LAPORAN HASIL SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PEJABAT TANAH DAN GALIAN SELANGOR (PTGS) TAHUN 2017

1. LATAR BELAKANG

Kajian ini dijalankan selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan. Kajian ini dilaksanakan mulai 1 Ogos hingga 30 September 2017 sebagai salah satu kaedah pengukuran dan penilaian tahap kepuasan pelanggan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan pelanggan di Pejabat Tanah dan Galian Selangor (PTGS).

2. OBJEKTIF :-

Objektif kajian ini adalah untuk :

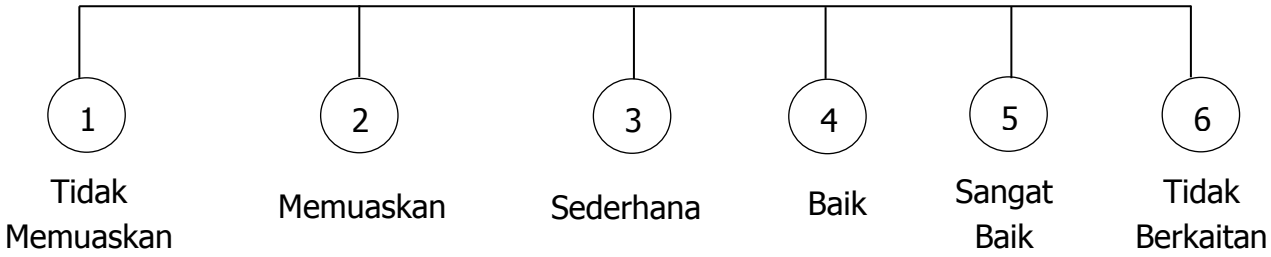
i) Mendapatkan penilaian pelanggan terhadap perkhidmatan utama yang diberikan oleh PTGS;
ii) Mengetahui keberkesanan perkhidmatan yang disediakan oleh PTGS kepada pelanggan; dan
iii) Mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan.

3. METODOLOGI

i) Borang Kajian Kepuasan Pelanggan diedarkan secara *hardcopy* kepada responden;
ii) Kajian turut dijalankan secara atas talian *(online)* melalui portal rasmi PTGS (www.ptg.selangor.gov.my) bermula pada 1 Ogos hingga 30 September 2017;
iii) Kajian dilaksanakan dalam kalangan pelanggan yang terdiri daripada **jabatan/ agensi Kerajaan dan orang awam** yang berurusan di PTG Selangor.
iv) Borang soal selidik merangkumi lima (5) bahagian iaitu :-

a) Profil responden;
b) Tujuan, kaedah dan tempat berurusan;
c) Tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan;
d) Cadangan penambahbaikan; dan
e) Cadangan penghargaan.

v) Skala kepuasan pelanggan yang dinilai adalah seperti berikut :-



vi) Perincian soal selidik adalah seperti di **Lampiran A**.

4. ANALISIS RESPONDEN

Pada tahun 2017, borang kaji selidik telah diedarkan kepada 94 jabatan/ agensi Kerajaan di bawah Pentadbiran Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor. PTGS telah menerima 302 borang kaji selidik yang telah dijawab melalui 32 jabatan/ agensi Kerajaan manakala hanya Sembilan (9) kaji selidik yang diterima secara atas talian *(online)*. Jumlah keseluruhan hasil maklumbalas responden adalah sebanyak 311.

5. ANALISIS HASIL KAJIAN

i. Penilaian tahap kepuasan pelanggan yang dinilai pada tahun 2017 berbanding 2016 adalah seperti berikut :-

2017	**-**	**2016**
(BAIK)		**(BAIK)**

ii. Penilaian tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dinilai dari aspek :-

a) **Ciri-Ciri Laman Web PTGS;**
b) **Layanan Kepada Pelanggan;**
c) **Tempoh Masa Berurusan;**
d) **Ketepatan Urusan;**
e) **Penilaian Sikap Kakitangan; dan**
f) **Persekitaran/ Kemudahan.**

iii. Berdasarkan kajian tersebut, secara keseluruhan pencapaian kepuasan pelanggan di PTG Selangor adalah pada tahap **baik**. Butiran statistik analisis Keputusan Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS adalah seperti di **Lampiran B**.

iv. Hasil daripada Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS 2017, terdapat beberapa pandangan dan cadangan penambahbaikan telah dikemukakan seperti di **Lampiran C**.

6. RUMUSAN

Berdasarkan kajian yang dilaksanakan, pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS adalah berada pada tahap **baik**. Hasil kajian ini merupakan panduan bagi PTG Selangor untuk menambahbaik mutu perkhidmatan khususnya dari aspek pengurusan pelanggan. Selain itu, cadangan penambahbaikan responden adalah selari dengan usaha yang sedang dilaksanakan oleh pihak PTGS. PTGS akan sentiasa mempertingkatkan mutu perkhidmatan bagi memenuhi kehendak pelanggan dan stakeholder.

Lampiran A

KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017

BIL	TAHAP KEPUASAN PELANGGAN		JUMLAH	PERATUS (%)
1	**Ciri-Ciri Laman Web PTGS**			
	a) Reka bentuk yang menarik	Tidak Memuaskan	1	0.32%
		Memuaskan	11	3.54%
		Sederhana	44	14.15%
		Baik	**186**	**59.81%**
		Sangat Baik	49	15.76%
		Tidak Berkaitan	20	6.43%
	b) Fungsi yang interaktif	Tidak Memuaskan	2	0.64%
		Memuaskan	7	2.25%
		Sederhana	52	16.72%
		Baik	**179**	**57.56%**
		Sangat Baik	53	17.04%
		Tidak Berkaitan	18	5.79%
	c) Bersifat mesra pengguna	Tidak Memuaskan	2	0.64%
		Memuaskan	9	2.89%
		Sederhana	44	14.15%
		Baik	**185**	**59.49%**
		Sangat Baik	56	18%
		Tidak Berkaitan	15	4.82%
	d) Kandungan yang dikemaskini	Tidak Memuaskan	1	0.32%
		Memuaskan	5	1.61%
		Sederhana	59	18.97%
		Baik	**185**	**59.49%**
		Sangat Baik	43	13.83%
		Tidak Berkaitan	18	5.79%
	e) Penggunaan warna sesuai	Tidak Memuaskan	1	0.32%
		Memuaskan	12	3.86%
		Sederhana	46	14.79%
		Baik	**189**	**60.77%**
		Sangat Baik	46	14.79%
		Tidak Berkaitan	17	5.47%
	f) Perkhidmatan yang ditawarkan adalah jelas	Tidak Memuaskan	2	0.64%
		Memuaskan	8	2.57%
		Sederhana	42	13.5%
		Baik	**187**	**60.13%**
		Sangat Baik	56	18%
		Tidak Berkaitan	16	5.14%

Purata keseluruhan baik – 59.54%

Lampiran A

KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017

BIL	TAHAP KEPUASAN PELANGGAN		JUMLAH	PERATUS (%)
2	**Layanan Kepada Pelanggan**			
	a) Bersifat mesra dan menghormati pelanggan	Tidak Memuaskan	4	1.29%
		Memuaskan	8	2.57%
		Sederhana	55	17.68%
		Baik	**174**	**55.95%**
		Sangat Baik	62	19.94%
		Tidak Berkaitan	8	2.57%
	b) Sedia membantu menyelesaikan masalah/ aduan	Tidak Memuaskan	3	0.96%
		Memuaskan	12	3.86%
		Sederhana	54	17.36%
		Baik	**171**	**54.98%**
		Sangat Baik	66	21.22%
		Tidak Berkaitan	5	1.61%
	c) Bijak mengawal emosi/ bersikap profesional	Tidak Memuaskan	2	0.64%
		Memuaskan	11	3.54%
		Sederhana	64	20.58%
		Baik	**173**	**55.63%**
		Sangat Baik	55	17.68%
		Tidak Berkaitan	6	1.93%

