



2026

LAPORAN KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN JANUARI-JUN TAHUN 2026



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.



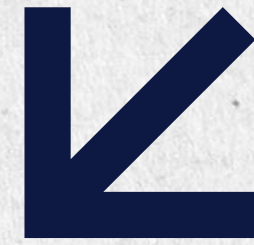
KAEDAH PENGUKURAN

2026

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



2026

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 **62 borang** telah berjaya dikumpulkan bermula Bulan Januari sehingga Bulan Jun bagi tahun 2026. Sistem maklum balas kepuasan ini mempunyai 8 soalan.





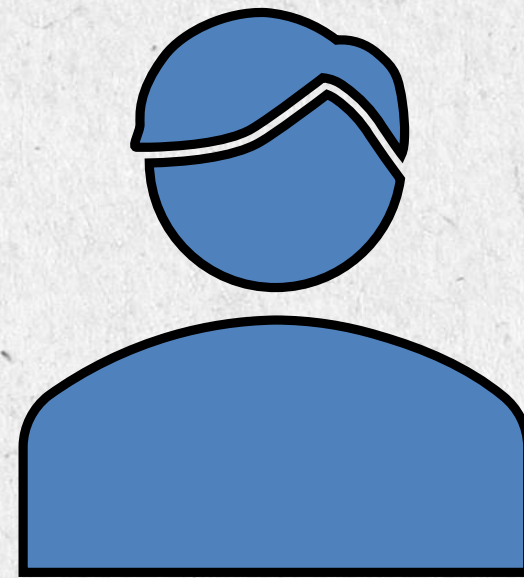
BILANGAN RESPONDEN

JUMLAH	BERPUAS HATI	%	TIDAK BERPUAS HATI	%
62	60	96.77	2	3.23

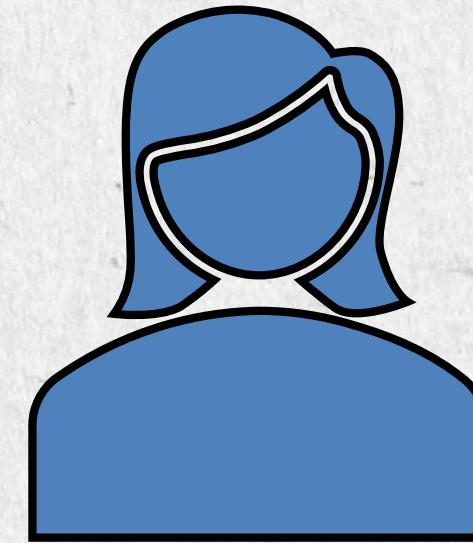


MAKLUM BALAS RESPONDEN (JANTINA)

2026



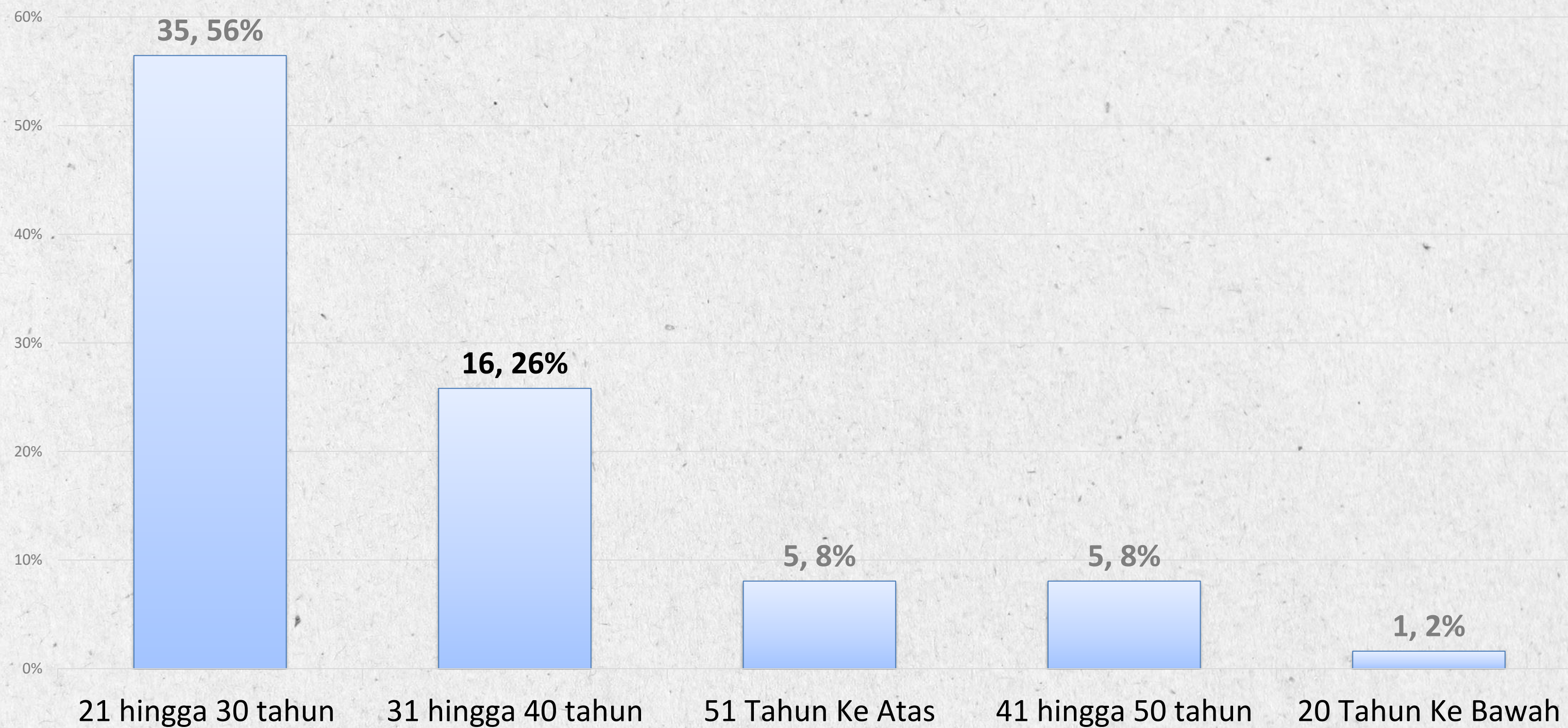
36
58.06%



26
41.94%



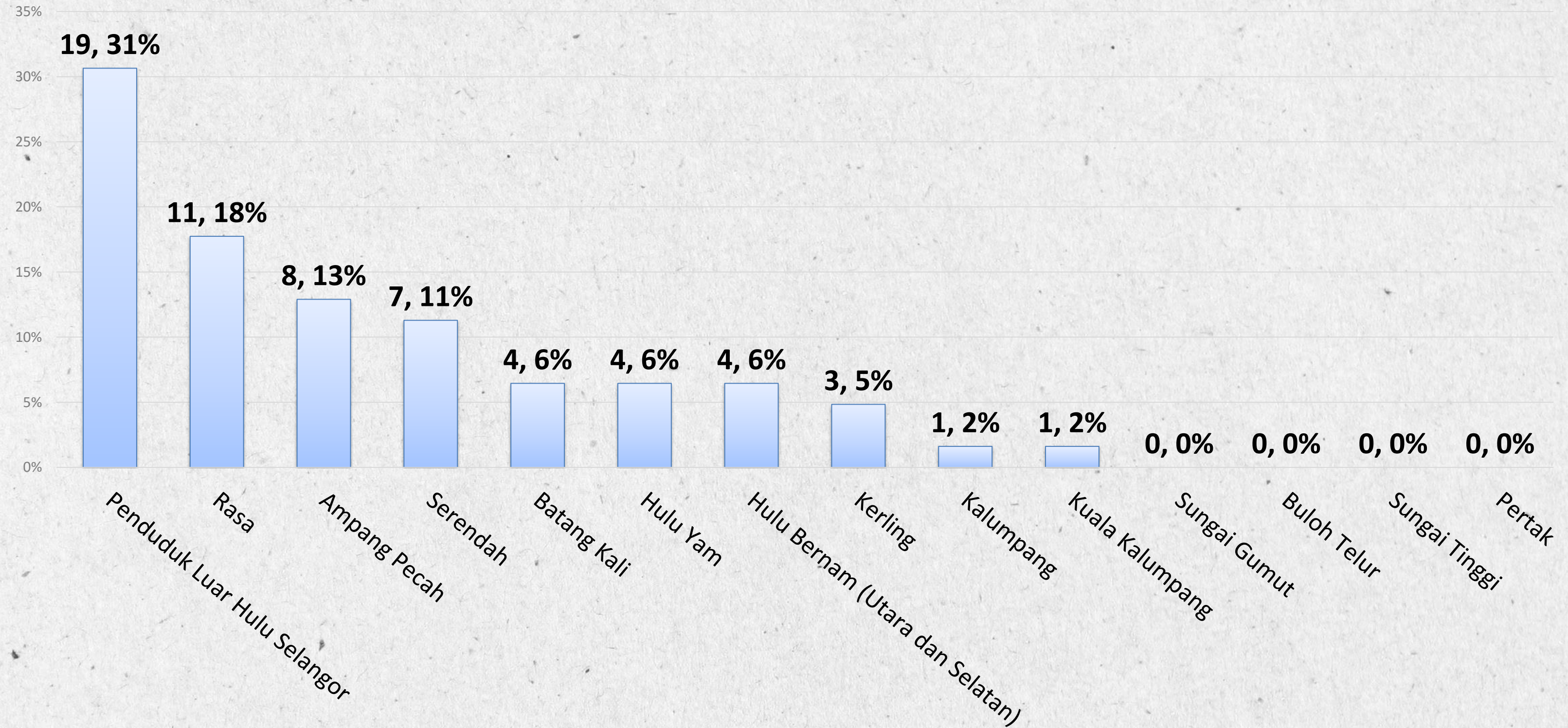
MAKLUM BALAS RESPONDEN (UMUR)





MAKLUM BALAS RESPONDEN (MUKIM)

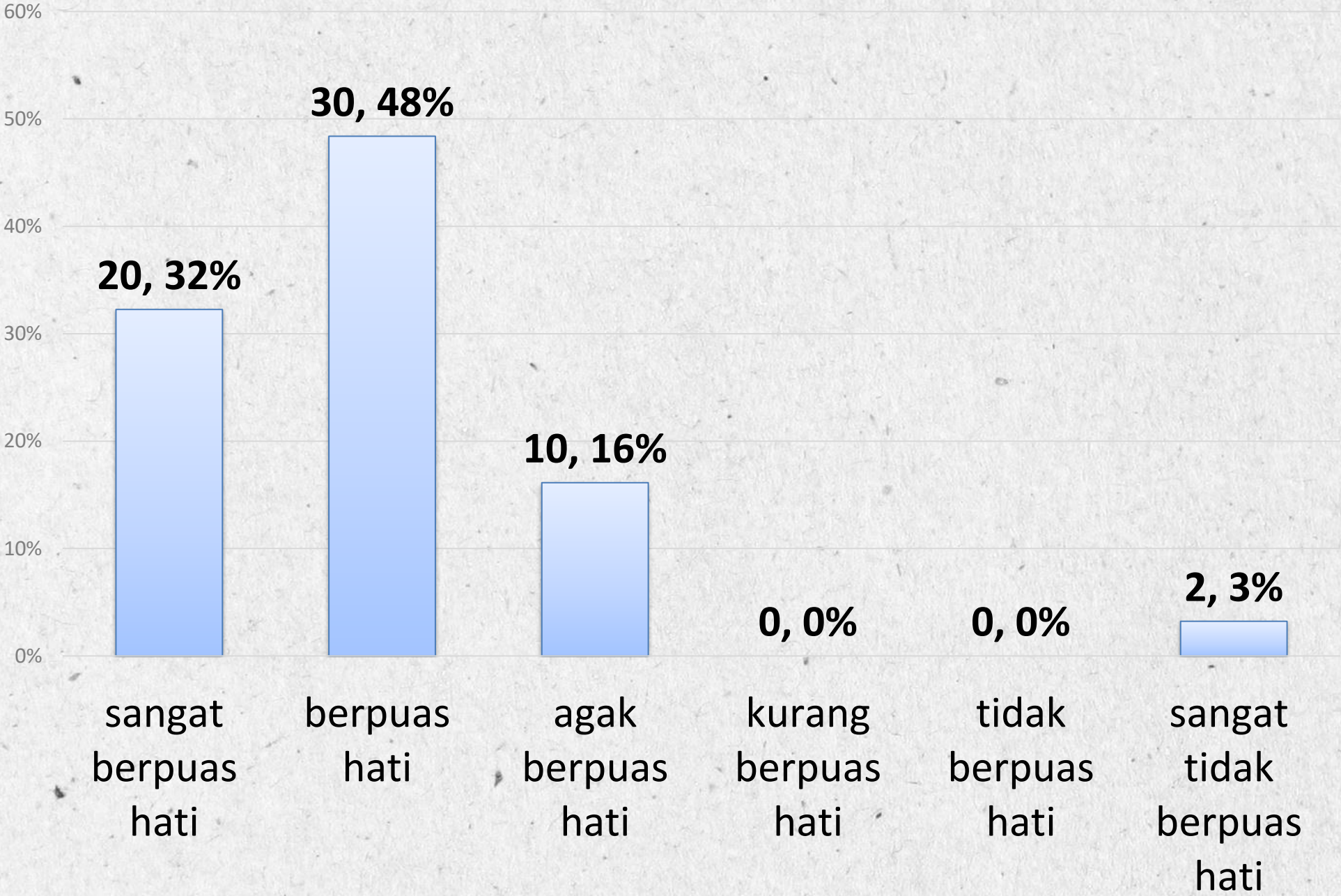
2026





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

2026



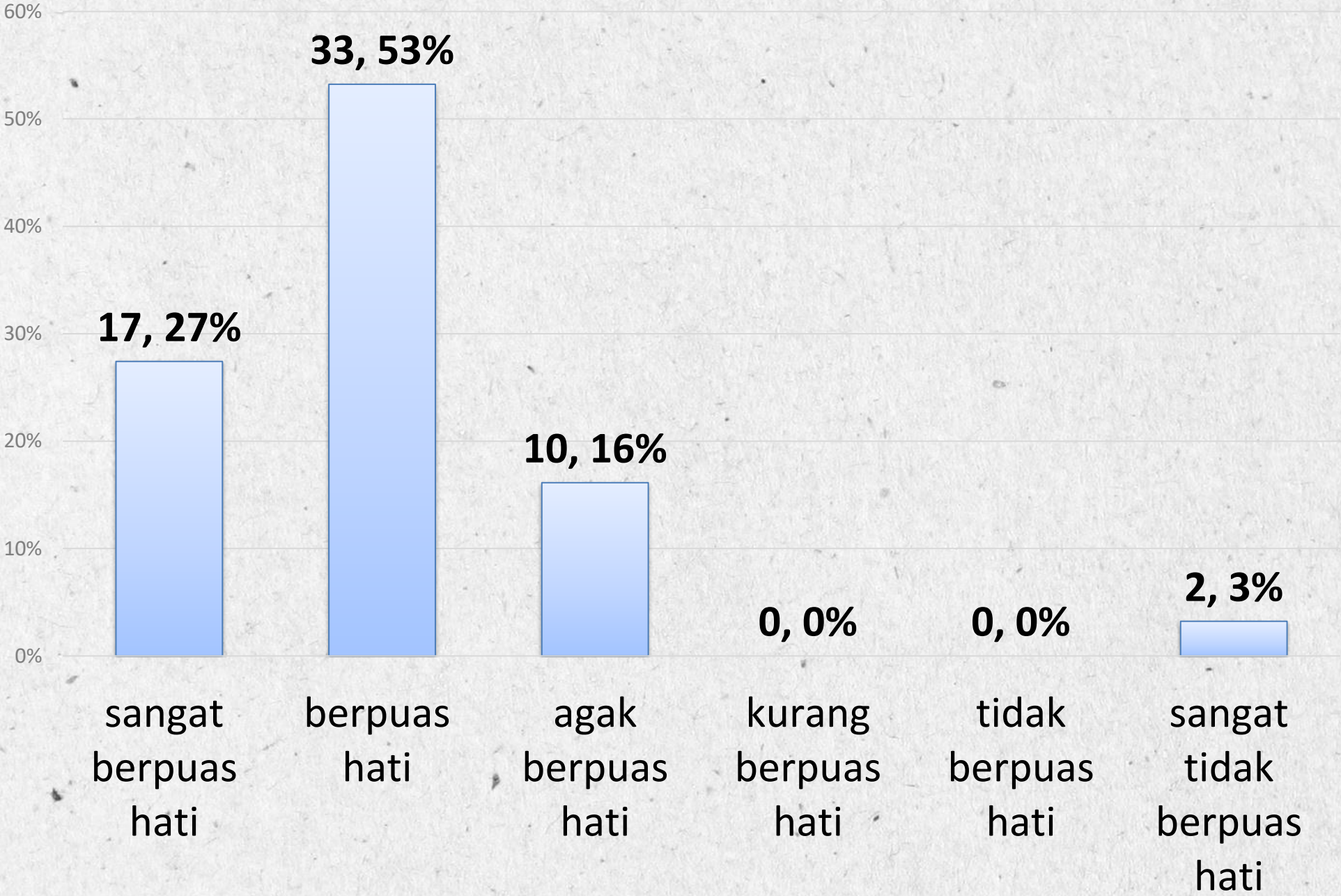
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	1
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
2	





