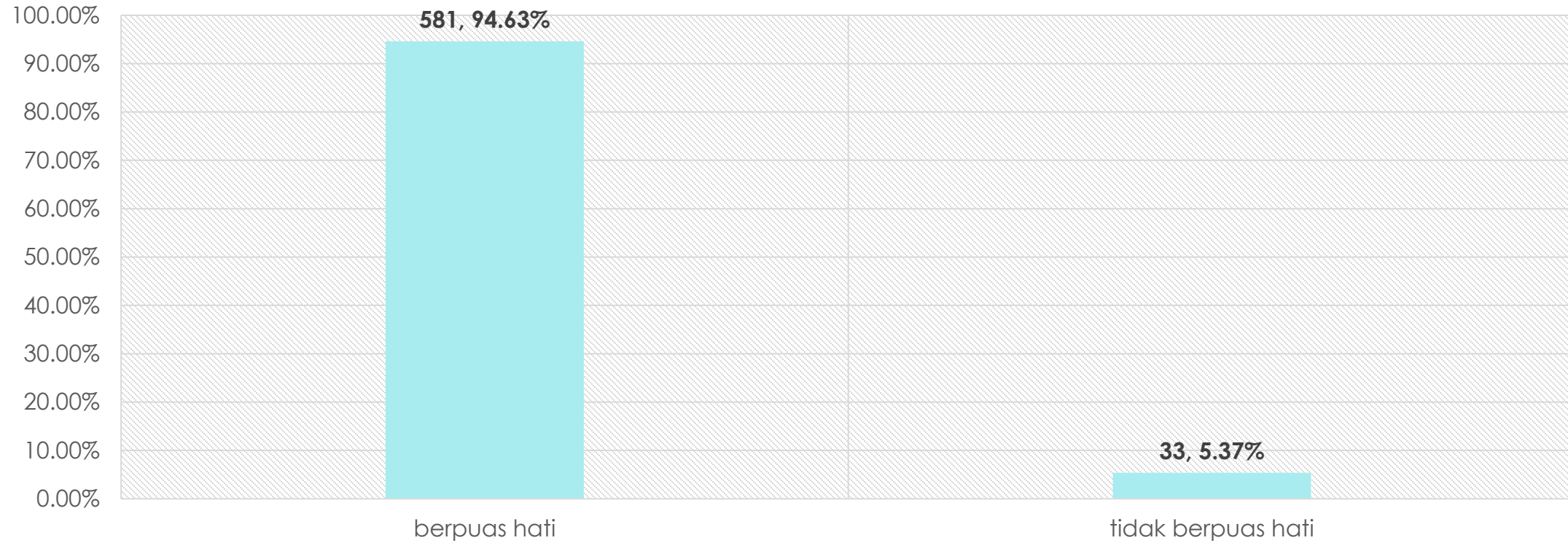
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Serendah	16
Ampang Pecah	7
Batang Kali	5
Kalumpang	3
Penduduk Luar Hulu Selangor	3
Rasa	1
Sungai Gumut	1
Hulu Bernam	1
37	

SOALAN	BERPUAS HATI		TIDAK BERPUAS HATI	
	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1. Pegawai dan kakitangan MPHS sentiasa melayani pelanggan dengan mesra dan baik.	669	97.10	20	2.90
2. Proses kerja yang dijalankan oleh MPHS memudahkan urusan pelanggan.	664	96.37	25	3.63
3. MPHS memproses aduan/permohonan dalam tempoh masa yang ditetapkan.	648	94.05	41	5.95
4. MPHS menyediakan kemudahan awam dan infrastruktur yang mencukupi untuk semua golongan masyarakat.	647	93.90	42	6.10
5. MPHS menyelenggara kemudahan awam dan infrastruktur dengan baik.	632	91.73	57	8.27
6. Kualiti perkhidmatan perbandaran seperti kutipan sampah, pembersihan longkang, pemotongan rumput dilaksanakan dengan baik.	633	91.87	56	8.13
7. Landskap dan pengindahan bandar diurus dengan baik.	637	92.45	52	7.55
8. Aktiviti-aktiviti perniagaan dikawal dan dipantau dengan baik.	648	94.05	41	5.95
9. Tindakan penguatkuasaan yang dijalankan adil dan saksama.	650	94.34	39	5.66
10. Program dan aktiviti yang dijalankan oleh MPHS memberi manfaat dan melibatkan semua penduduk di Daerah Hulu Selangor.	651	94.48	38	5.52
11. MPHS menyalurkan maklumat, dasar, program, aktiviti dan kempen yang dijalankan dengan berkesan.	651	94.48	38	5.52
12. Secara keseluruhannya, perkhidmatan yang ditawarkan oleh MPHS adalah memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan.	652	94.63	37	5.37