Purata keseluruhan baik – 55.52%

Lampiran A

KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017

BIL	TAHAP KEPUASAN PELANGGAN		JUMLAH	PERATUS (%)
3	**Tempoh Masa Berurusan**			
	a) Masa menunggu (kaunter / talian telefon dan lain-lain)	Tidak Memuaskan	2	0.64%
		Memuaskan	19	6.11%
		Sederhana	89	28.62%
		Baik	**164**	**52.73%**
		Sangat Baik	30	9.65%
		Tidak Berkaitan	7	2.25%
	b) Tempoh maklumbalas urusan	Tidak Memuaskan	5	1.61%
		Memuaskan	17	5.47%
		Sederhana	83	26.69%
		Baik	**174**	**55.95%**
		Sangat Baik	25	8.04%
		Tidak Berkaitan	7	2.25%
	c) Perkhidmatan menepati Piagam Pelanggan	Tidak Memuaskan	4	1.29%
		Memuaskan	12	3.86%
		Sederhana	77	24.76%
		Baik	**173**	**55.63%**
		Sangat Baik	37	11.9%
		Tidak Berkaitan	8	2.57%

Purata keseluruhan baik –54.77%

BIL	TAHAP KEPUASAN PELANGGAN		JUMLAH	PERATUS (%)
4	**Ketepatan Urusan**			
	a) Maklumat jelas dan tepat berkenaan urusan	Tidak Memuaskan	2	0.64%
		Memuaskan	15	4.82%
		Sederhana	69	22.19%
		Baik	172	55.31%
		Sangat Baik	45	14.47%
		Tidak Berkaitan	8	2.57%
	b) Tahap penyelesaian urusan	Tidak Memuaskan	2	0.64%
		Memuaskan	15	4.82%
		Sederhana	61	19.61%
		Baik	189	60.77%
		Sangat Baik	38	12.22%
		Tidak Berkaitan	6	1.93%

Purata keseluruhan baik – 58.04%

Lampiran A

KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017

BIL	TAHAP KEPUASAN PELANGGAN		JUMLAH	PERATUS (%)
5	**Penilaian Sikap Kakitangan**			
	a) Profesional	Tidak Memuaskan	0	0%
		Memuaskan	14	4.50%
		Sederhana	50	16.08%
		Baik	**184**	**59.16%**
		Sangat Baik	54	17.36%
		Tidak Berkaitan	9	2.89%
	b) Responsif	Tidak Memuaskan	1	0.32%
		Memuaskan	13	4.18%
		Sederhana	52	16.72%
		Baik	**185**	**59.49%**
		Sangat Baik	49	15.76%
		Tidak Berkaitan	11	3.54%
	c) Kemahiran	Tidak Memuaskan	1	0.32%
		Memuaskan	10	3.22%
		Sederhana	46	14.79%
		Baik	**195**	**62.70%**
		Sangat Baik	51	16.40%
		Tidak Berkaitan	8	2.57%
	d) Cekap	Tidak Memuaskan	0	0%
		Memuaskan	9	2.89%
		Sederhana	63	20.26%
		Baik	**173**	**55.63%**
		Sangat Baik	5	1.61%
		Tidak Berkaitan	8	2.57%
	e) Pegawai dan kakitangan menjaga kredibiliti	Tidak Memuaskan	1	0.32%
		Memuaskan	10	3.22%
		Sederhana	58	18.65%
		Baik	**183**	**58.84%**
		Sangat Baik	50	16.08%
		Tidak Berkaitan	9	2.89%
	f) Keterbukaan menerima pandangan/ kritikan pelanggan	Tidak Memuaskan	0	0%
		Memuaskan	12	3.86%
		Sederhana	70	22.51%
		Baik	**167**	**53.70%**
		Sangat Baik	49	15.76%
		Tidak Berkaitan	13	4.18%

Purata keseluruhan baik – 58.25%

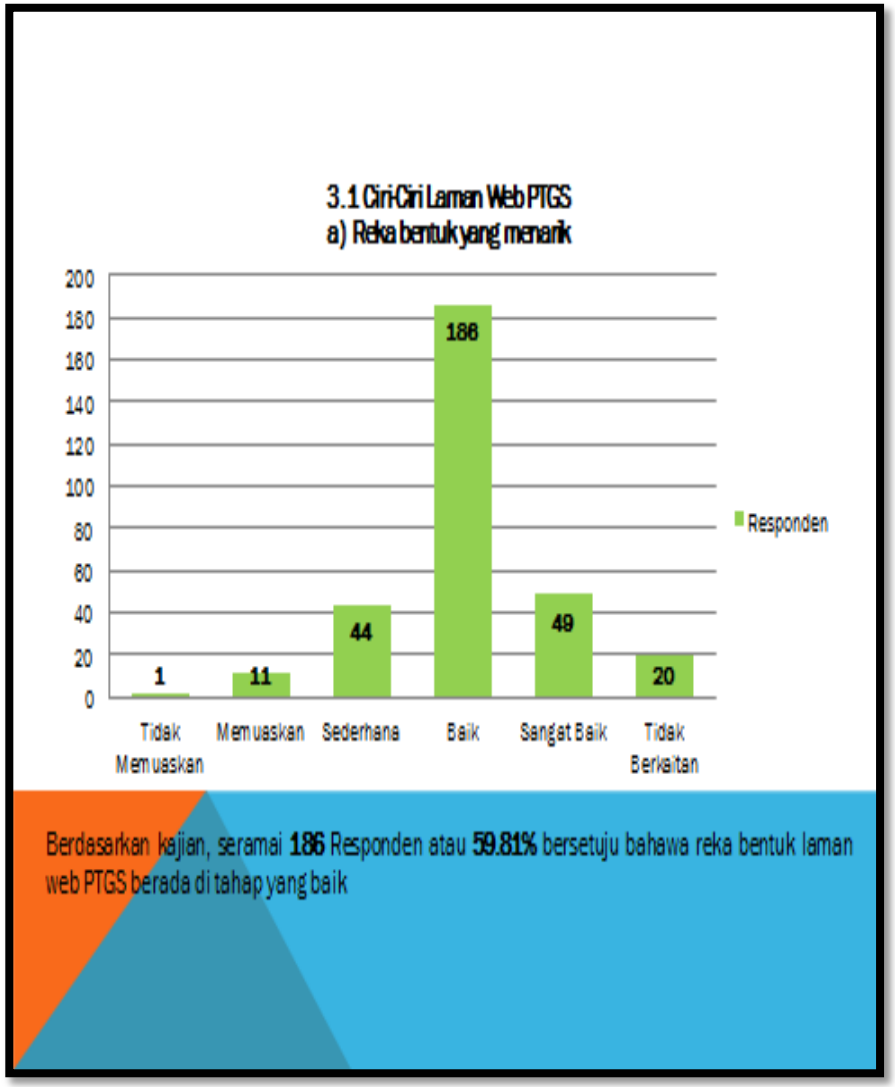
Lampiran A

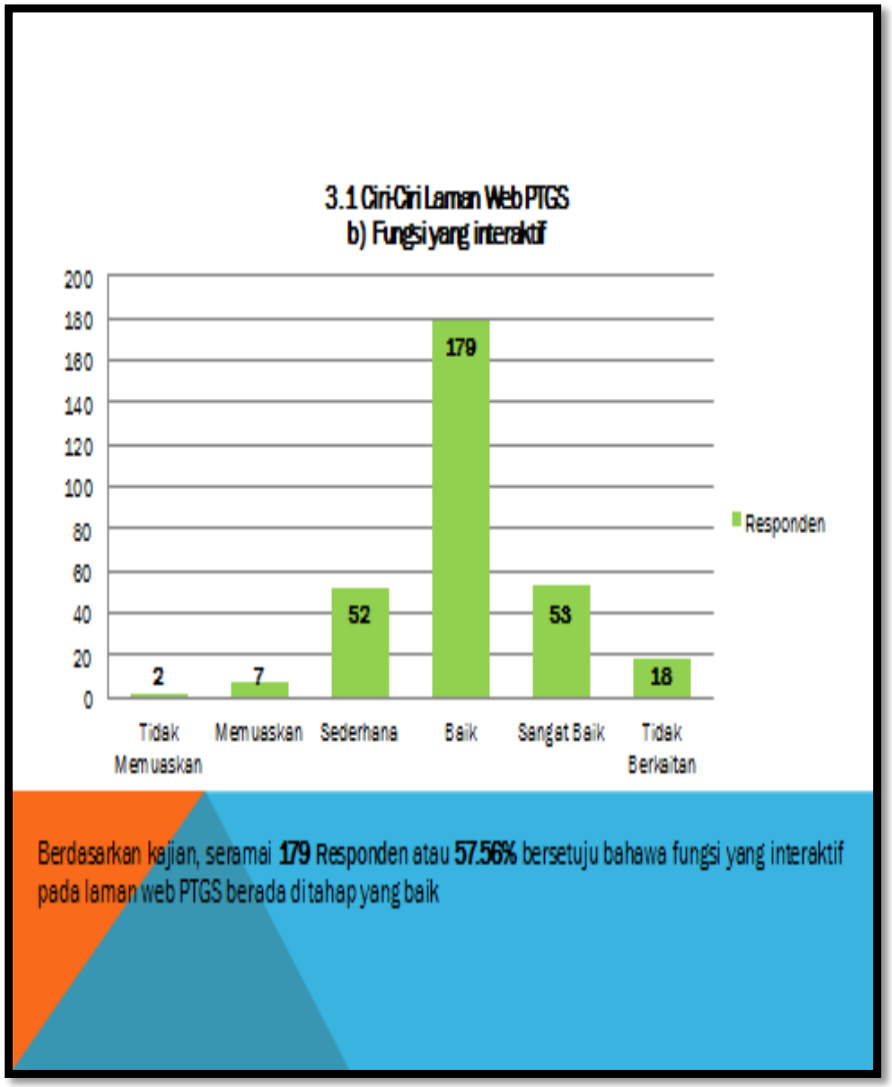
KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017