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

2026

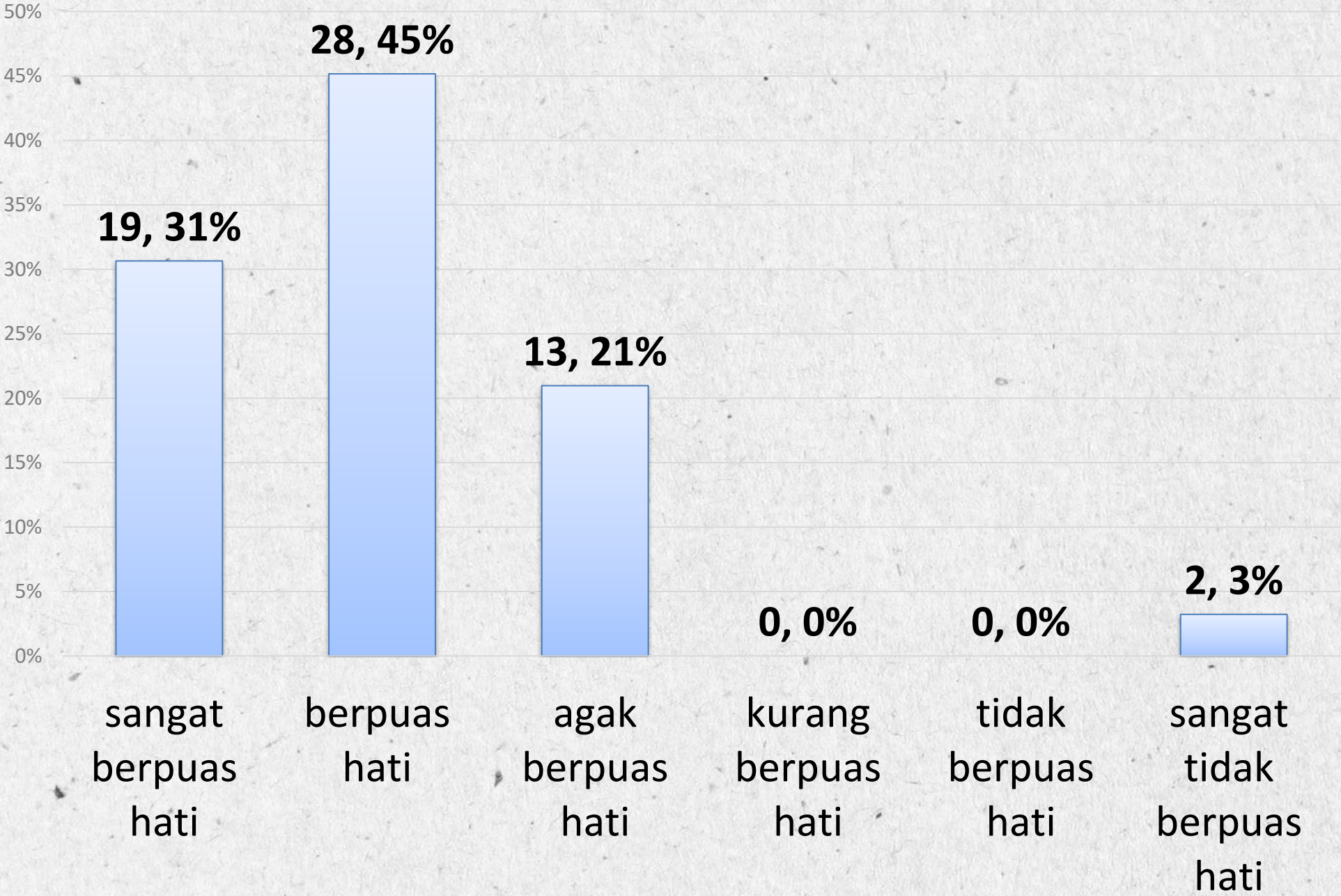


MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	1
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
2	





Soalan 3 : Tempoh Berurusan Cepat Dan Tepat



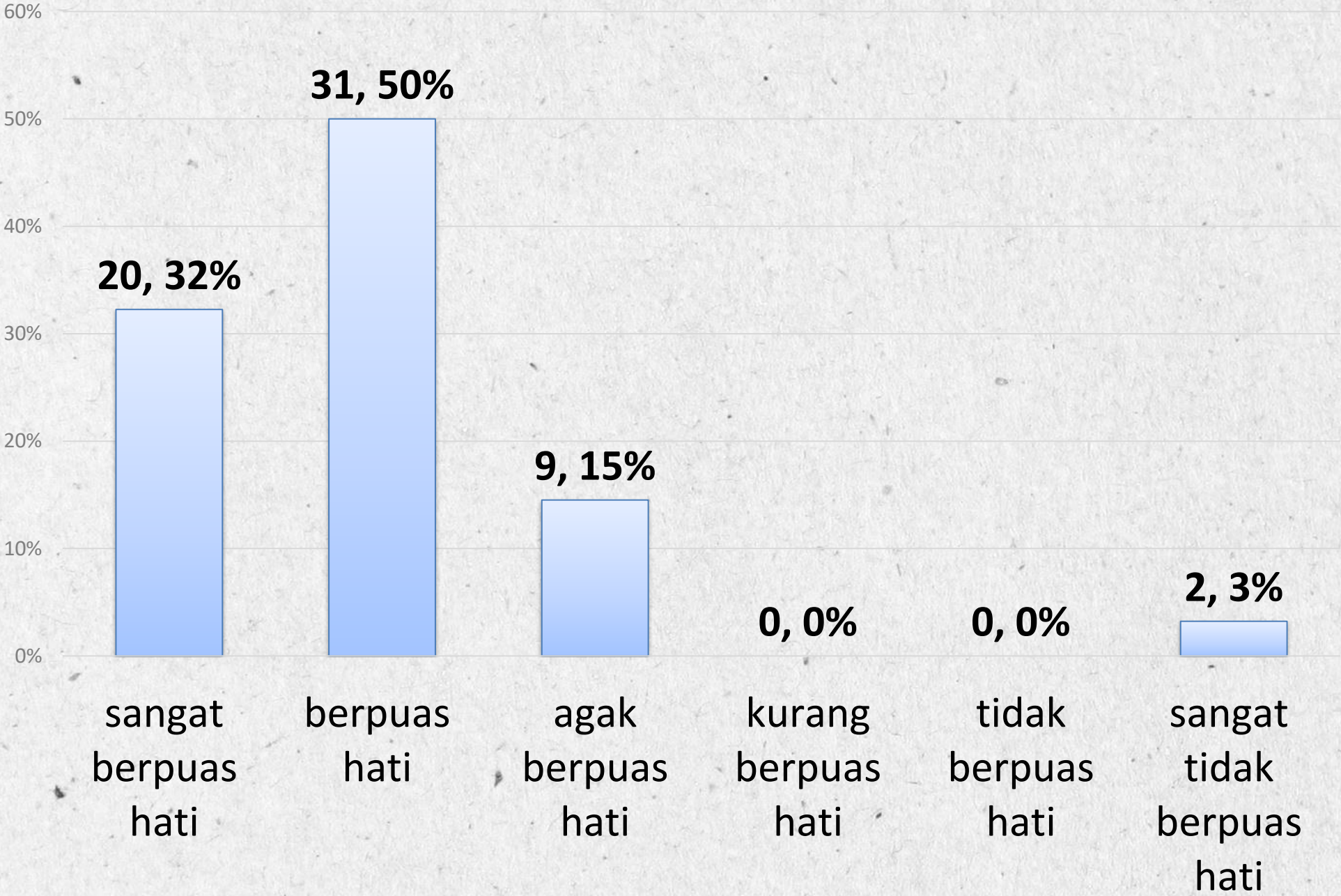
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	1
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
2	





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

2026



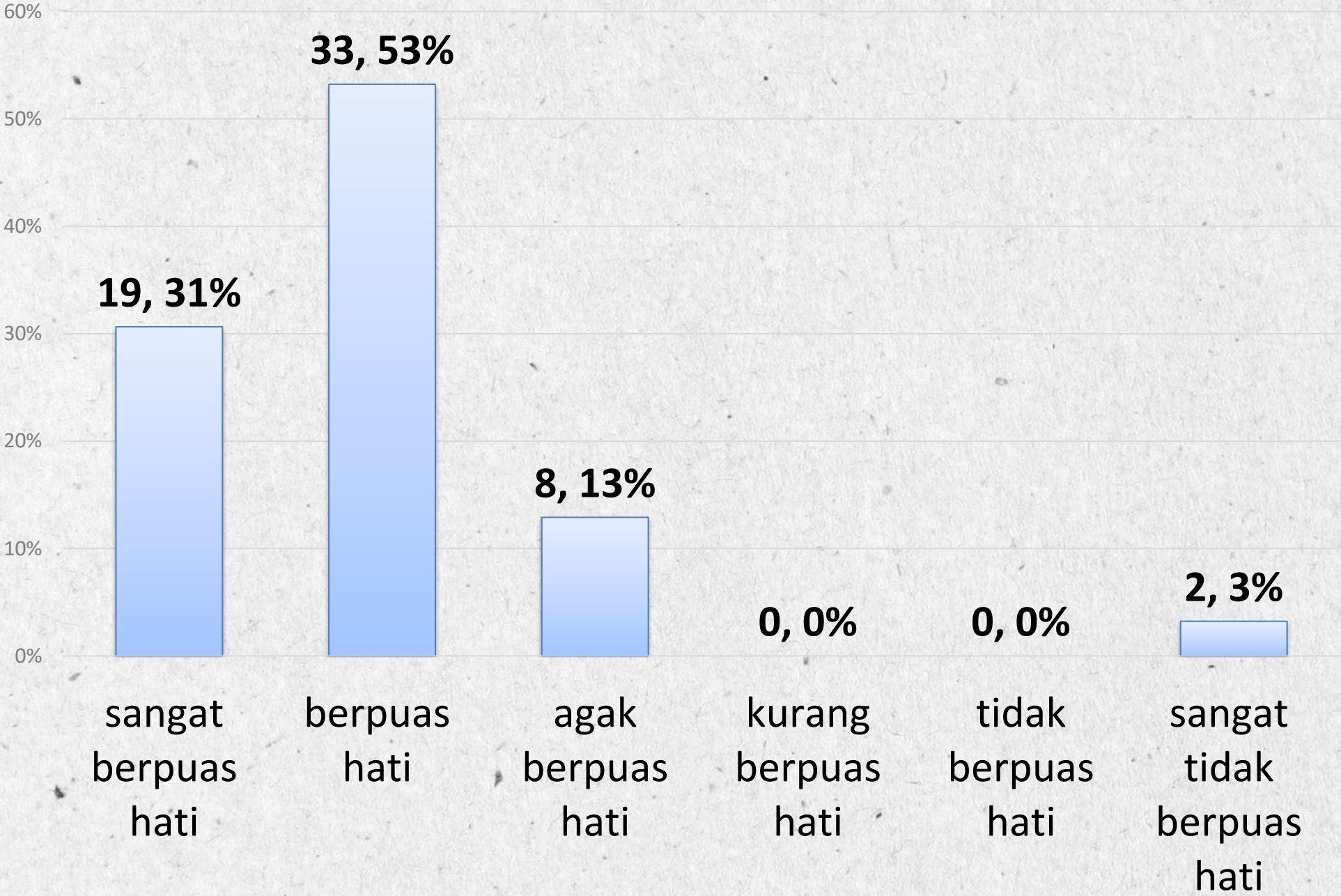
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	1
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
2	





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

2026



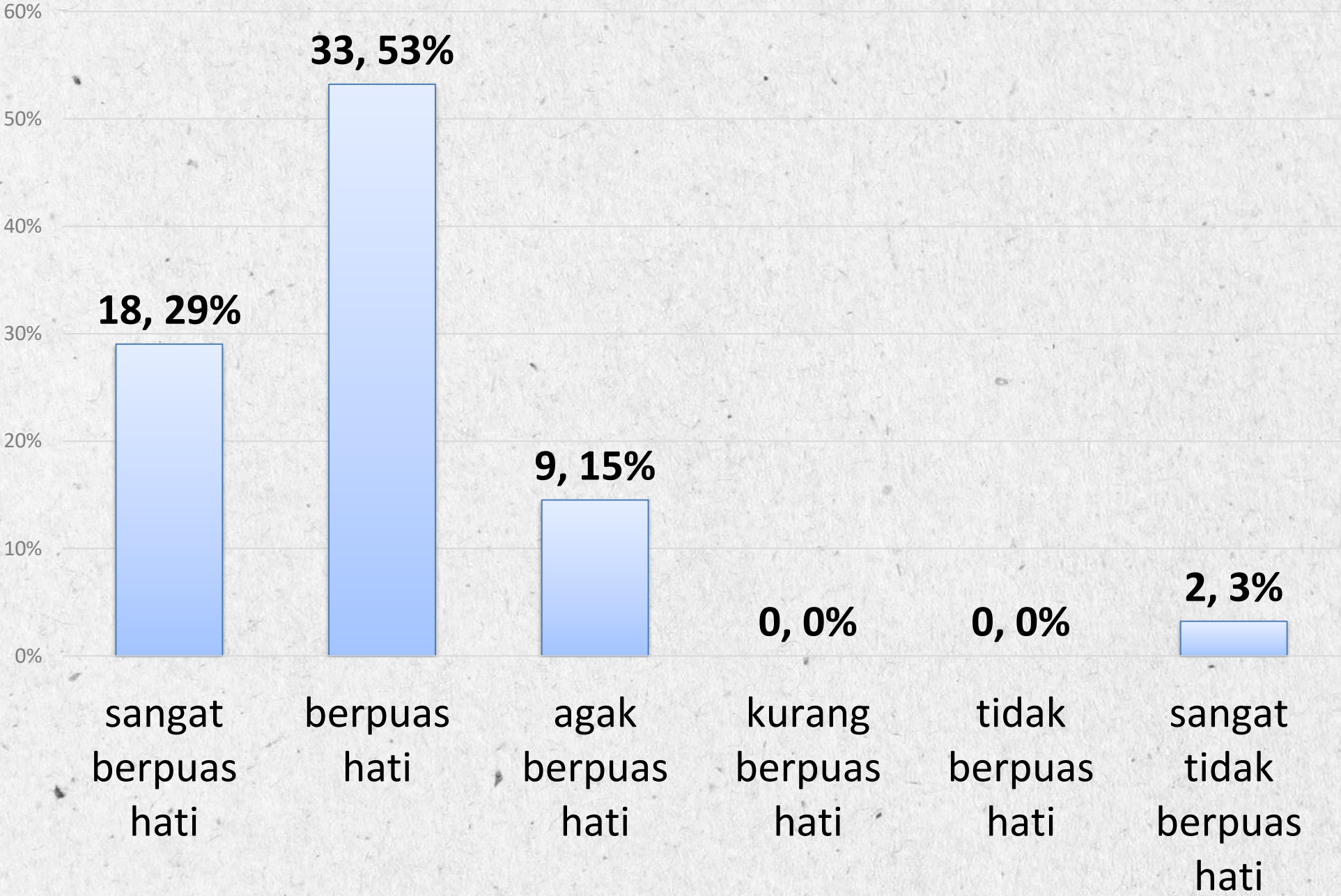
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	1
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
2	