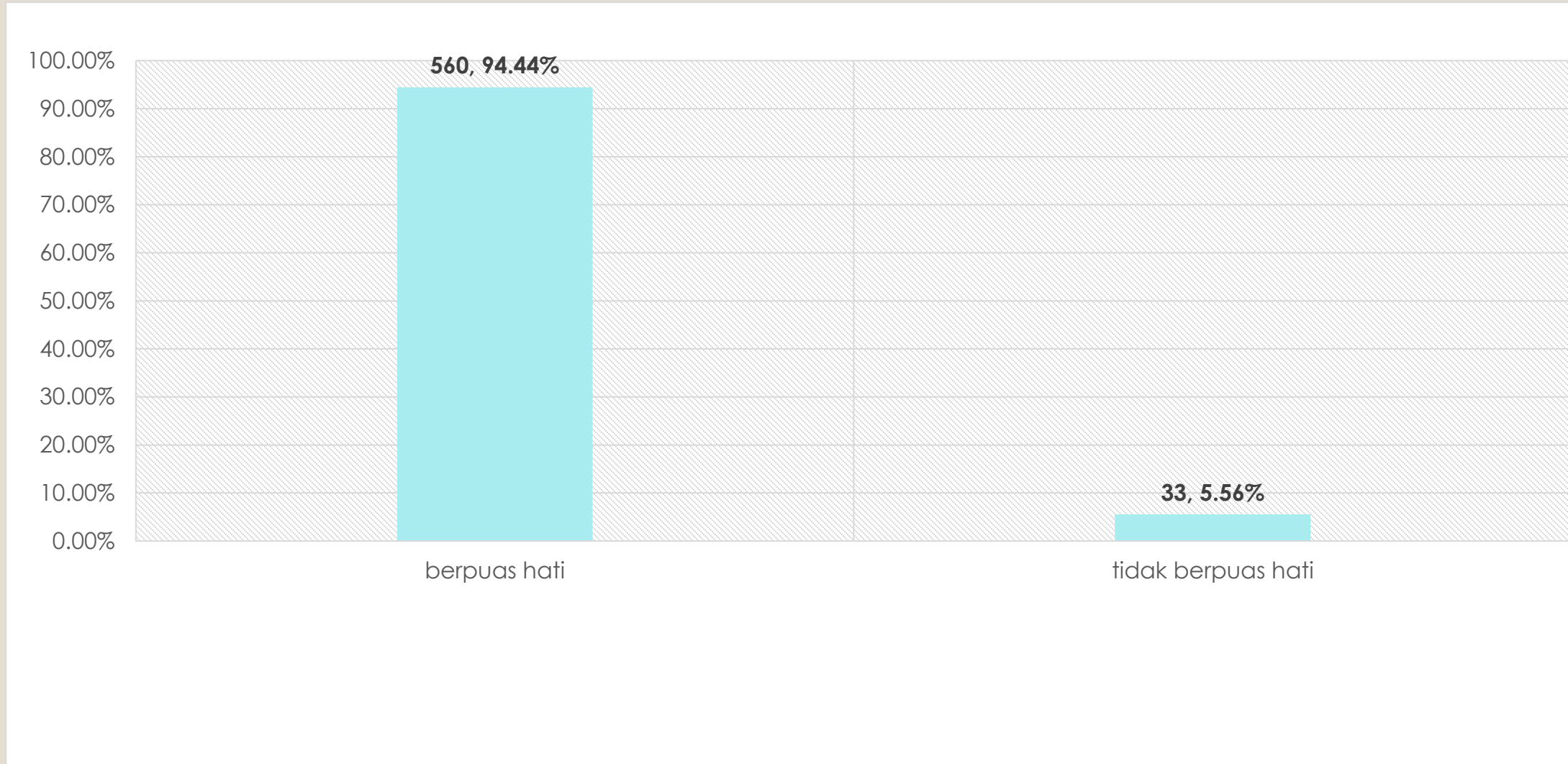
LAPORAN SISTEM *CUSTOMER SATISFACTION RATING AND FEEDBACK SYSTEM*

Jumlah pelanggan yang menilai maklumbalas kepuasan menerusi sistem *Customer Satisfaction Rating And Feedback System* adalah sebanyak **614** pelanggan.