BIL	TAHAP KEPUASAN PELANGGAN		JUMLAH	PERATUS (%)
6	**Persekitaran/ Kemudahan**			
	a) Kemudahan pelanggan (ruang menunggu, bilik rundingan)	Tidak Memuaskan	0	0%
		Memuaskan	14	4.50%
		Sederhana	66	21.22%
		Baik	**170**	**54.66%**
		Sangat Baik	52	16.72%
		Tidak Berkaitan	9	2.89%
	b) Kaunter Perkhidmatan Pelanggan	Tidak Memuaskan	0	0%
		Memuaskan	12	3.86%
		Sederhana	71	22.83%
		Baik	**167**	**53.70%**
		Sangat Baik	53	17.04%
		Tidak Berkaitan	8	2.57%
	c) Penunjuk arah / papan tanda	Tidak Memuaskan	0	0%
		Memuaskan	13	4.18%
		Sederhana	71	22.83%
		Baik	167	53.70%
		Sangat Baik	50	16.08%
		Tidak Berkaitan	10	3.22%
	d) Kemudahan bagi Orang Kurang Upaya (OKU) / Warga Emas	Tidak Memuaskan	0	0%
		Memuaskan	12	3.86%
		Sederhana	55	17.68%
		Baik	183	58.84%
		Sangat Baik	43	13.83%
		Tidak Berkaitan	18	5.79%

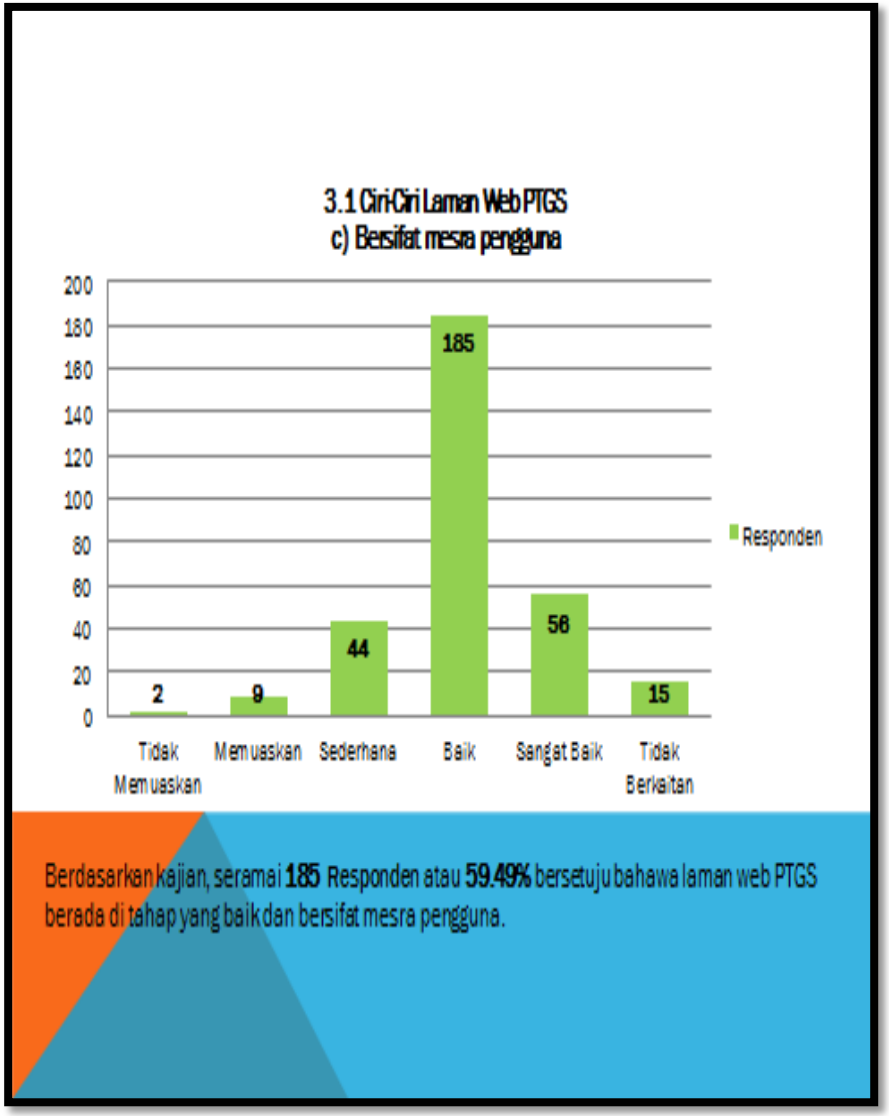
Purata keseluruhan baik – 55.22%

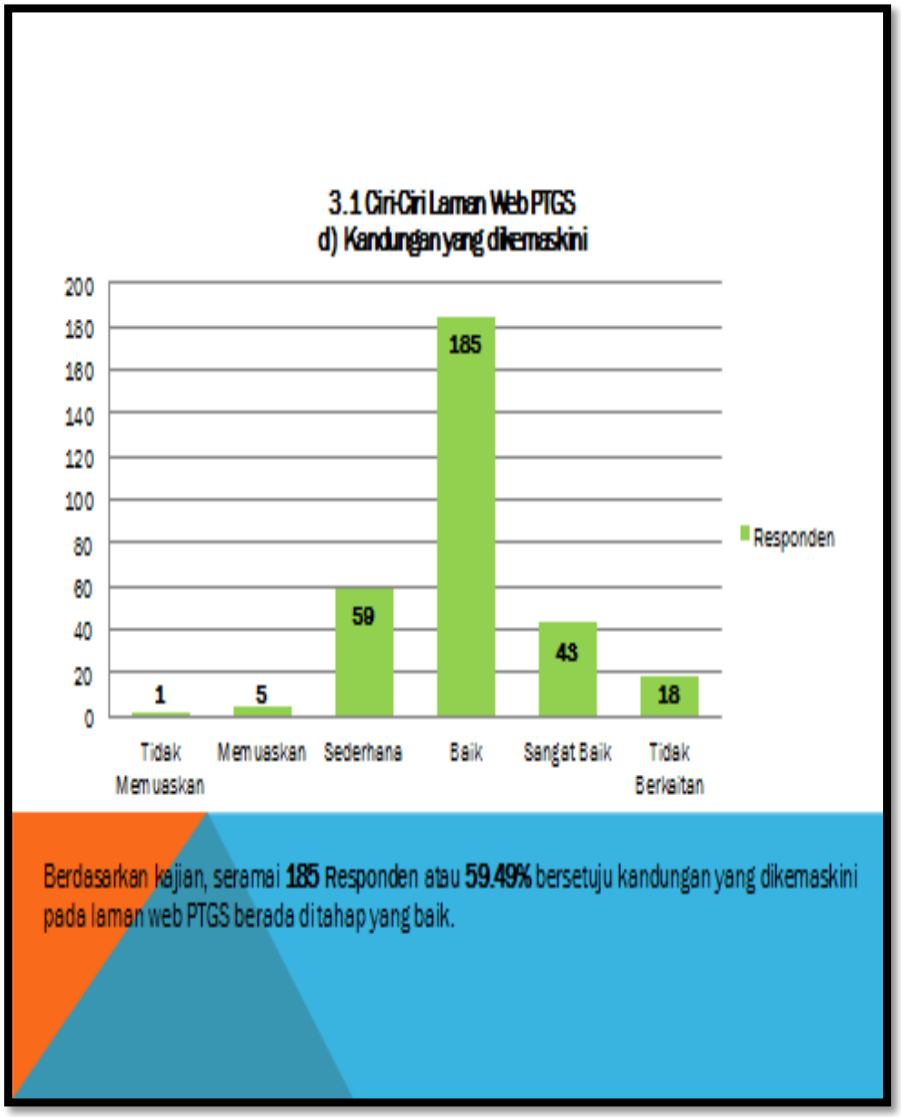
STATISTIK ANALISIS KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017



