



KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PEJABAT TANAH DAN GALIAN NEGERI SELANGOR (PTGS) BAGI TAHUN 2021

SILA IMBAS *QR CODE* UNTUK KAJIAN ATAS TALIAN



PERHATIAN ANDA KEUTAMAAN KAMI

E-mel : ptgs@selangor.gov.my

VISI

Peneraju Perkhidmatan Tadbir Urus Tanah
Yang Terbaik Dan Cemerlang Menjelang 2025

MISI

Mentadbir Urus Tanah negeri Selangor
selaras dengan Dasar-Dasar Kerajaan
Melalui Perkhidmatan yang Cepak
dan Inovatif kepada Pelanggan

MOTTO

Perkhidmatan Cemerlang
Kualiti Diutamakan



**BORANG KAJI SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
PEJABAT TANAH DAN GALIAN NEGERI SELANGOR (PTGS)
BAGI TAHUN 2021**

Tujuan kaji selidik ini dijalankan adalah untuk menilai kepuasan para pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh pentadbiran tanah negeri Selangor. Borang soal selidik ini mempunyai 3 Bahagian (A, B dan C). Justeru, sukacita tuan/puan dipohon untuk melengkapkan semua butiran sepertimana tertera.

A. MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

Sila tuan/puan tandakan (✓) di petak yang berkenaan.

1. Organisasi

a. Kakitangan Kerajaan.

b. Swasta.

c. Lain-lain (sila nyatakan: contoh bekerja sendiri).

.....

2. Jantina

Lelaki

Perempuan

3. Umur

a. Kurang daripada 25 tahun.

b. 25 – 40 tahun.

c. 41 – 55 tahun.

d. Melebihi 55 tahun.

B. KEKERAPAN, KAEDAH, TEMPAT DAN TUJUAN BERURUSAN

Sila tuan/puan tandakan (✓) di petak yang berkenaan.

- 1. Kekерapan anda berurusan dengan Pejabat ini (purata setahun).
 - a. 1 – 10 kali.
 - b. 11 – 20 kali.
 - c. > 20 kali.

- 2. Cara anda berurusan dengan pejabat ini (boleh lebih dari satu pilihan jawapan).
 - a. Melalui telefon.
 - b. Melalui surat.
 - c. Melalui e-mel/portal.
 - d. Melalui temu janji/bertemu secara rasmi dengan pegawai.
 - e. Melalui kaunter perkhidmatan/pertanyaan umum.
 - f. Lain-lain (sila nyatakan).
 -

- 3. Tempat berurusan (boleh lebih dari satu pilihan jawapan).
 - a. Bahagian Hasil
 - b. Bahagian Pendaftaran Hakmilik
 - c. Bahagian Hakmilik Strata
 - d. Bahagian Pembangunan dan Kemajuan Tanah
 - e. Bahagian Penguatkuasaan, Pengambilan Tanah dan Teknikal
 - f. Bahagian Perundangan
 - g. Bahagian Teknologi Maklumat
 - h. Bahagian Khidmat Pengurusan.

i. Bahagian Korporat, Audit Pengurusan Tanah dan Inovasi

j. Unit Task Force dan Penyelidikan

k. Unit Integriti

4. Tujuan berurusan (boleh lebih dari satu pilihan jawapan).

a. Mendapatkan khidmat nasihat / perundingan.

b. Membuat pembayaran cukai tanah, premium, fi dan lain-lain.

c. Mendapatkan kelulusan.

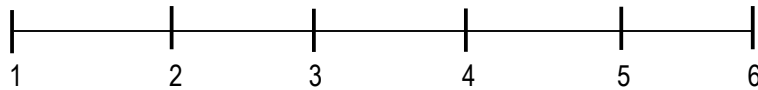
d. Mendapatkan maklumat umum.

e. Lain-lain (sila nyatakan).

.....

C. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN PEJABAT INI

Sila tuan/puan nyatakan tahap kepuasan anda pada skala 1 hingga 6 di kotak yang berkenaan bagi setiap kenyataan di bawah.



Sangat Tidak Berpuas Hati	Tidak Berpuas Hati	Kurang Berpuas Hati	Agak Berpuas Hati	Berpuas Hati	Sangat Berpuas Hati
(Sangat Tidak Memuaskan)	(Tidak Memuaskan)	(Kurang Memuaskan)	(Sederhana)	(Baik)	(Cemerlang)

1. Perkhidmatan

a. Bersifat mesra.

b. Menggunakan bahasa yang sopan.

c. Berusaha untuk memudahkan pelanggan.

d. Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas.

e. Memberi penjelasan yang tepat.

f. Cepat dan responsif.

g. Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan.

h. Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan.

i. Memberi layanan yang sama rata kepada semua pelanggan.

j. Bijak mengawal emosi/bersikap profesional.

2. Persekitaran

a. Persekitaran pejabat (bersih, tersusun dsb.).

b. Kemudahan yang disediakan (tempat perbincangan dll).

c. Ruang menunggu (keselesaan).

3. Masa

a. Masa menunggu (tempoh).

b. Membekalkan maklumat yang diperlukan.

Cadangan untuk menambah baik perkhidmatan yang diberikan oleh Pejabat ini
(Sila tuan/puan nyatakan apa-apa cadangan penambahbaikan mengenai mana-mana perkhidmatan yang disediakan).

Pejabat ini mengucapkan setinggi penghargaan dan **terima kasih** atas kerjasama tuan/puan menjawab kaji selidik ini bagi tujuan penambahbaikan berterusan. Pentadbiran ini sentiasa komited dalam menambahbaik dan memberikan perkhidmatan yang cemerlang dalam penyampain perkhidmatan awam.



Kajian Kepuasan Pelanggan ini boleh dihantar ke alamat email ptgs@selangor.gov.my atau ke
Pejabat Tanah dan Galian Negeri Selangor, Aras 4, Bahagian Korporat, Audit Pengurusan Tanah dan Inovasi, Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah.
40576 Shah Alam, Selangor



Pejabat Tanah Dan Galian Negeri Selangor
Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
40576 Shah Alam. Selangor Darul Ehsan



ptgs@selangor.gov.my



Faks : +603 5510 2658



Aduan Whatsapp : +6019 220 7847



Talian Bebas Tol : 1-800-88-2624



Facebook : <https://www.facebook.com/ptgselangor>



Pejabat Tanah dan Galian Negeri Selangor