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

2026

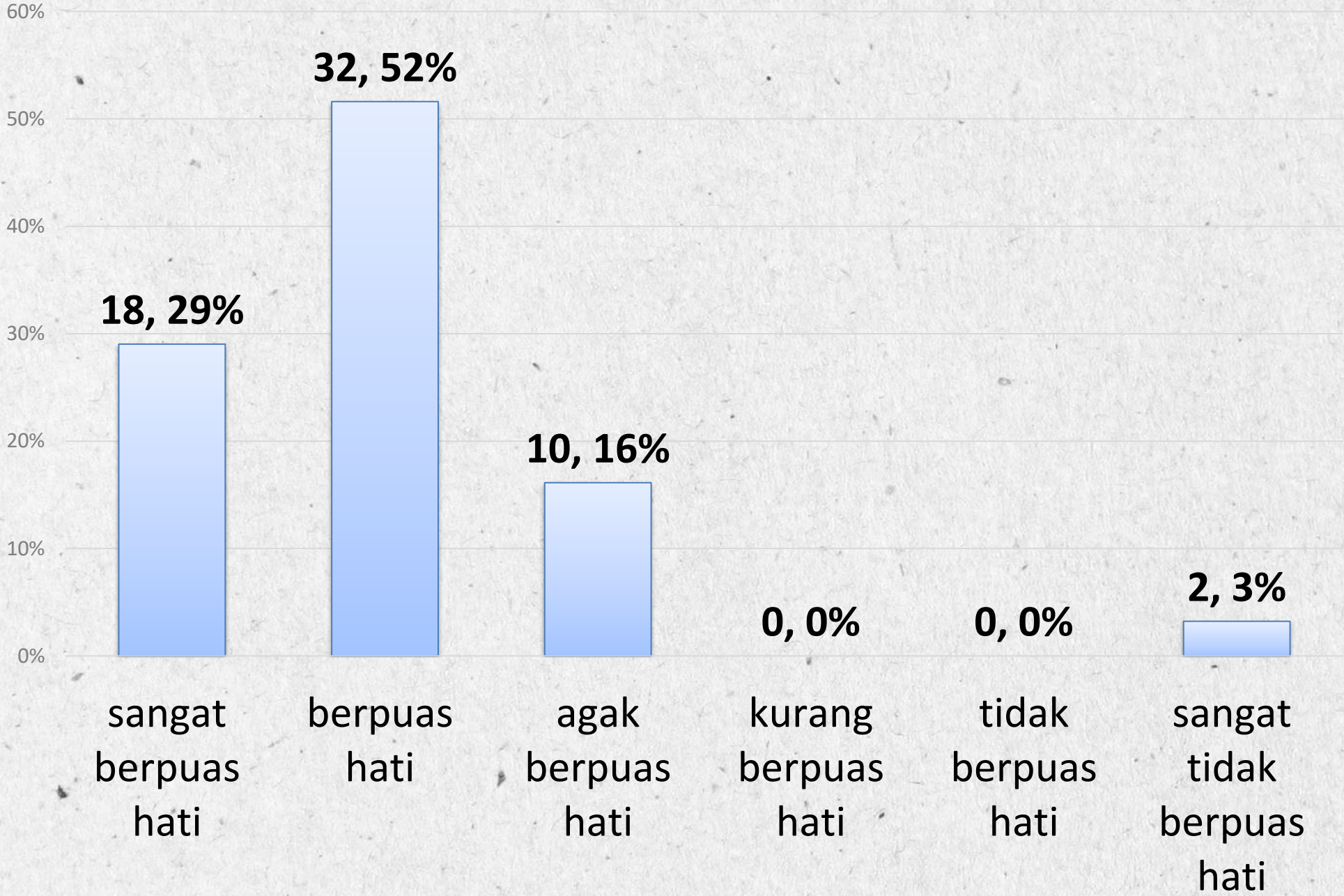


MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	1
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
2	





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

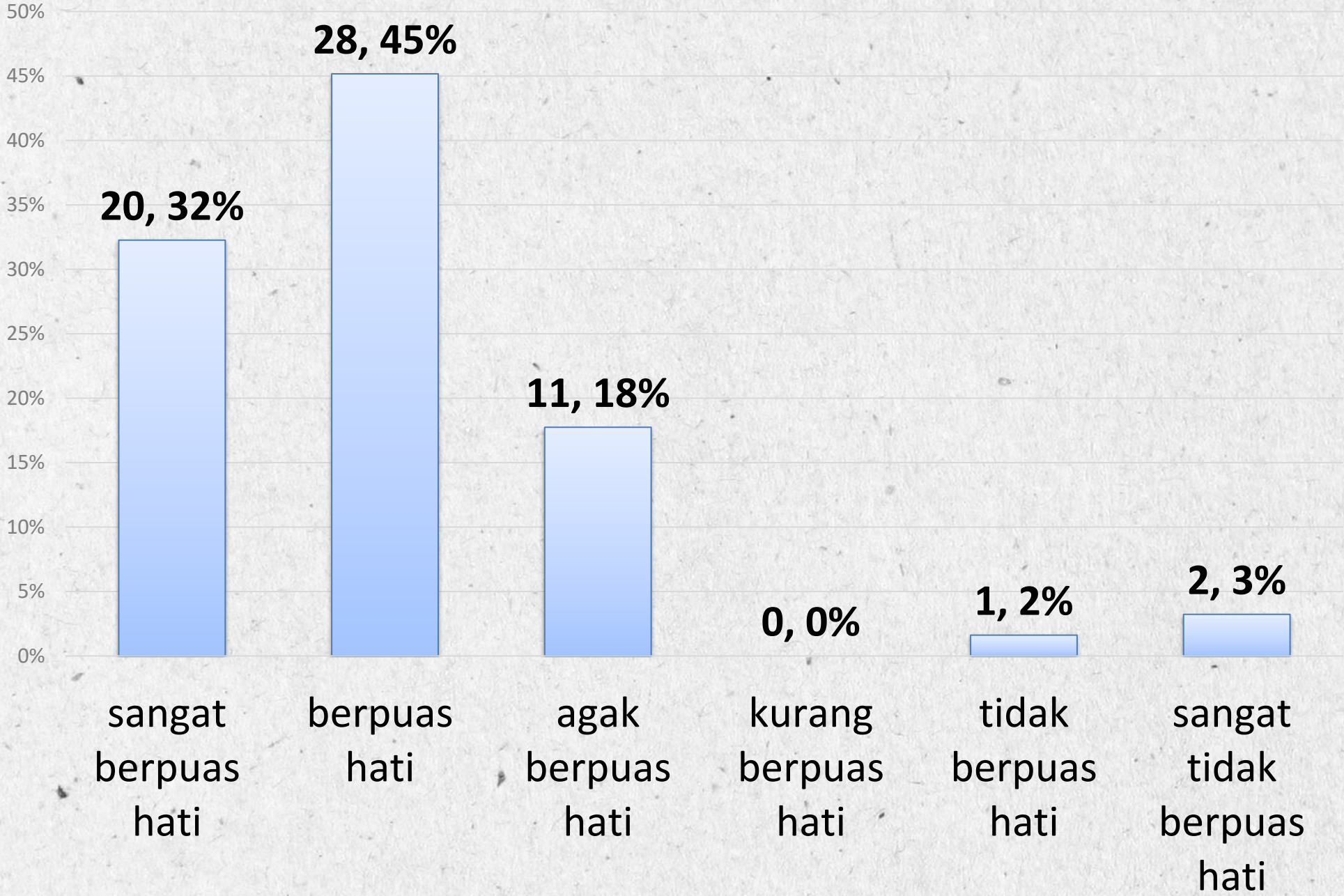


MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	1
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
2	





Soalan 8 : Pelanggan Berpuas Hati Dengan Perkhidmatan Yang Diberikan



MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	1
Hulu Bernam	1
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
3	





SOALAN	BERPUAS HATI		TIDAK BERPUAS HATI	
	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1. Kebersihan Persekitaran Kawasan Pejabat (Kaunter, Tandas, Dll)	60	96.77	2	3.23
2. Kemudahan Dan Keselesaan Pelanggan (Bahan Bacaan, Ruang Menunggu)	60	96.77	2	3.23
3. Tempoh Berurusan Cepat Dan Tepat	60	96.77	2	3.23
4. Layanan Petugas Di Kaunter (Sopan, Berbudi Bahasa)	60	96.77	2	3.23
5. Petugas Mendengar Dengan Teliti Dan Memahami Masalah Pelanggan Serta Sedia Membantu	60	96.77	2	3.23
6. Berkebolehan Untuk Menjawab Pertanyaan / Masalah Dengan Jelas Dan Tepat	60	96.77	2	3.23
7. Pelanggan Yakin Dan Percaya Kepada Pegawai MPHS Dalam Menyelesaikan Masalah Yang Dihadapi / Dirujuk	60	96.77	2	3.23
8. Pelanggan Berpuas Hati Dengan Perkhidmatan Yang Diberikan	59	8.06	3	4.84



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

2026

Sebanyak **341 borang** telah berjaya dikumpulkan bermula Bulan Januari sehingga Bulan Jun bagi tahun 2026. Sistem maklum balas kepuasan ini mempunyai 12 soalan.





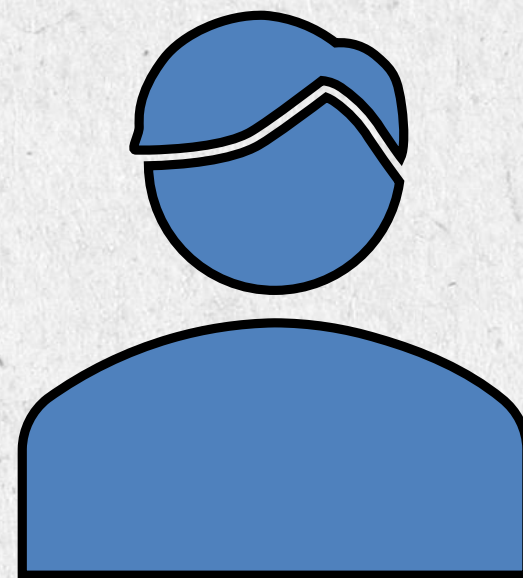
BILANGAN RESPONDEN

JUMLAH	BERPUAS HATI	%	TIDAK BERPUAS HATI	%
341	326	95.60	15	4.40

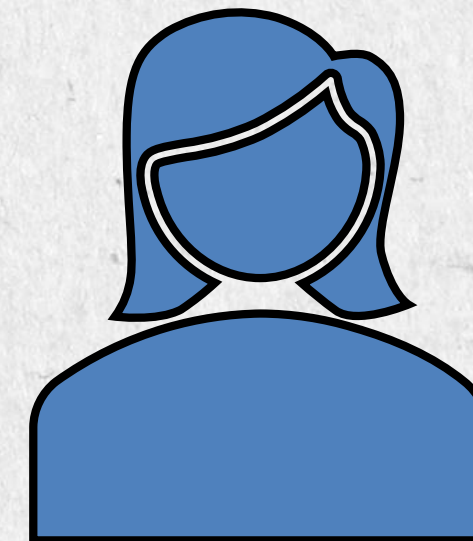


MAKLUM BALAS RESPONDEN (JANTINA)

2026



180
52.79%

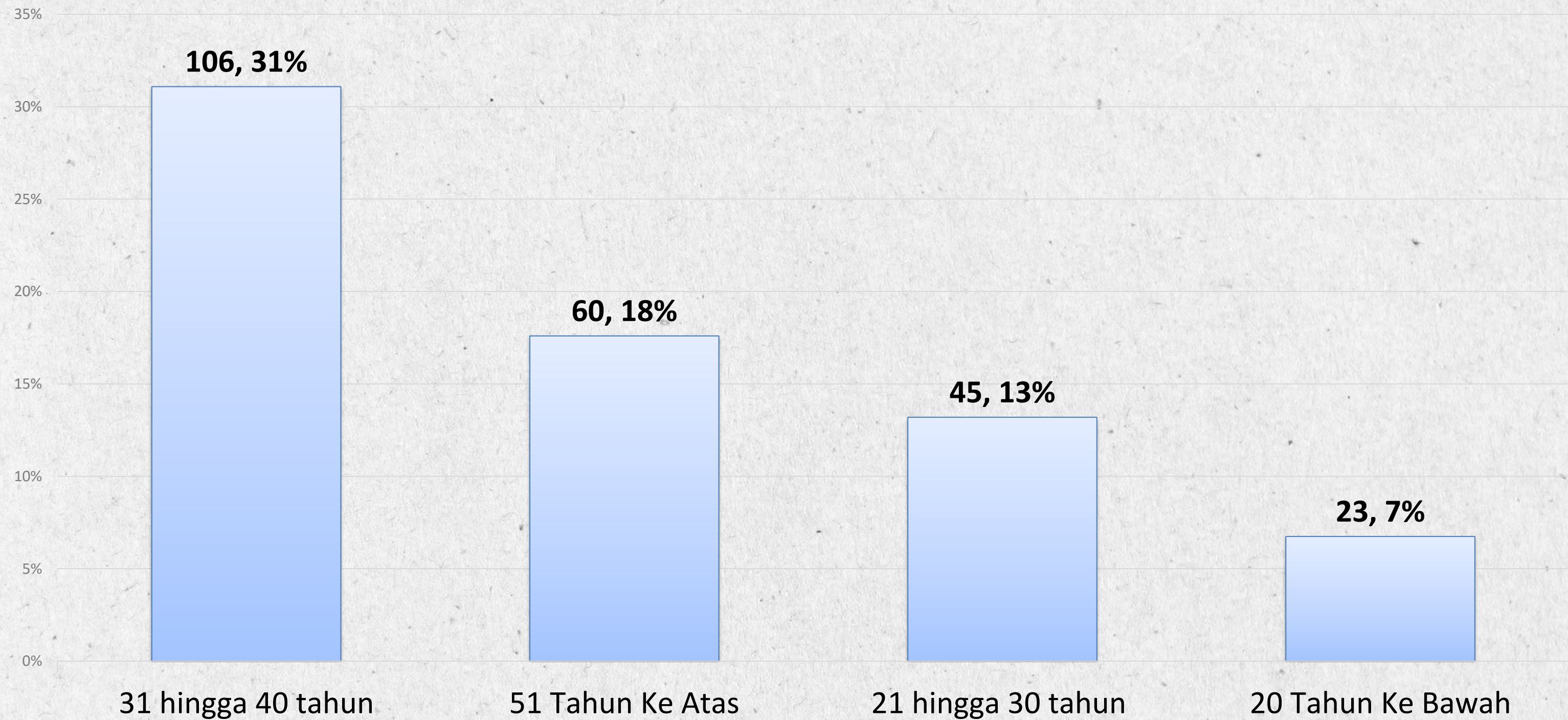


161
47.21%



202

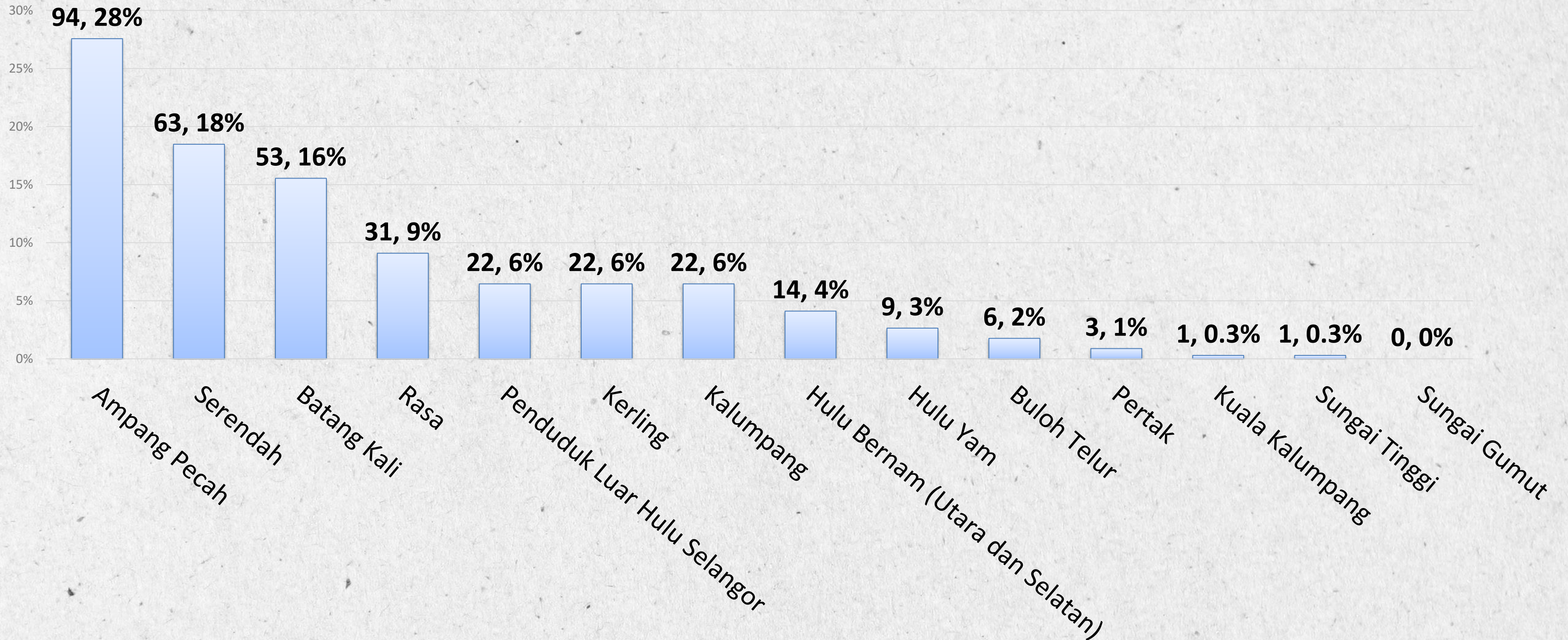
MAKLUM BALAS RESPONDEN (UMUR)