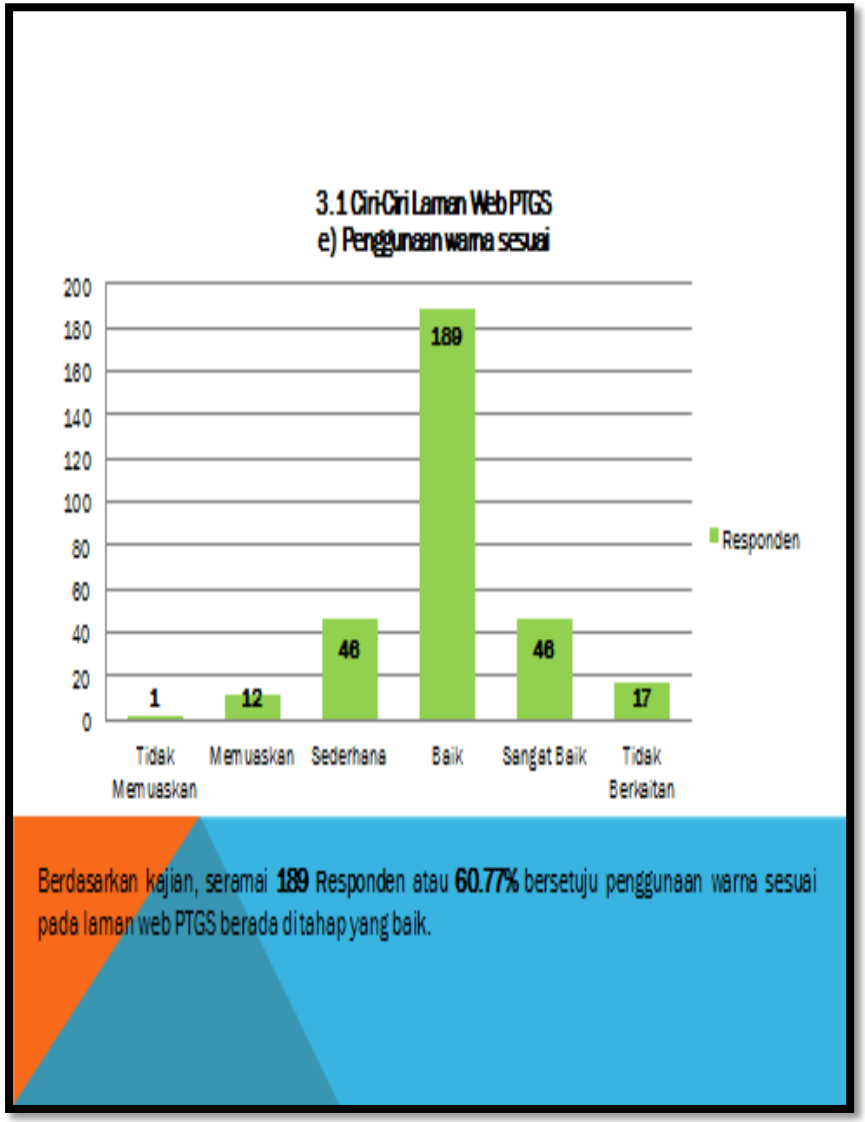


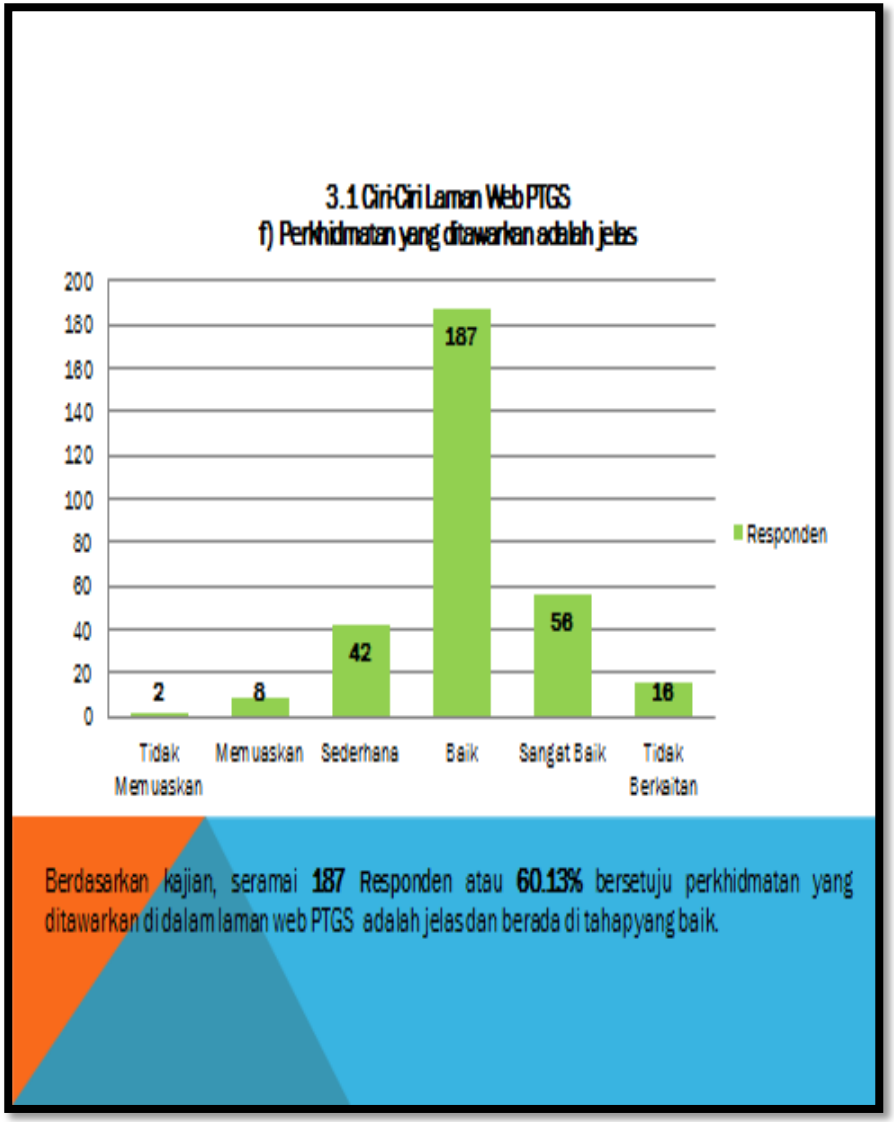
STATISTIK ANALISIS KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017