Soalan 1 : Adakah anda berpuas hati dengan perkhidmatan yang telah diberikan

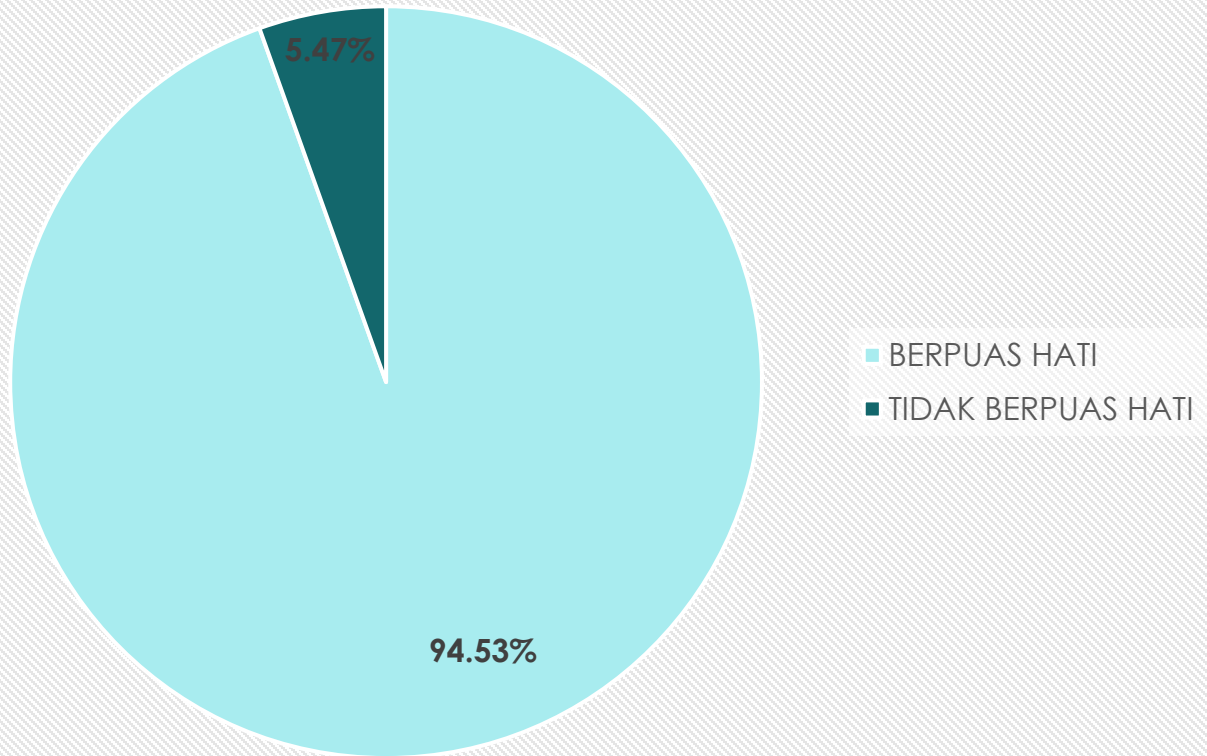


Soalan 2 : Adakah anda berpuas hati dengan layanan yang telah diberikan oleh petugas MPHS?



SOALAN	JUMLAH PENILAI SEBENTAR	BERPUAS HATI	TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH PELANGGAN MENILAI SEMUA SOALAN
	614			
Adakah anda berpuas hati dengan perkhidmatan yang telah diberikan ?	581	33	614	
	94.63%	5.37%		
Adakah anda berpuas hati dengan layanan yang telah diberikan oleh petugas MPHS?	560	33	593	
	94.44%	5.56%		
JUMLAH PENCAPAIAN	1,141	66	1,207	

PENCAPAIAN KESELURUHAN MAKLUM BALAS PELANGGAN JANUARI –DISEMBER 2025



Secara rumusnya, pencapaian keseluruhan menggunakan *Customer Satisfaction Rating And Feedback System* sebanyak **94.53%** pelanggan berpuas hati, **5.47%** tidak berpuas hati terhadap dua soalan penilaian tersebut.

PENCAPAIAN

BAHAGIAN	JUMLAH RESPONDEN	BERPUAS HATI	%	TIDAK BERPUAS HATI	%
Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan Bagi Perkhidmatan Awam	352	344	97.73	8	2.27
Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Yang Disediakan Oleh MPHS / QR CODE	689	656	95.21	33	4.79
Customer Satisfaction Rating and Feedback System (QMS)	1,207	1,141	94.53	66	5.47
JUMLAH PENCAPAIAN	2,248	2,141	95.24	107	4.76