MAKLUM BALAS RESPONDEN (MUKIM)

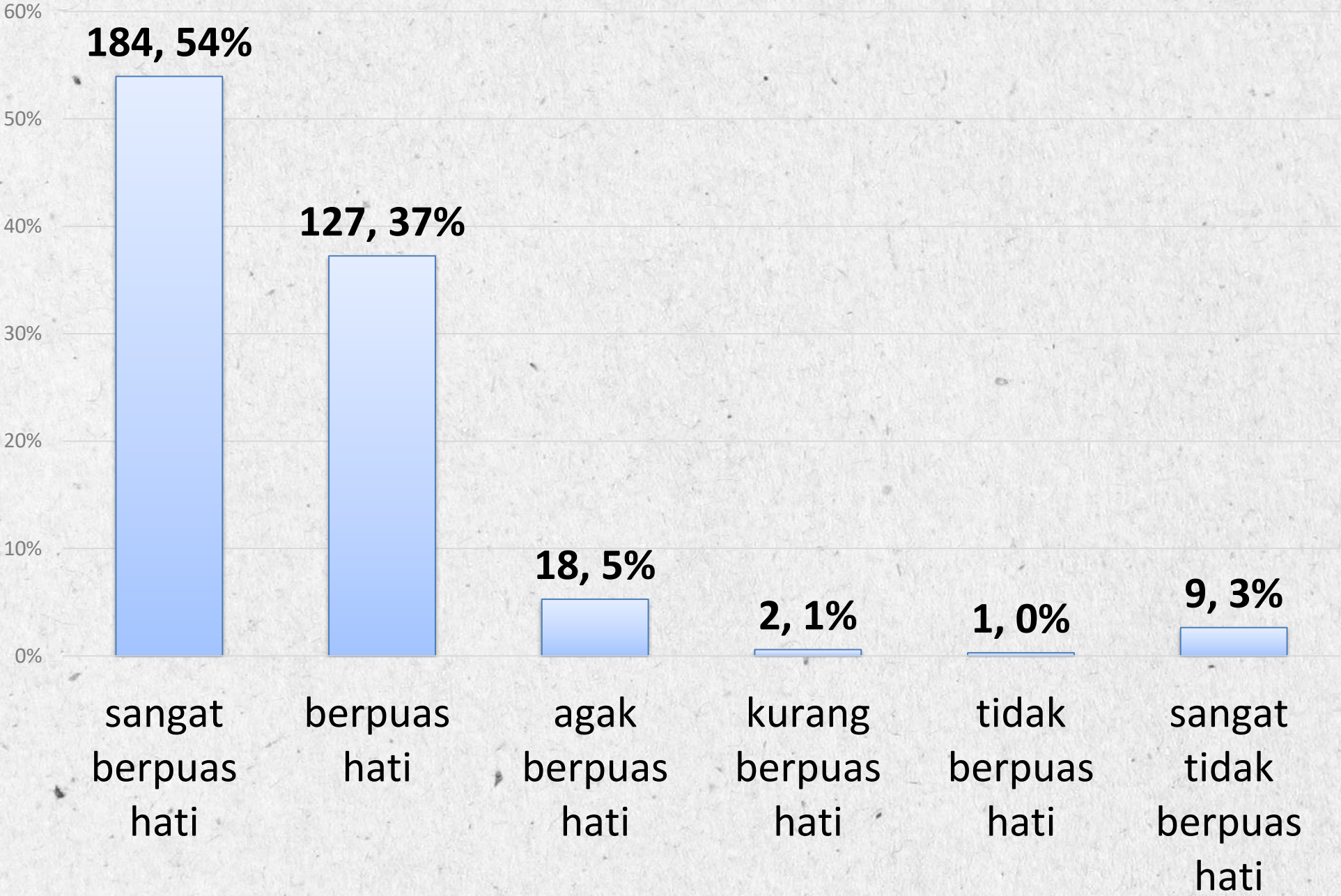
2026





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

2026



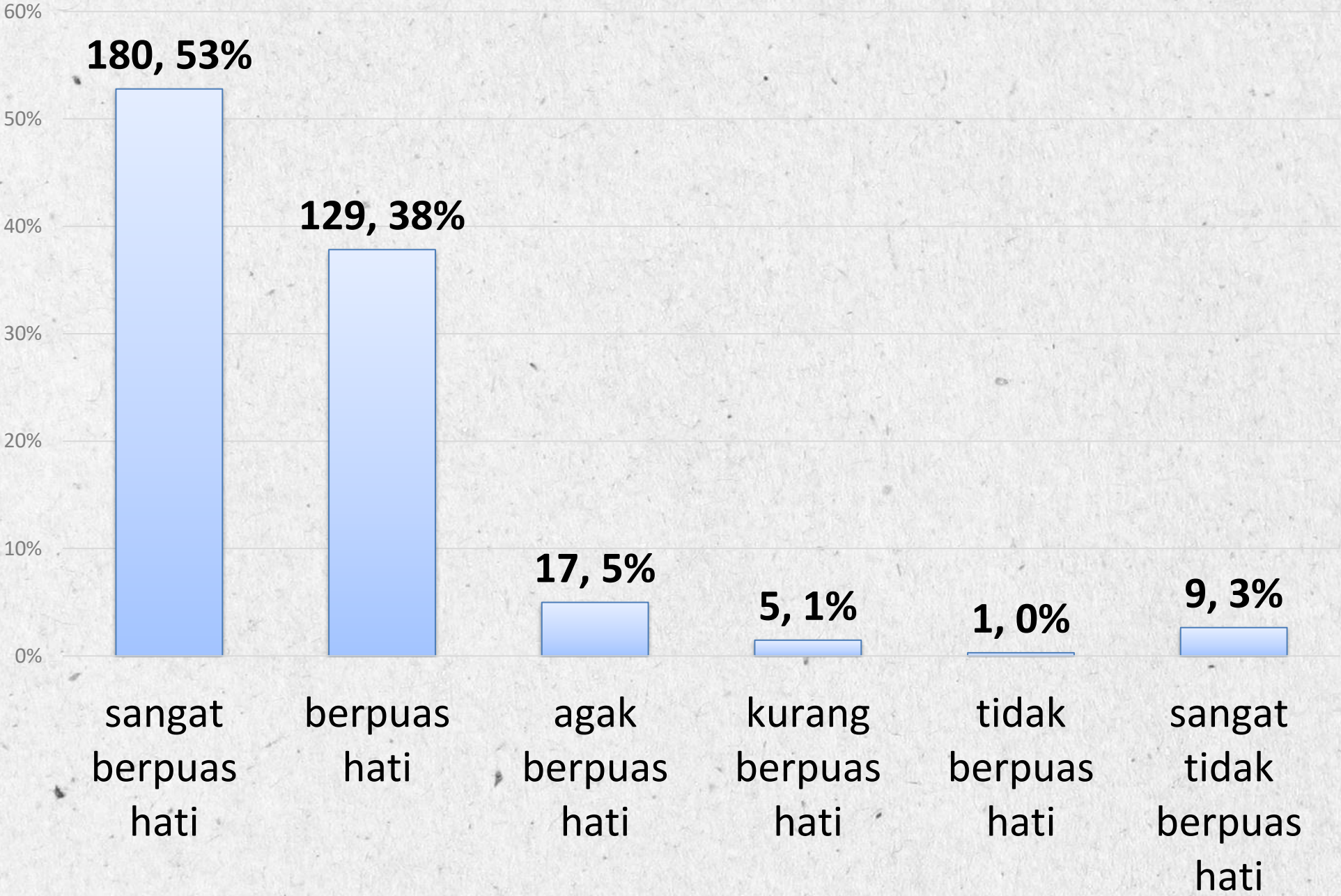
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	4
Ampang Pecah	3
Serendah	2
Hulu Bernam	1
Hulu Yam	1
Kerling	1
12	





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

2026



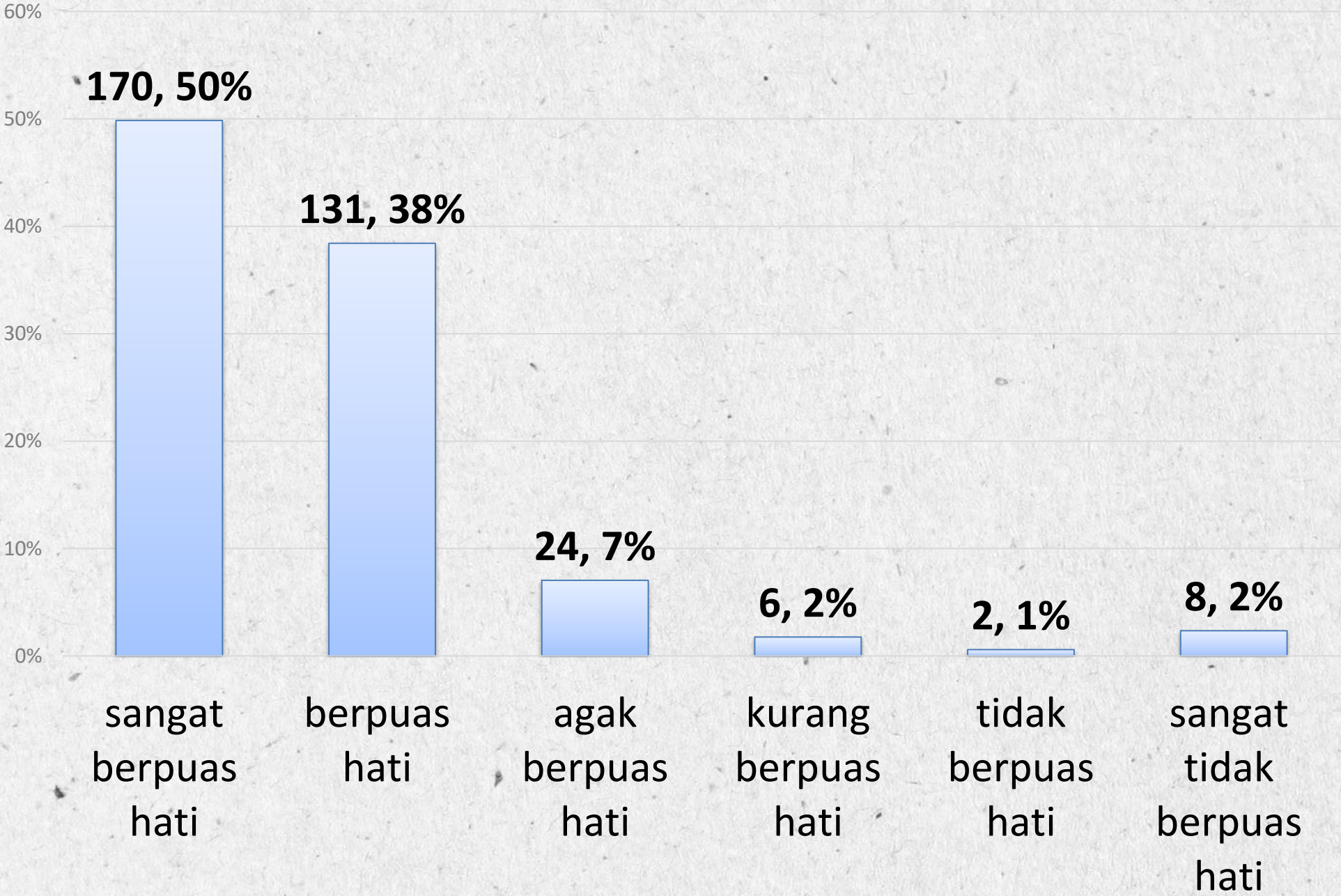
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	6
Ampang Pecah	4
Serendah	2
Hulu Bernam	1
Hulu Yam	1
Kerling	1
15	





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

2026

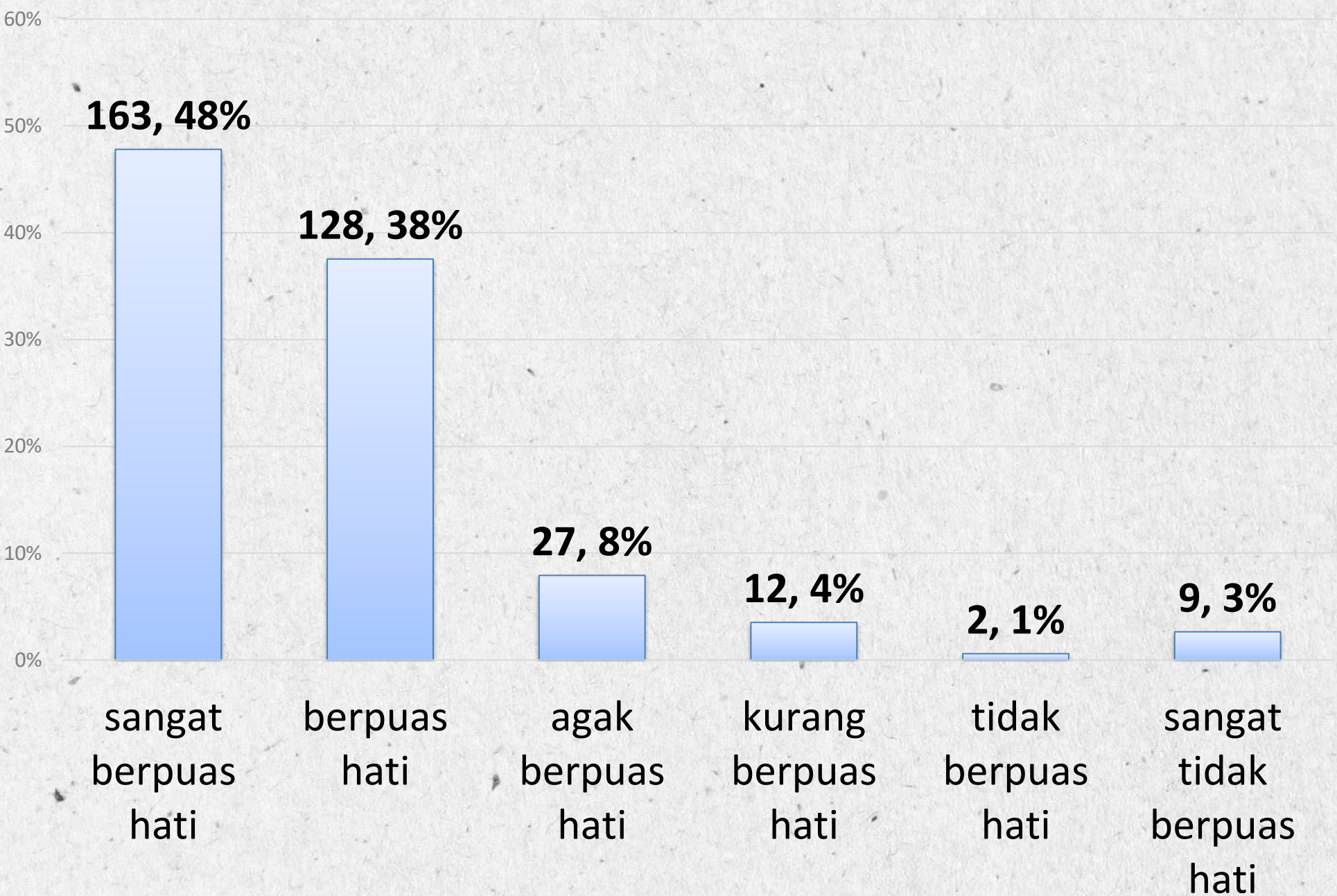


MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	5
Ampang Pecah	4
Serendah	3
Hulu Bernam	1
Hulu Yam	1
Kerling	1
Kalumpang	1
16	