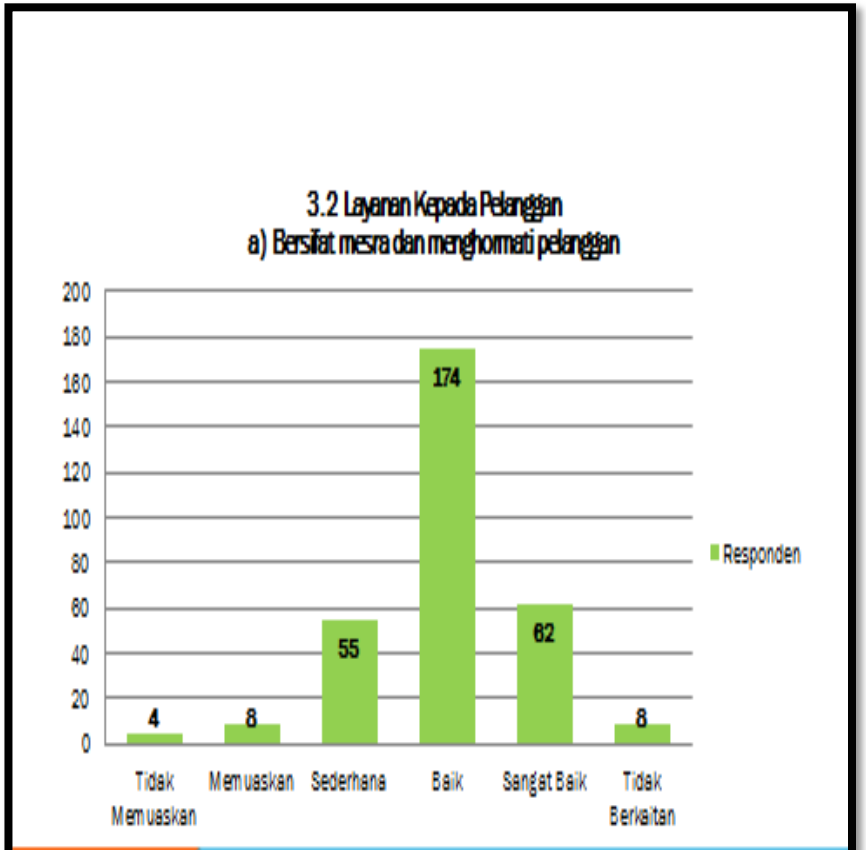


STATISTIK ANALISIS KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017

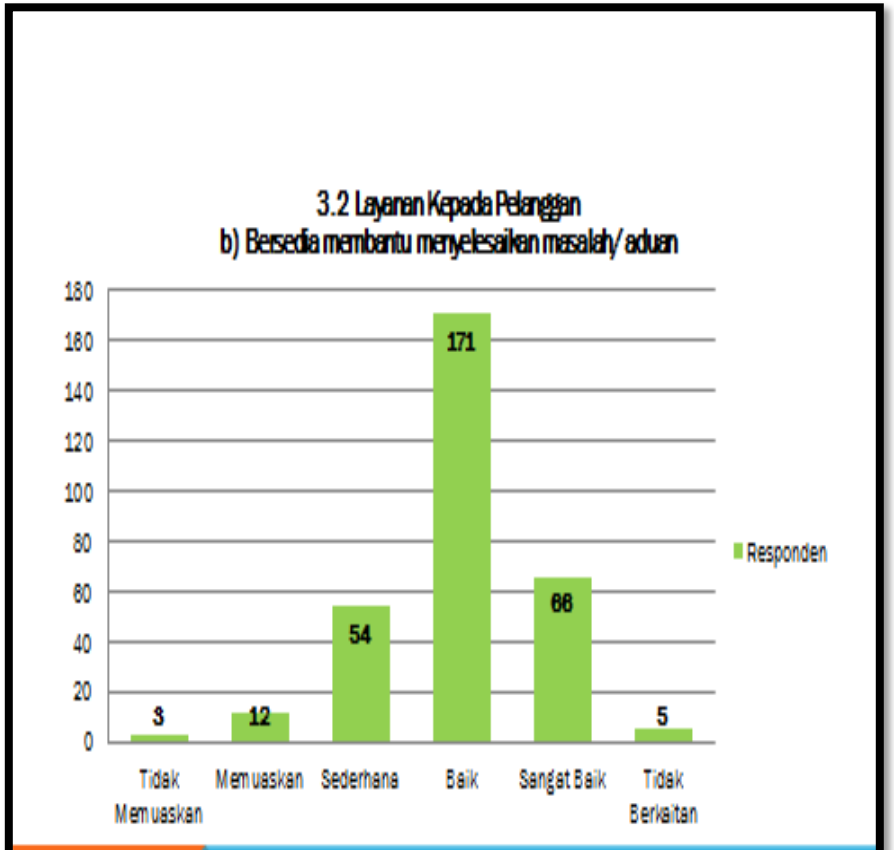




STATISTIK ANALISIS KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017

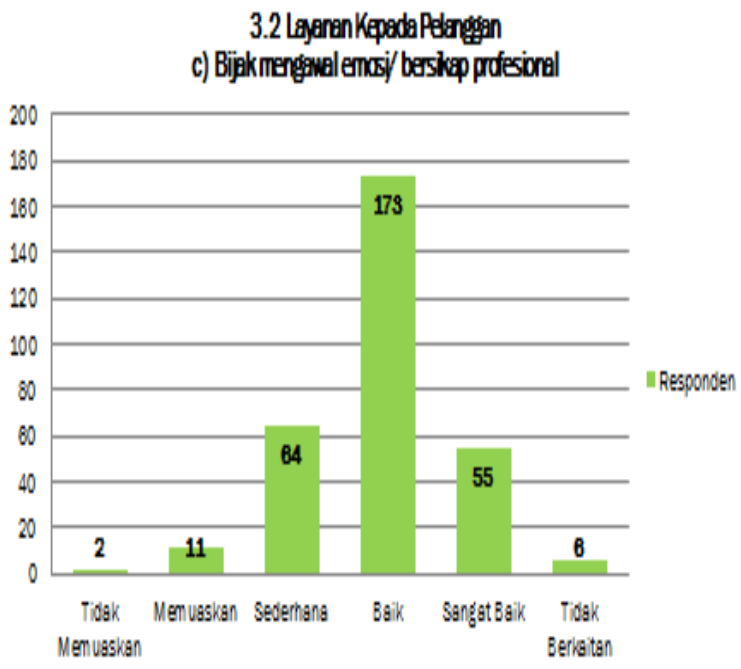


Berdasarkan kajian, seramai **174** Responden atau **55.95%** bersetuju bahawa bersifat mesra dan menghormati pelanggan berada di tahap yang baik.

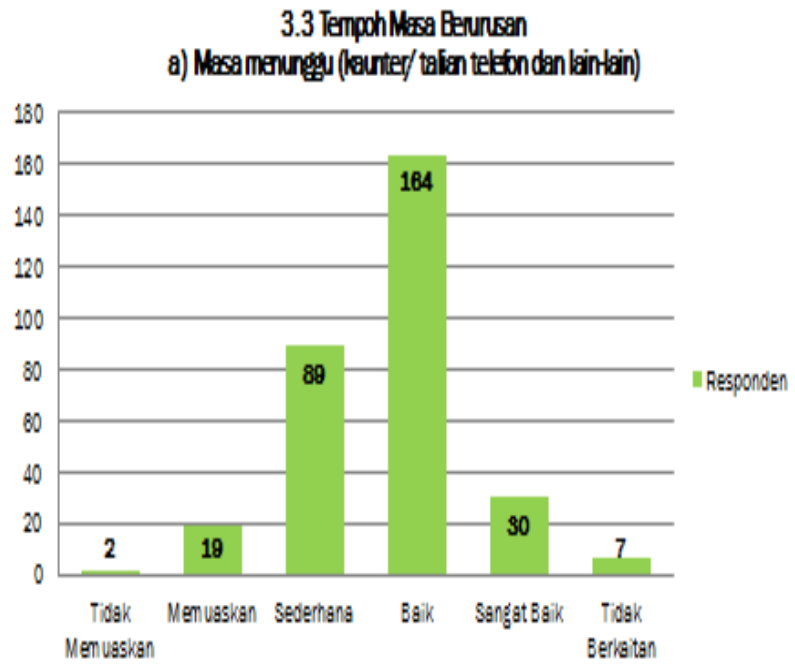


Berdasarkan kajian, seramai **171** Responden atau **54.98%** bersetuju bahawa ketersediaan dalam membantu menyelesaikan masalah/ aduan berada di tahap yang baik.

STATISTIK ANALISIS KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017

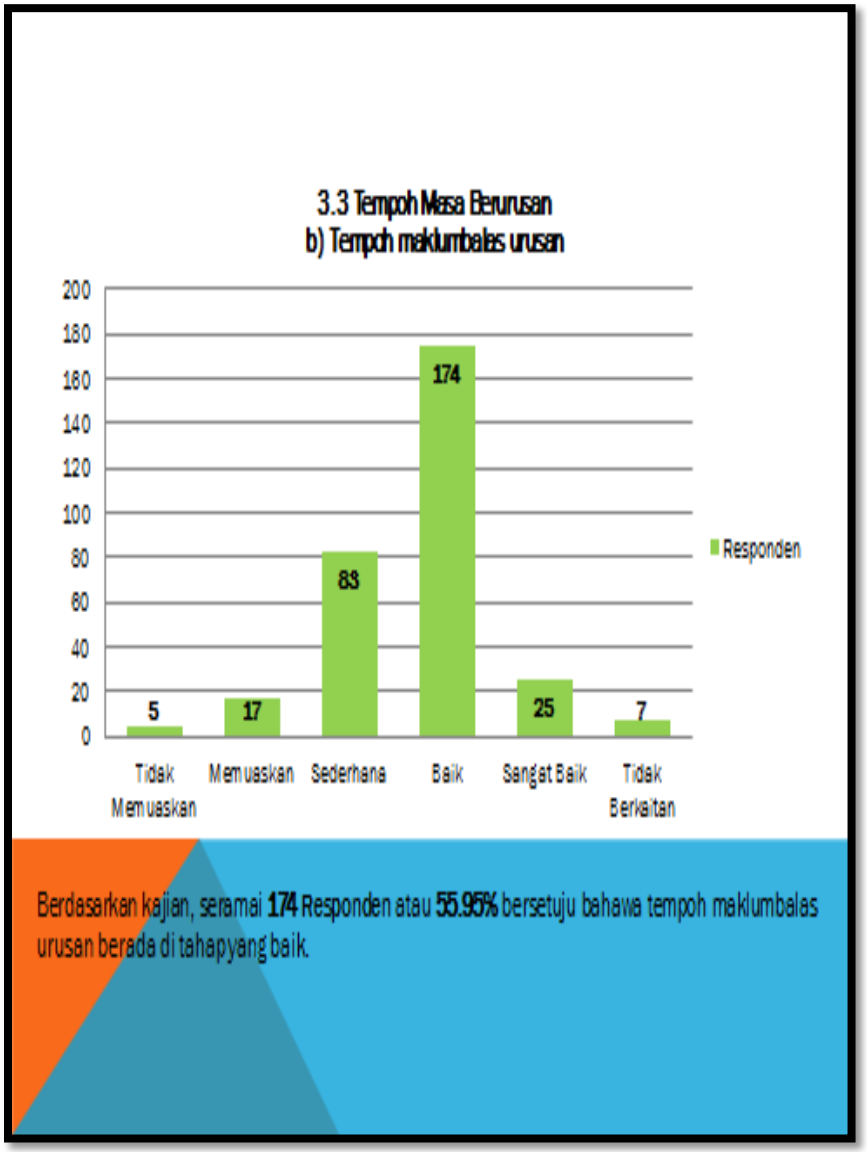


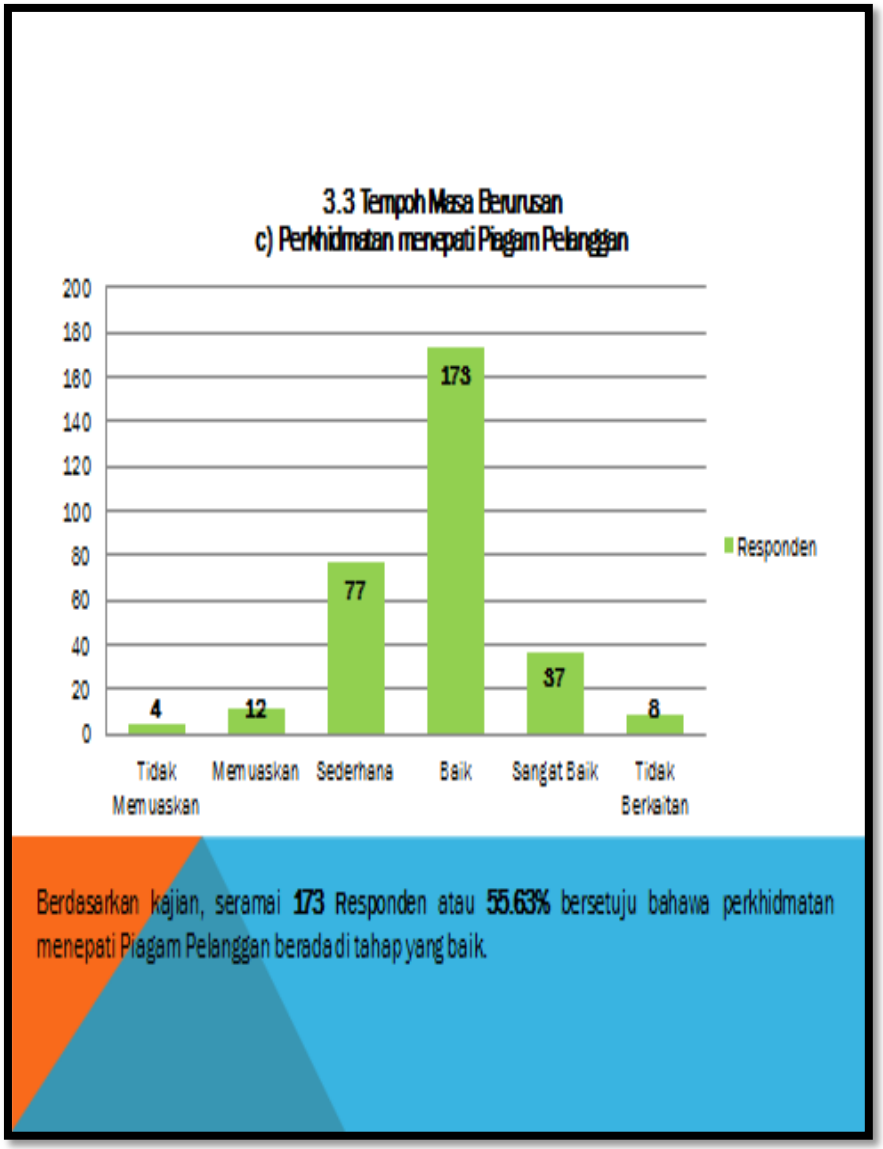
Berdasarkan kajian, seramai **173** Responden atau **55.63%** bersetuju bahawa bijak mengawal emosi / bersikap profesional berada di tahap yang baik.



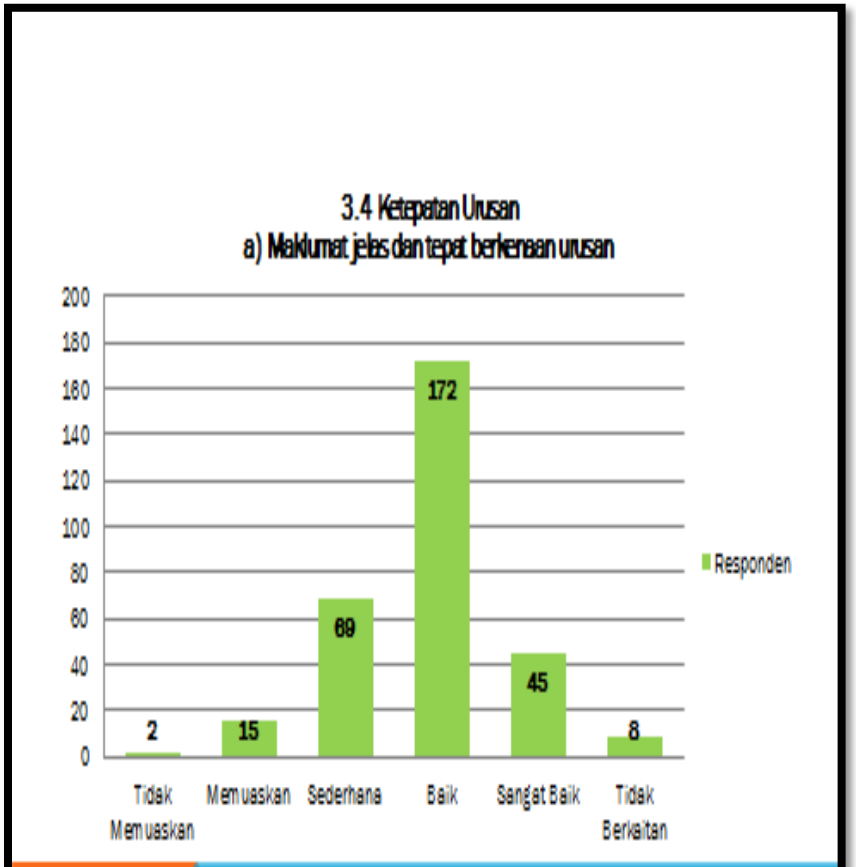
Berdasarkan kajian, seramai **164** Responden atau **52.73%** bersetuju bahawa masa menunggu di kaunter / talian telefon dan lain-lain berada di tahap yang baik.