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

2026

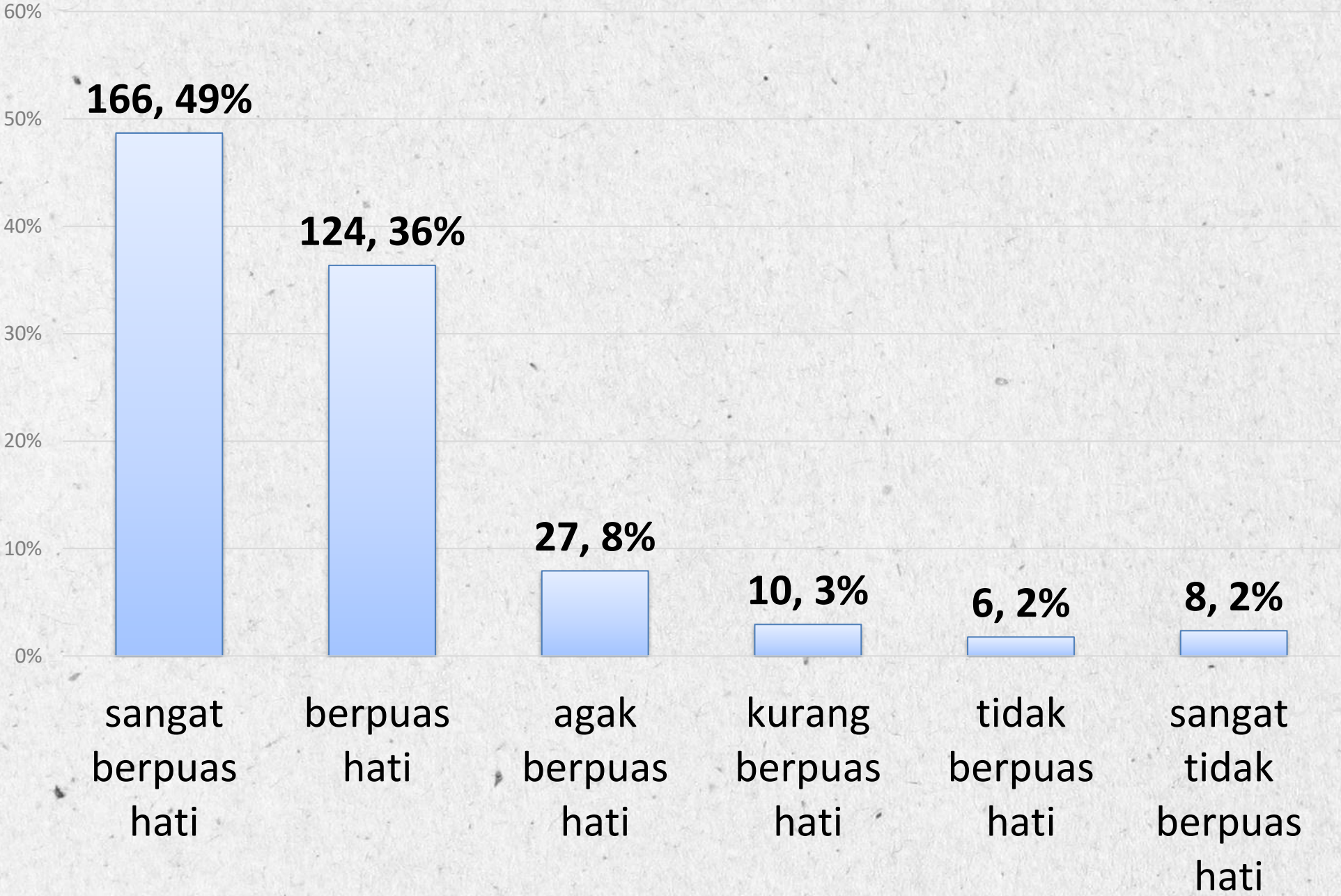


MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Ampang Pecah	9
Batang Kali	7
Serendah	3
Hulu Bernam	1
Hulu Yam	1
Kerling	1
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
23	



Soalan 5 : MPHS Menyelenggara Kemudahan Awam Dan Infrastruktur Dengan Baik

2026



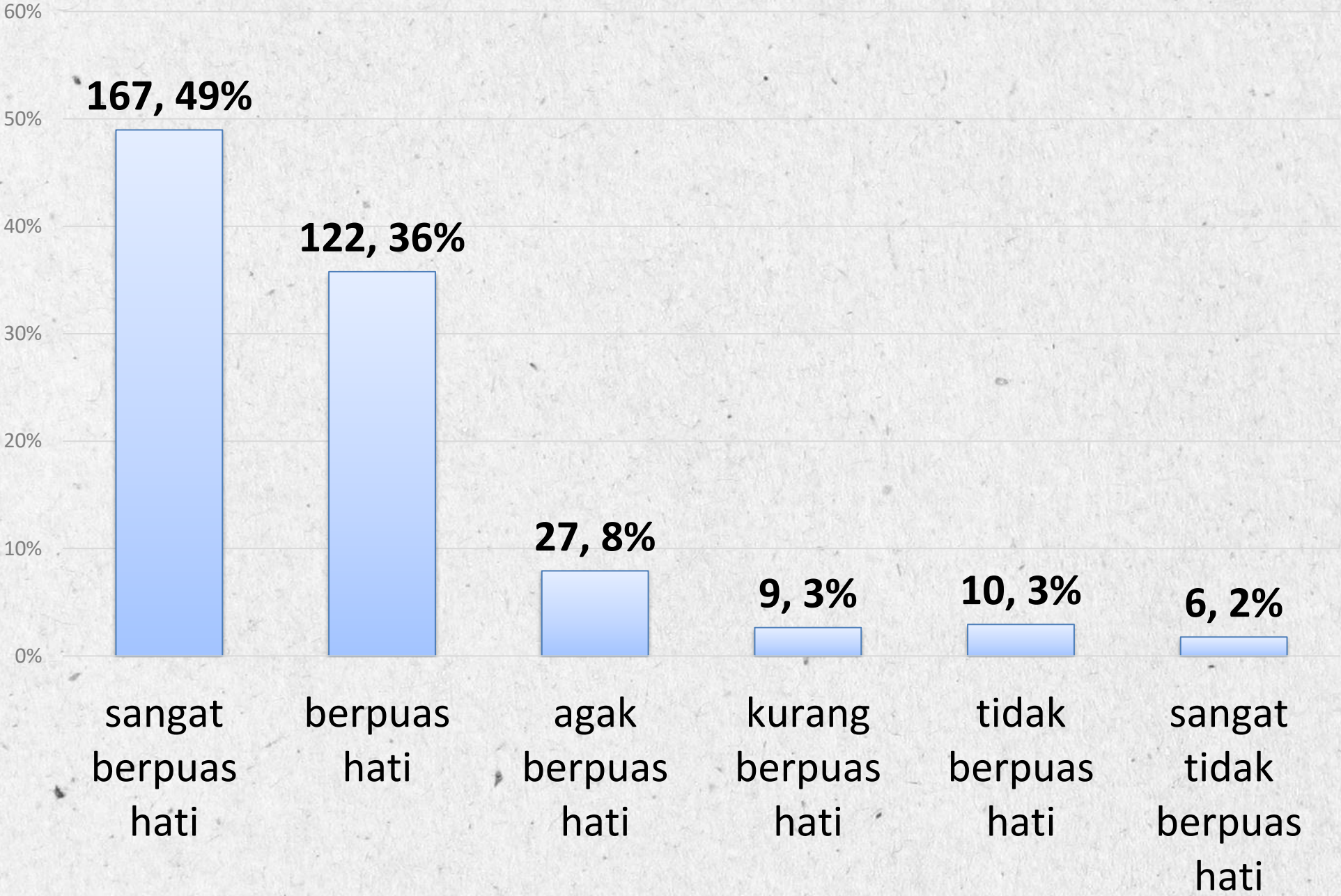
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Ampang Pecah	9
Batang Kali	7
Serendah	3
Penduduk Luar Hulu Selangor	2
Hulu Bernam	1
Hulu Yam	1
Kerling	1
24	





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

2026

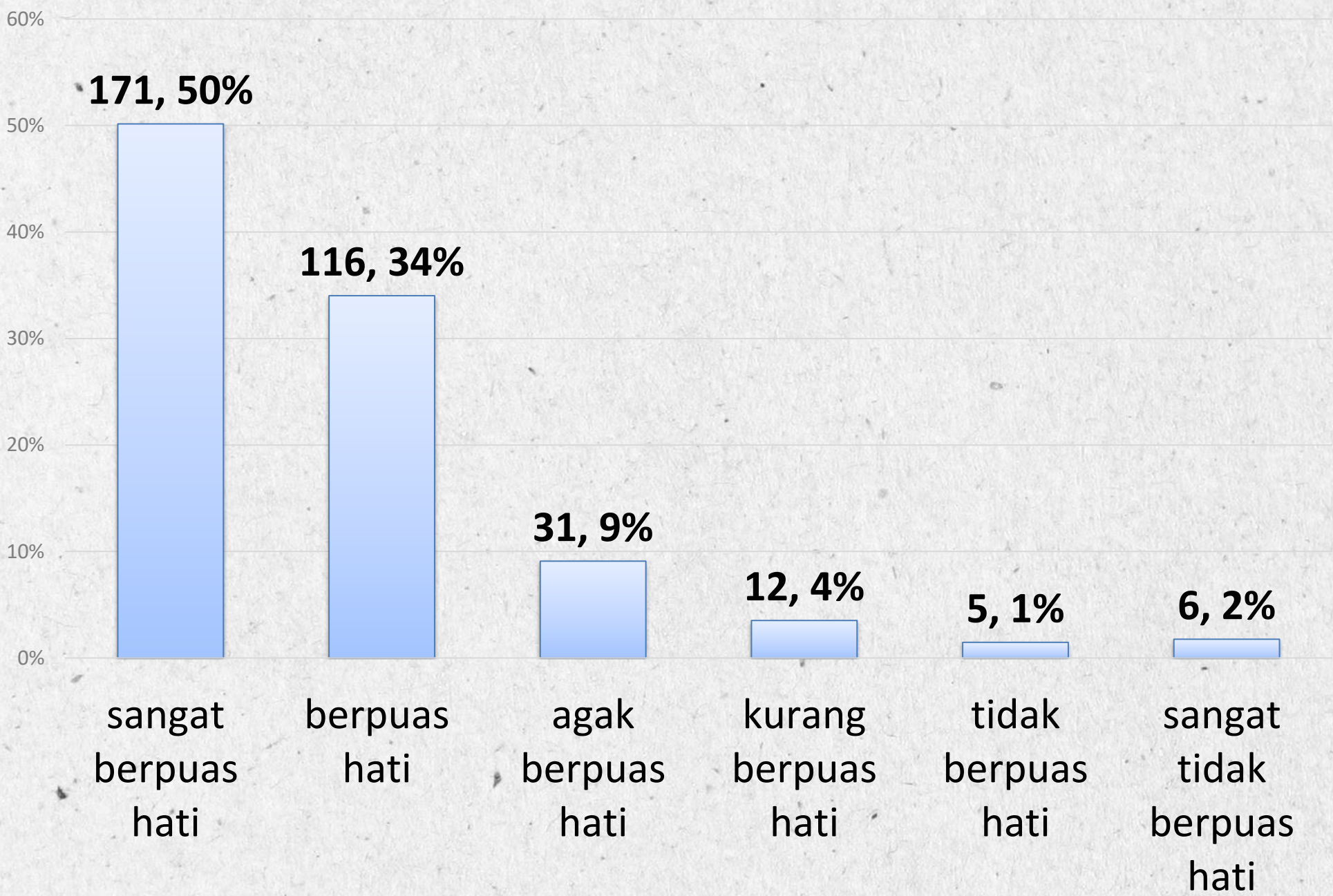


MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	8
Ampang Pecah	7
Serendah	4
Penduduk Luar Hulu Selangor	2
Hulu Bernam	1
Hulu Yam	1
Kalumpang	1
Kerling	1
25	





Soalan 7 : Landskap Dan Pengindahan Bandar Diurus Dengan Baik

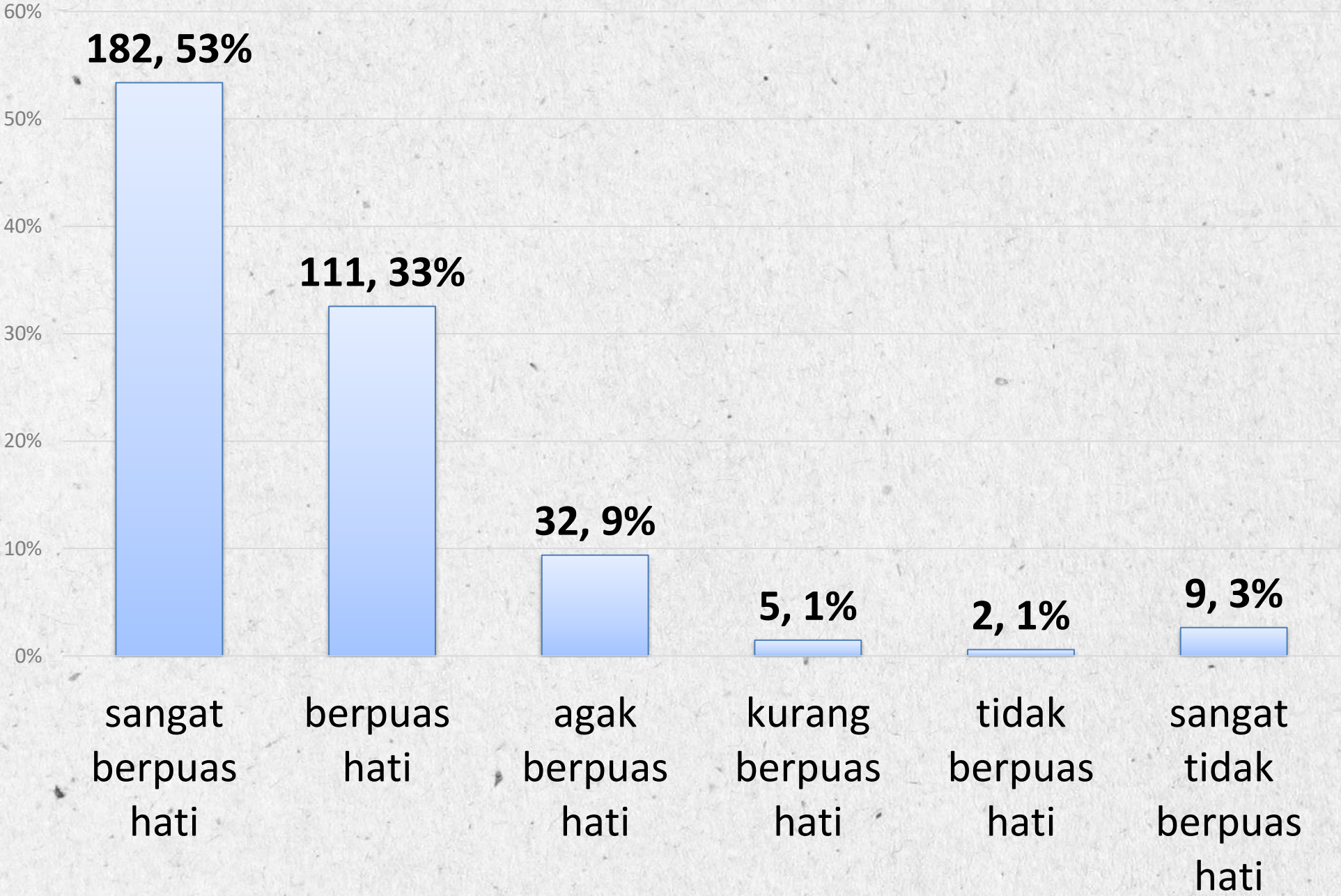


MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	9
Ampang Pecah	6
Serendah	2
Penduduk Luar Hulu Selangor	2
Hulu Bernam	1
Hulu Yam	1
Kalumpang	1
Kerling	1
23	