STATISTIK ANALISIS KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017

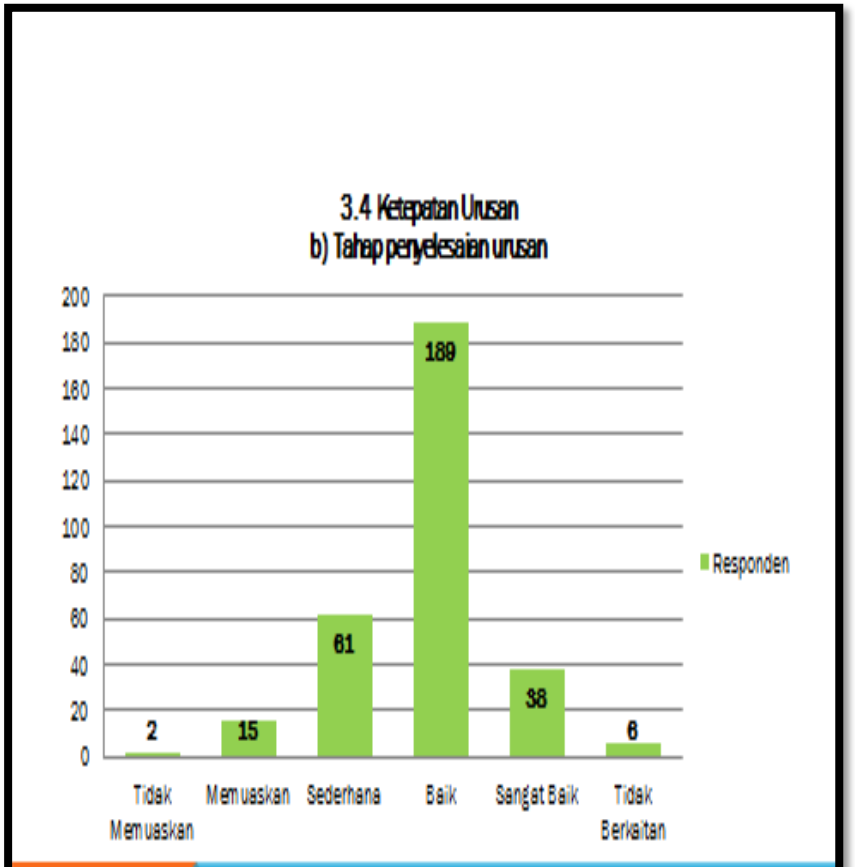




STATISTIK ANALISIS KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017

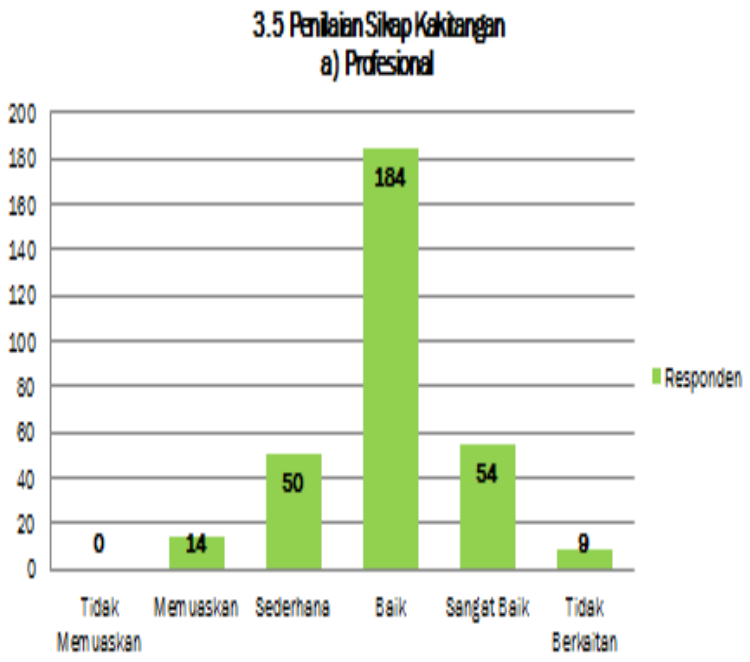


Berdasarkan kajian, seramai **172** Responden atau **55.31%** bersetuju bahawa maklumat jelas dan tepat berkenaan urusan berada di tahapyang baik.

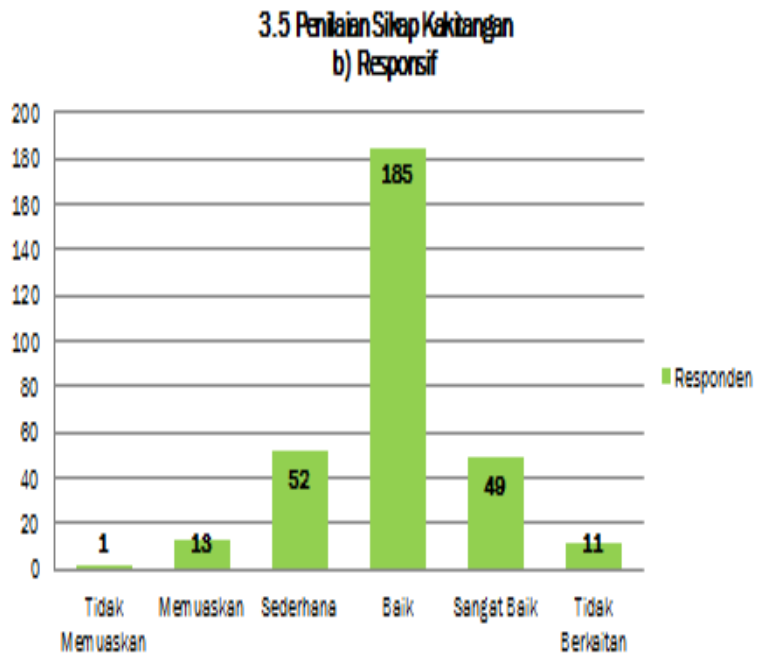


Berdasarkan kajian, seramai **189** Responden atau **60.77%** bersetuju bahawa tahap penyelesaian urusan berada di tahapyang baik.