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

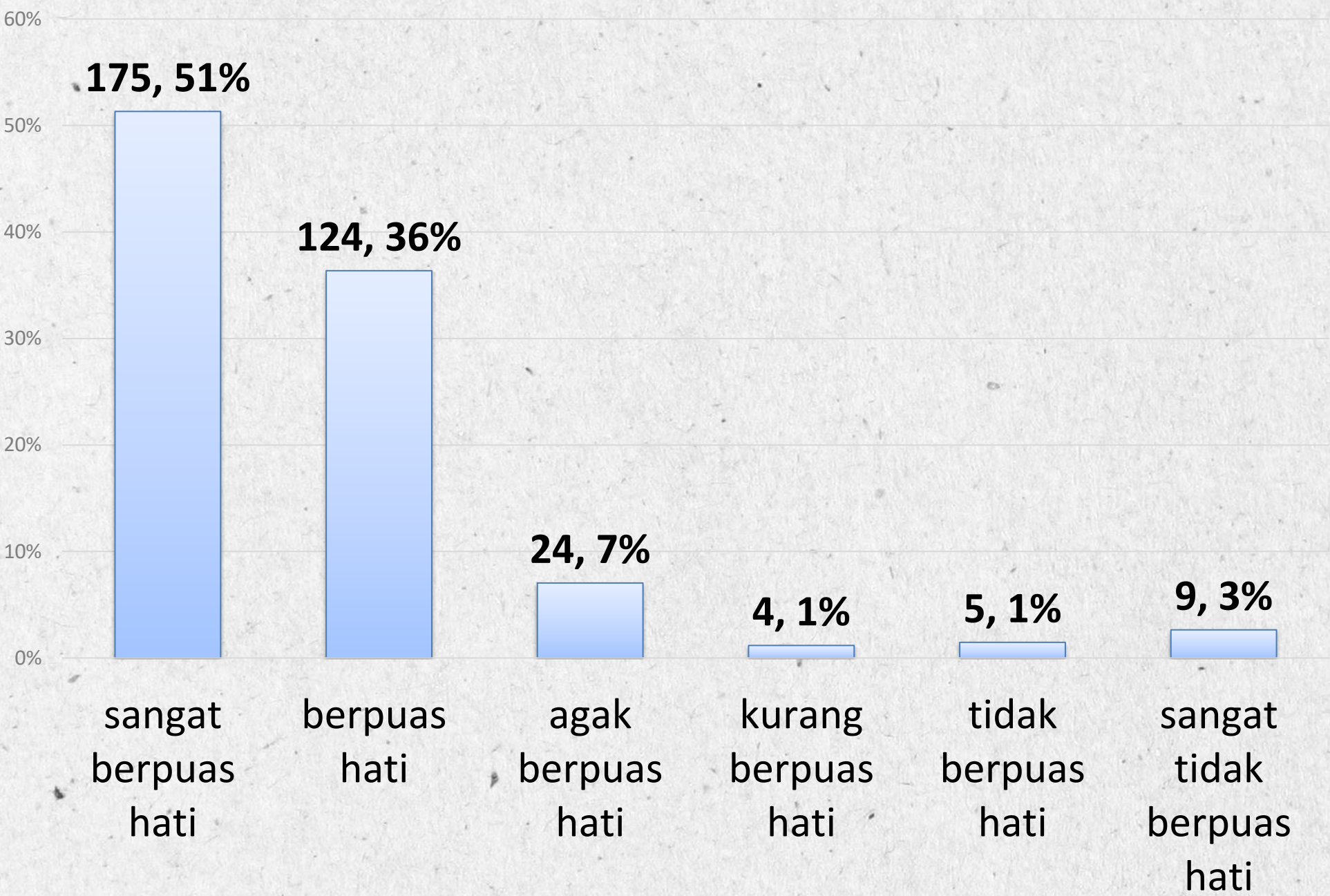


MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	5
Ampang Pecah	3
Serendah	2
Penduduk Luar Hulu Selangor	2
Hulu Bernam	1
Hulu Yam	1
Kalumpang	1
Kerling	1
16	





Soalan 9 : Tindakan Penguatkuasaan Yang Dijalankan Adil Dan Saksama



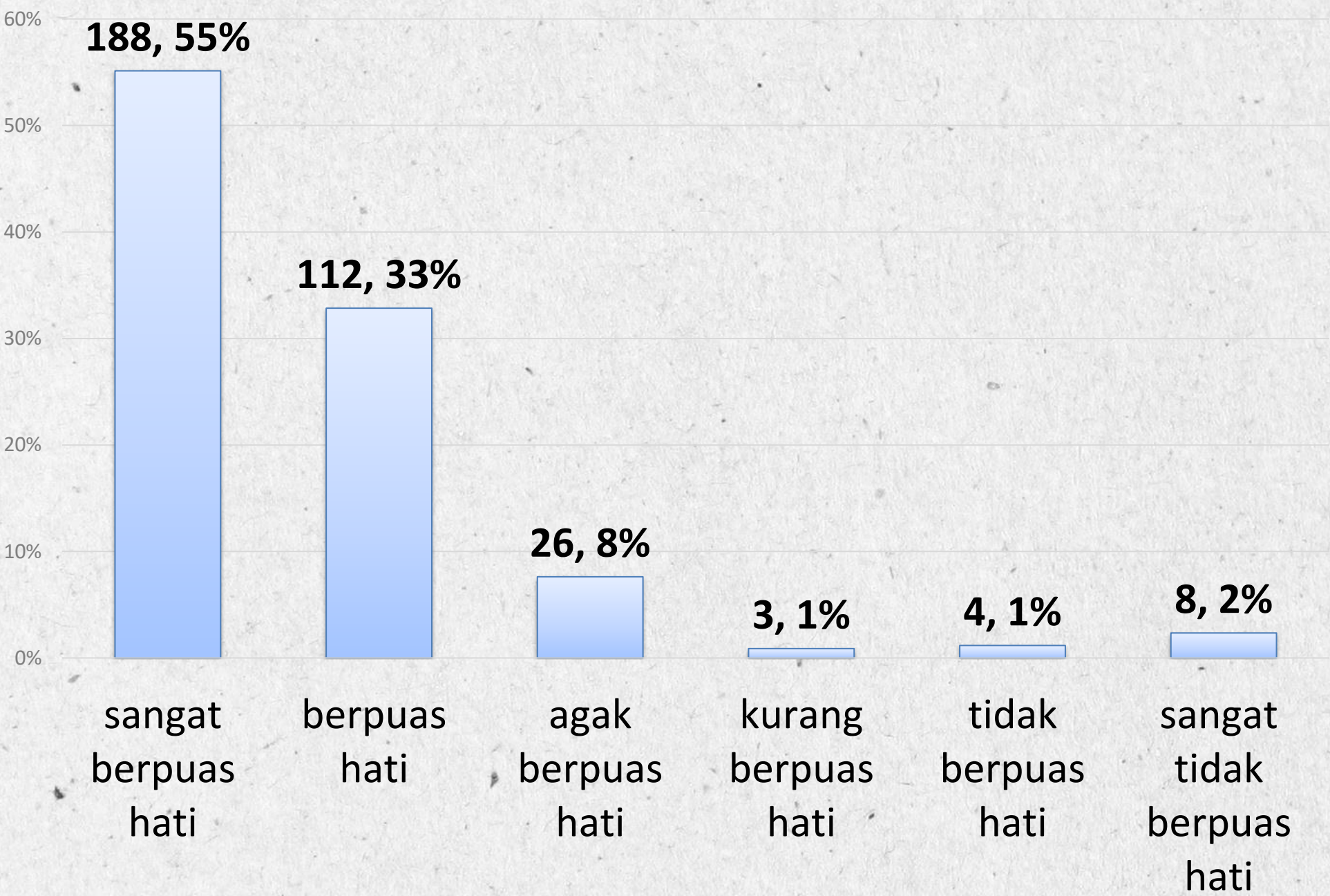
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	5
Ampang Pecah	4
Serendah	3
Penduduk Luar Hulu Selangor	2
Hulu Bernam	1
Hulu Yam	1
Kalumpang	1
Kerling	1
18	





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

2026

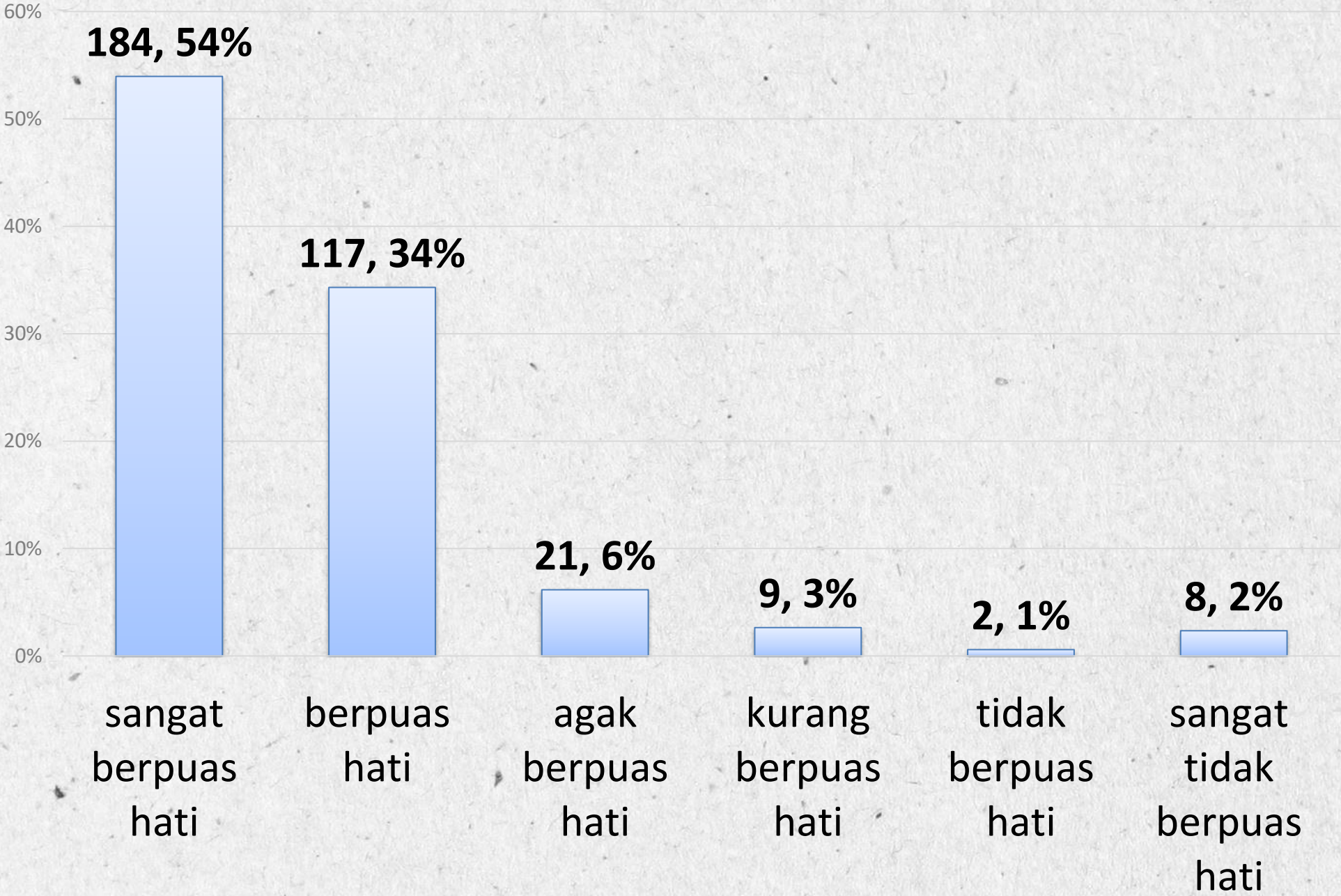


MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	7
Serendah	2
Ampang Pecah	1
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
Hulu Bernam	1
Hulu Yam	1
Kalumpang	1
Kerling	1
15	





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



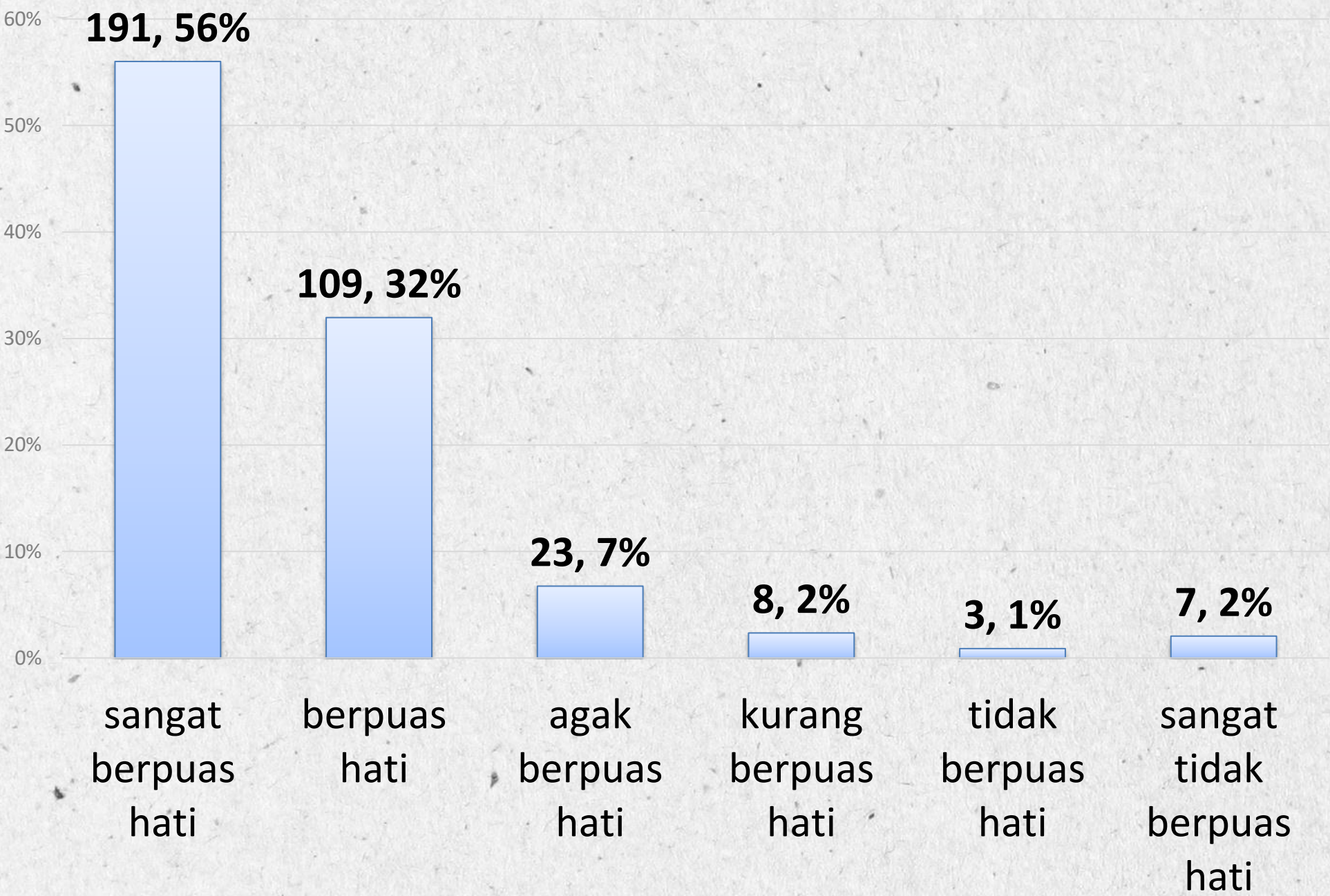
MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	7
Ampang Pecah	5
Serendah	2
Kerling	2
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
Hulu Bernam	1
Hulu Yam	1
19	





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

2026



MUKIM YANG TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH
Batang Kali	7
Ampang Pecah	4
Serendah	2
Kerling	2
Penduduk Luar Hulu Selangor	1
Hulu Bernam	1
Hulu Yam	1
18	





SOALAN	BERPUAS HATI		TIDAK BERPUAS HATI	
	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1. Pegawai dan kakitangan MPHS sentiasa melayani pelanggan dengan mesra dan baik.	329	96.48	12	3.52
2. Proses kerja yang dijalankan oleh MPHS memudahkan urusan pelanggan.	326	95.60	15	4.40
3. MPHS memproses aduan/permohonan dalam tempoh masa yang ditetapkan.	325	95.31	16	4.69
4. MPHS menyediakan kemudahan awam dan infrastruktur yang mencukupi untuk semua golongan masyarakat.	316	92.67	23	6.74
5. MPHS menyelenggara kemudahan awam dan infrastruktur dengan baik.	317	92.96	24	7.04
6. Kualiti perkhidmatan perbandaran seperti kutipan sampah, pembersihan longkang, pemotongan rumput dilaksanakan dengan baik.	316	92.67	25	7.33
7. Landskap dan pengindahan bandar diurus dengan baik.	318	93.26	23	6.74
8. Aktiviti-aktiviti perniagaan dikawal dan dipantau dengan baik.	325	95.31	16	4.69
9. Tindakan penguatkuasaan yang dijalankan adil dan saksama.	323	94.72	18	5.28
10. Program dan aktiviti yang dijalankan oleh MPHS memberi manfaat dan melibatkan semua penduduk di Daerah Hulu Selangor.	326	95.60	15	4.40
11. MPHS menyalurkan maklumat, dasar, program, aktiviti dan kempen yang dijalankan dengan berkesan.	322	94.43	19	5.57
12. Secara keseluruhannya, perkhidmatan yang ditawarkan oleh MPHS adalah memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan.	323	94.72	18	5.28



LAPORAN SISTEM *CUSTOMER SATISFACTION* *RATING AND FEEDBACK SYSTEM.*

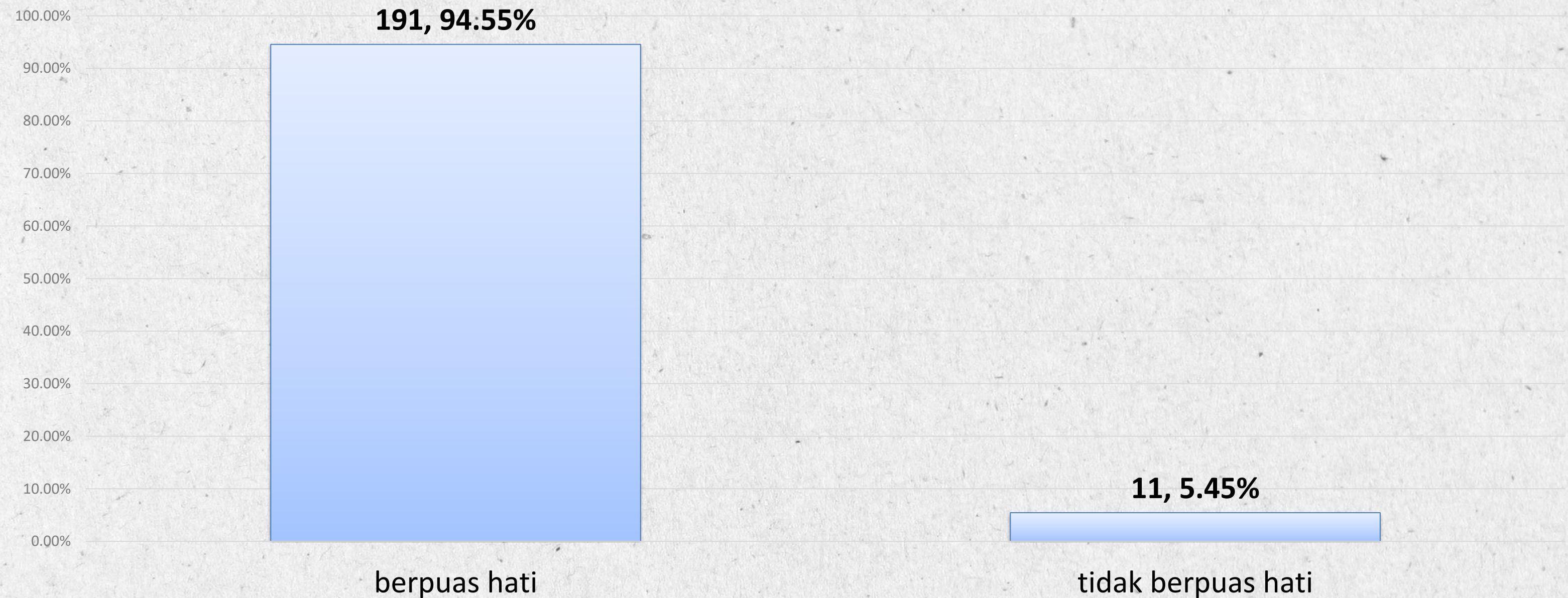
Jumlah pelanggan yang menilai maklumbalas kepuasan menerusi sistem *Customer Satisfaction Rating And Feedback System* adalah sebanyak **202** pelanggan.





2026

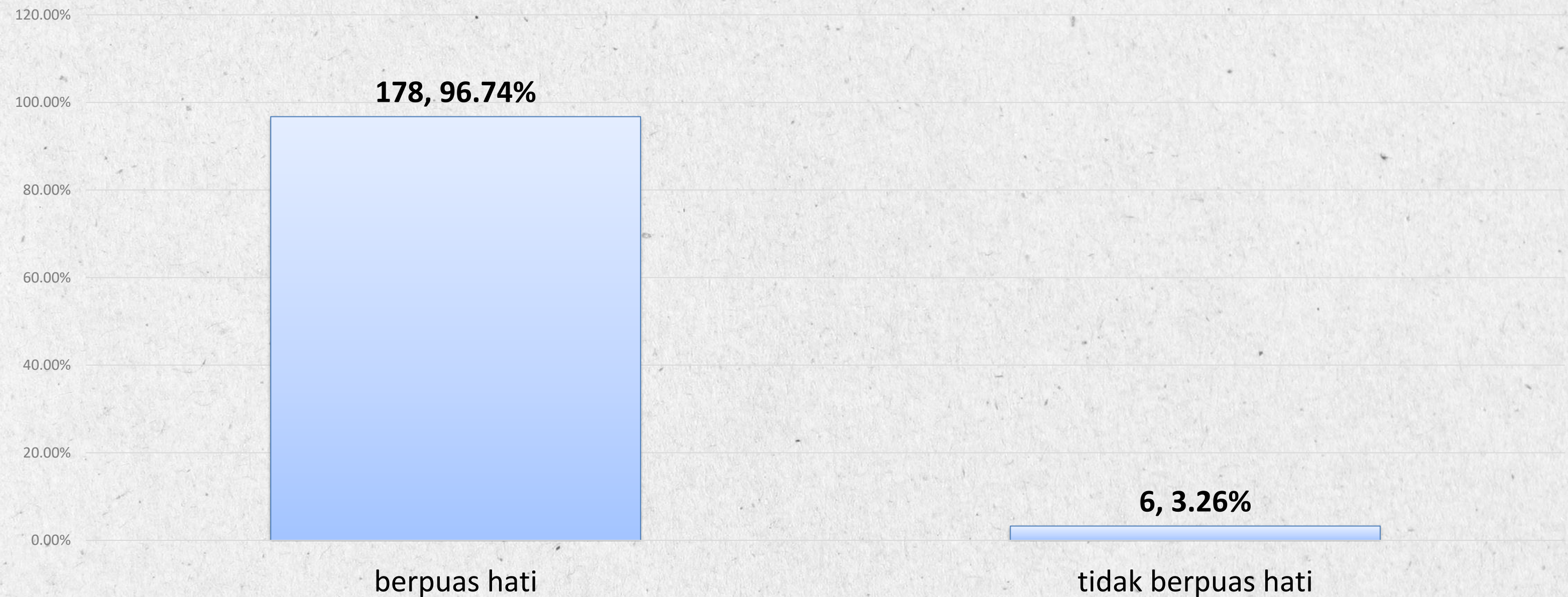
Soalan 1 : Adakah anda berpuas hati dengan perkhidmatan yang telah diberikan





2026

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



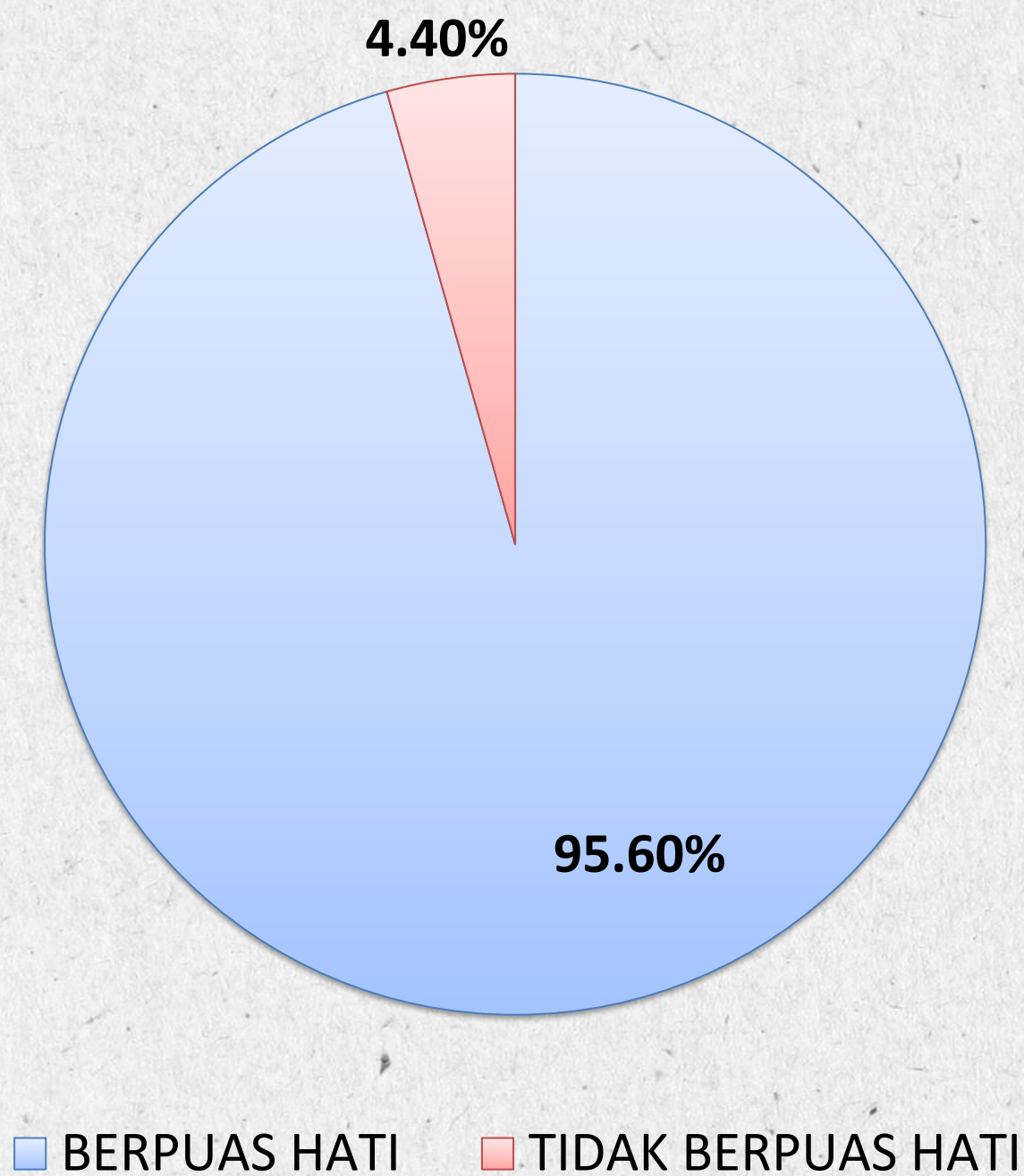


SOALAN	JUMLAH PENILAI SEBENTAR	BERPUAS HATI	TIDAK BERPUAS HATI	JUMLAH PELANGGAN MENILAI SEMUA SOALAN
	202			
Adakah anda berpuas hati dengan perkhidmatan yang telah diberikan ?	191	11	202	
	94.55%	5.45%		
Adakah anda berpuas hati dengan layanan yang telah diberikan oleh petugas MPHS?	178	6	184	
	96.74%	3.26%		
JUMLAH PENCAPAIAN	369	17	386	





PENCAPAIAN KESELURUHAN MAKLUM BALAS PELANGGAN JANUARI – JUN 2026



Secara rumusnya, pencapaian keseluruhan menggunakan *Customer Satisfaction Rating And Feedback System* sebanyak 95.60% pelanggan berpuas hati, 4.40% tidak berpuas hati terhadap dua soalan penilaian tersebut.



KAJI SELIDIK MENGENAI PROGRAM PUBLISITI DAN SISTEM PENGURUSAN ADUAN MPHS.

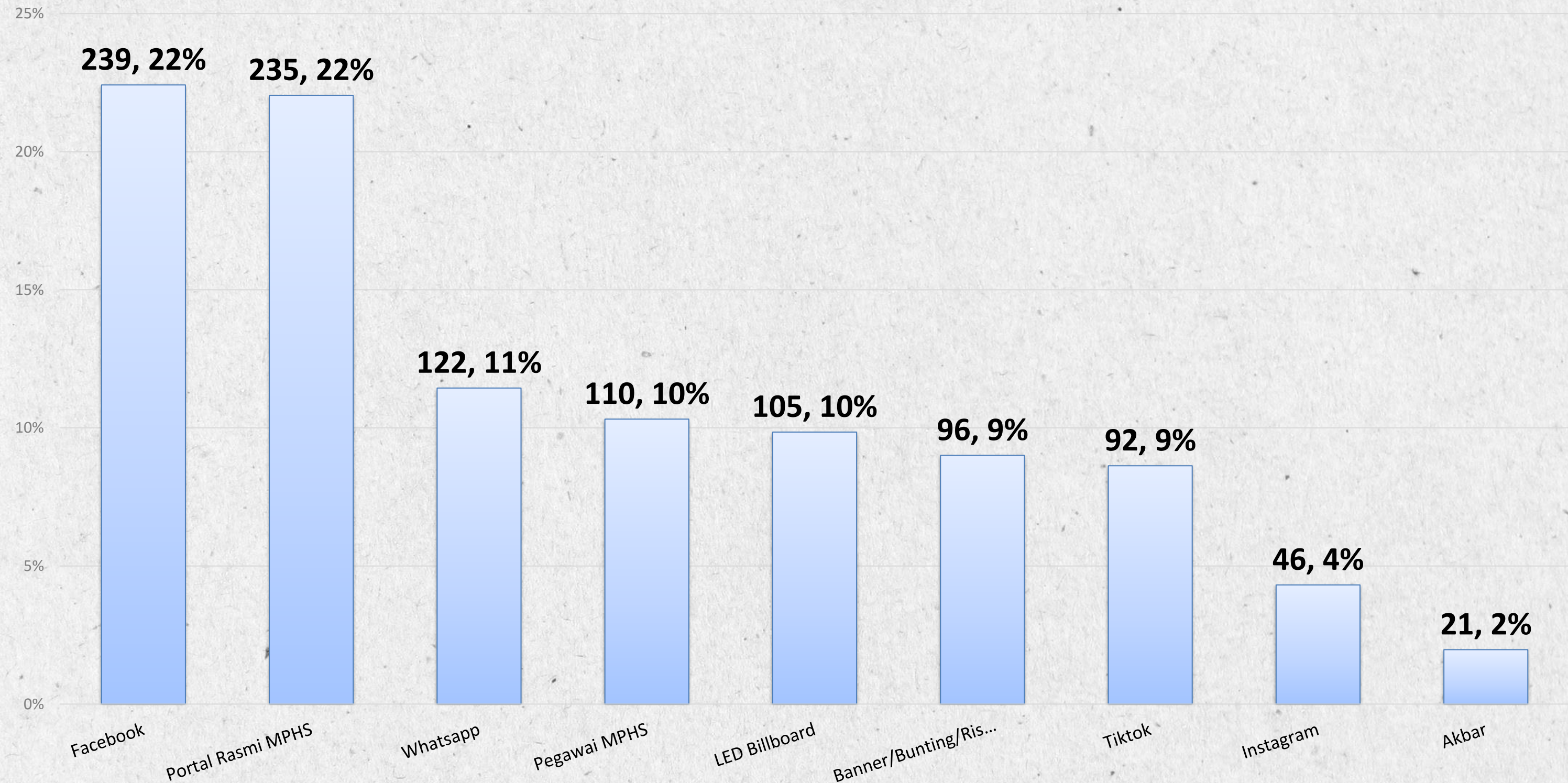
Sistem maklum balas soalan kaji selidik mengenai program publisiti dan sistem pengurusan aduan MPHS mempunyai 5 soalan.





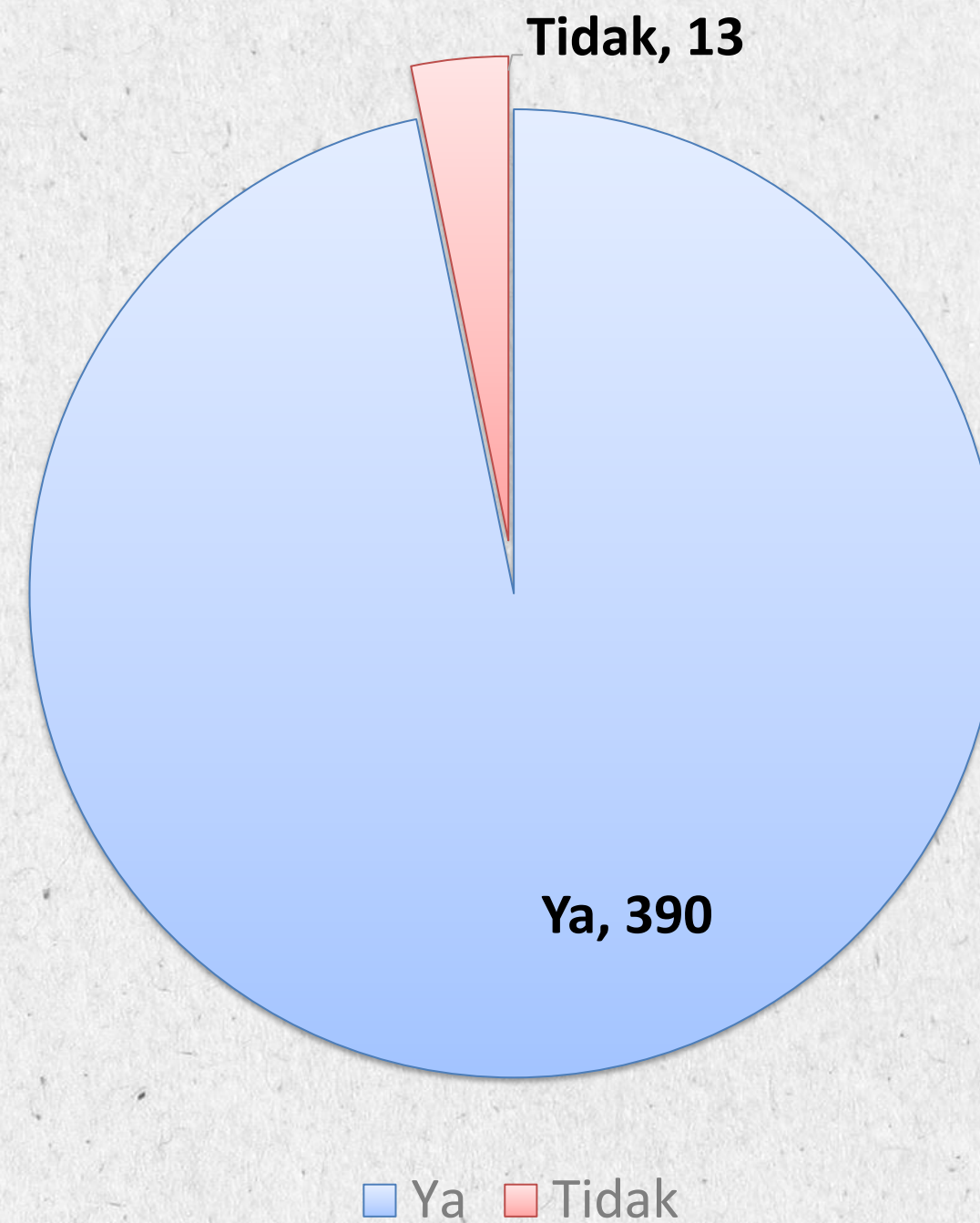
2026

1. Saya sering mendapatkan rujukan mengetahui maklumat/ aktiviti/ program yang dianjurkan MPHS melalui :



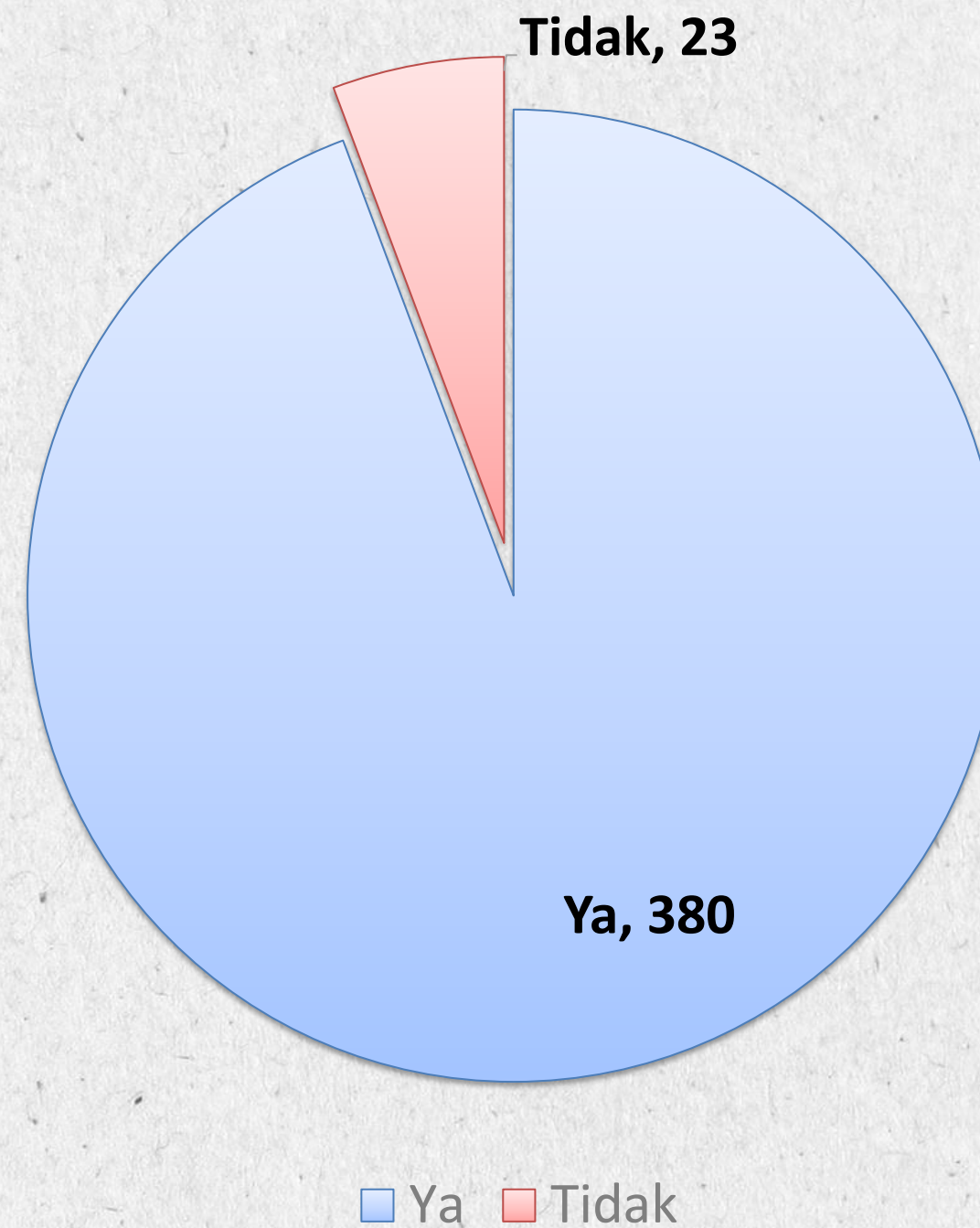


2. Adakah promosi yang dilaksanakan memberi maklumat yang lengkap seperti yang diperlukan ?





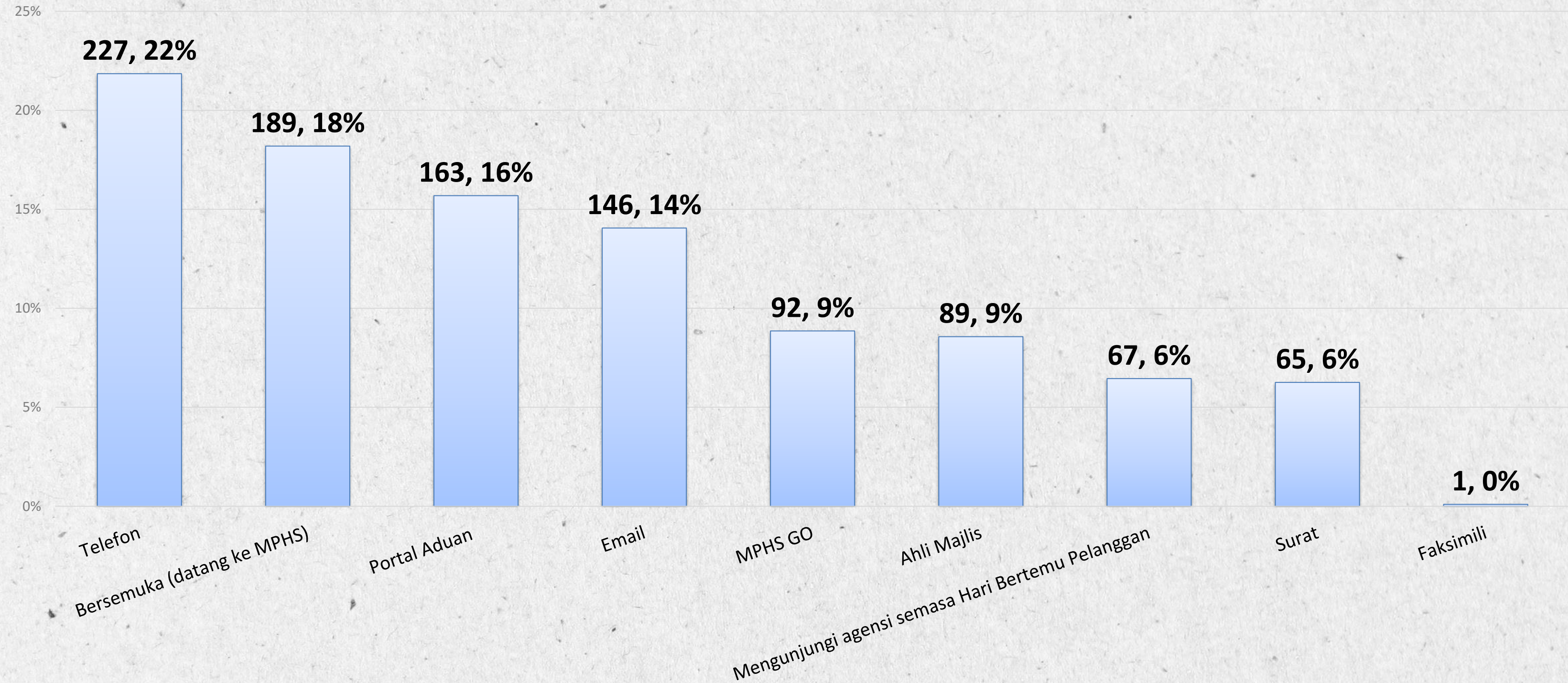
3. Adakah reka bentuk penyampaian promosi yang dilaksanakan dapat menarik perhatian anda ?





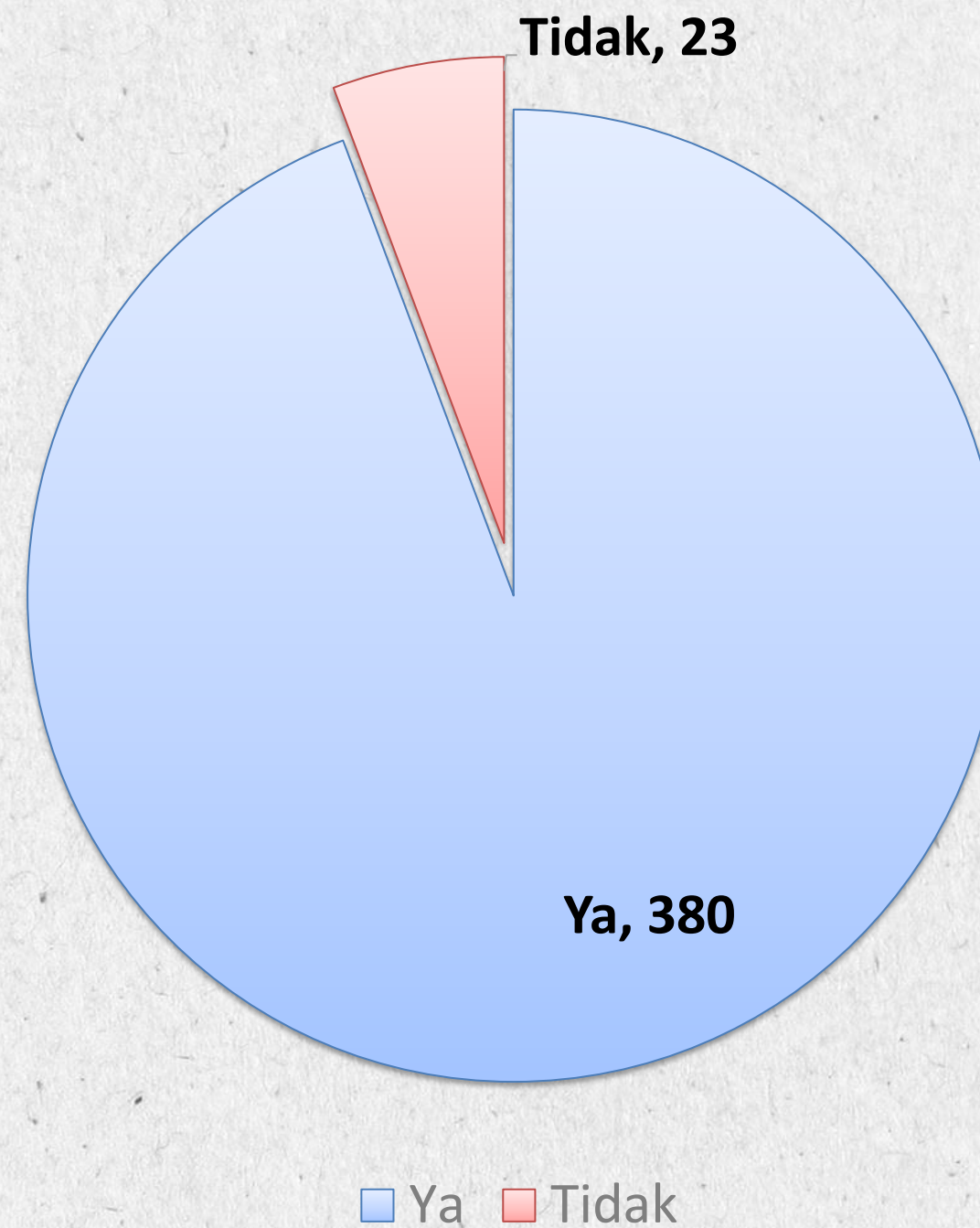
2026

4. Sekiranya anda mempunyai pertanyaan/ masalah/ aduan, saluran manakah yang anda gunakan ?





5. Adakah aduan/ pertanyaan/ masalah yang dikemukakan dapat diselesaikan dengan segera dan memuaskan hati anda ?



PENCAPAIAN

2026

BAHAGIAN	JUMLAH RESPONDEN	BERPUAS HATI	%	TIDAK BERPUAS HATI	%
Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan Bagi Perkhidmatan Awam	62	60	96.77	2	3.23
Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Yang Disediakan Oleh MPHS / QR CODE	341	326	95.60	15	4.40
<i>Customer Satisfaction Rating and Feedback System (QMS)</i>	386	369	95.60	17	4.40
JUMLAH PENCAPAIAN	789	755	95.69	34	4.36