STATISTIK ANALISIS KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017

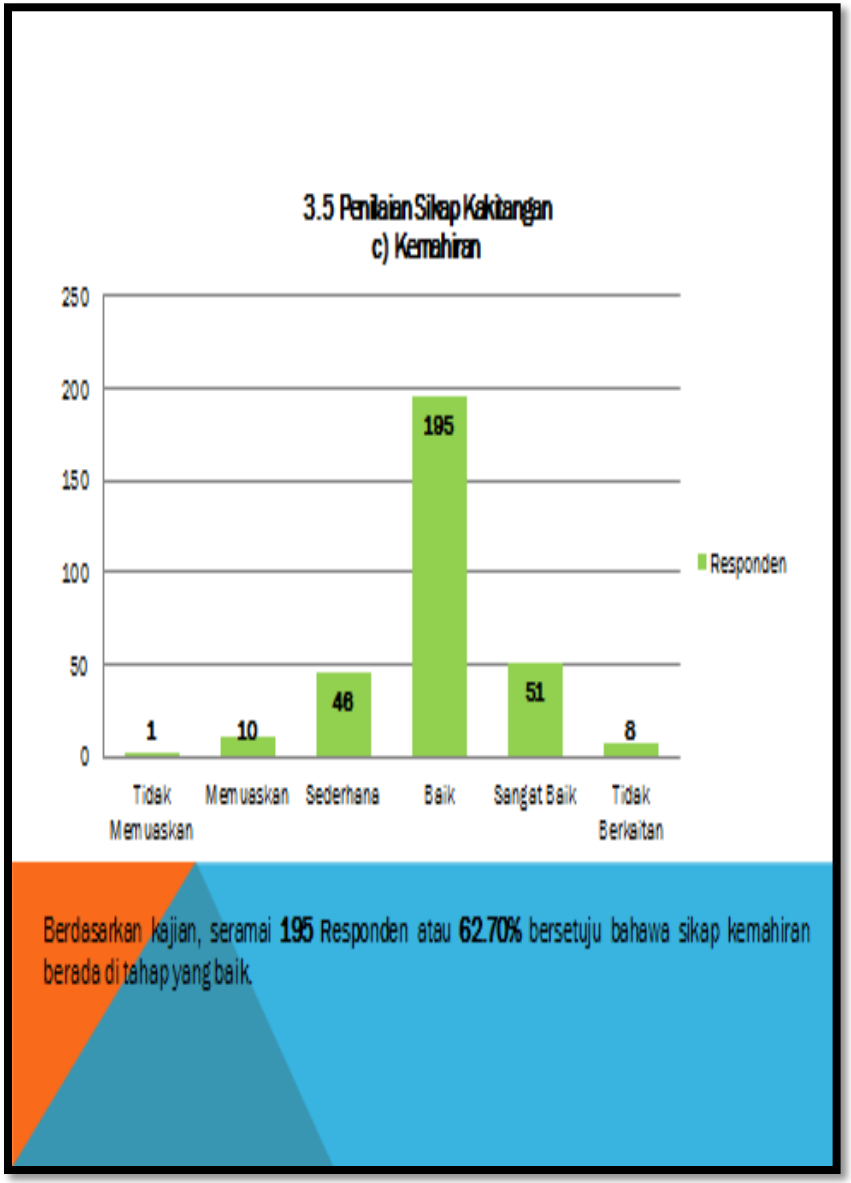


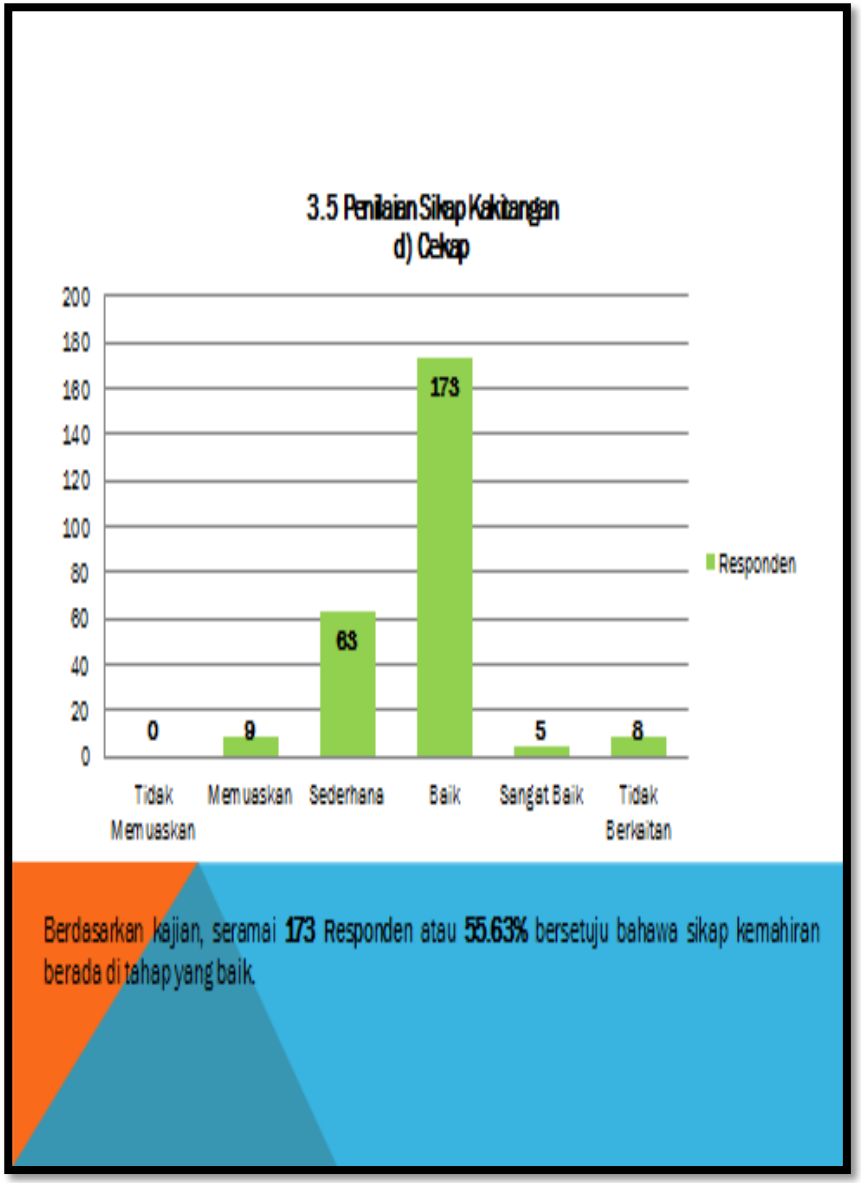
Berdasarkan kajian, seramai **184** Responden atau **59.16%** bersetuju bahawa sikap profesional berada di tahap yang baik.



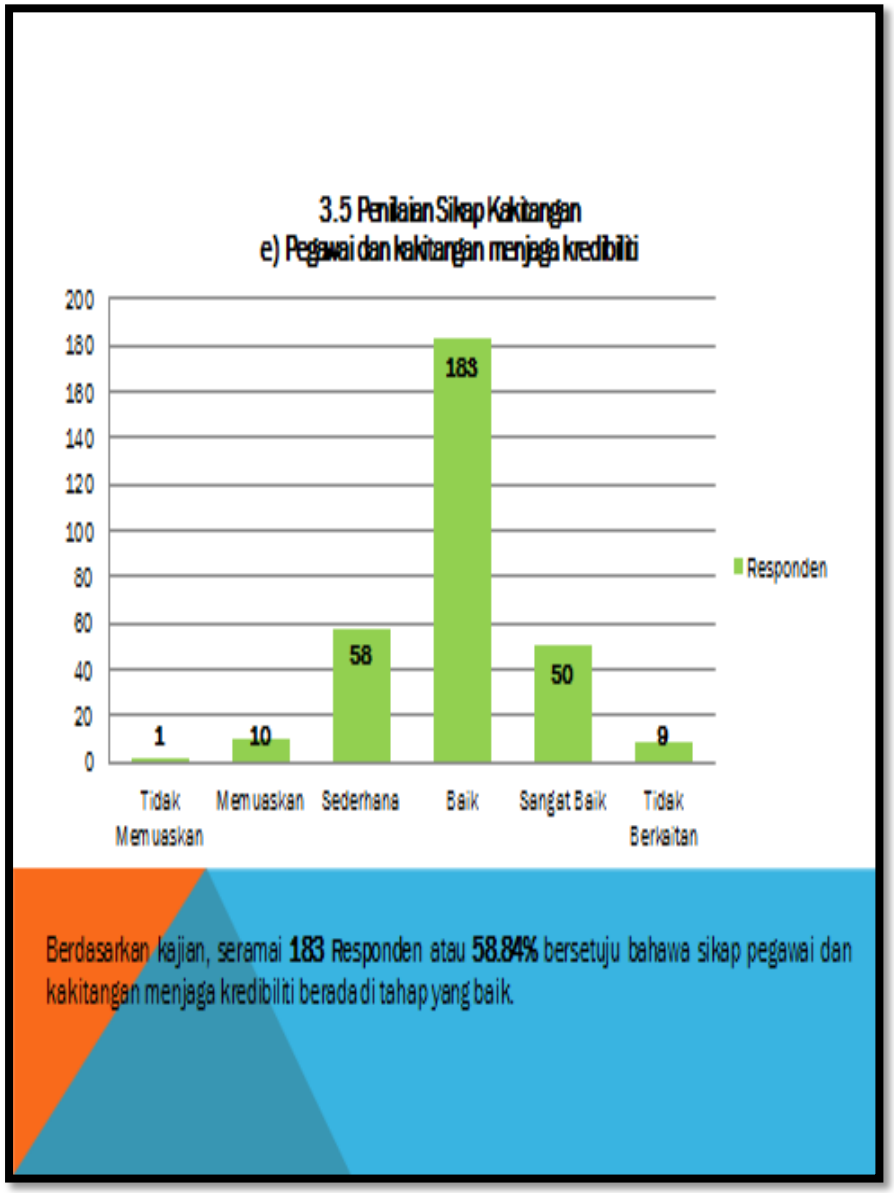
Berdasarkan kajian, seramai **185** Responden atau **59.49%** bersetuju bahawa sikap responsif berada di tahap yang baik.

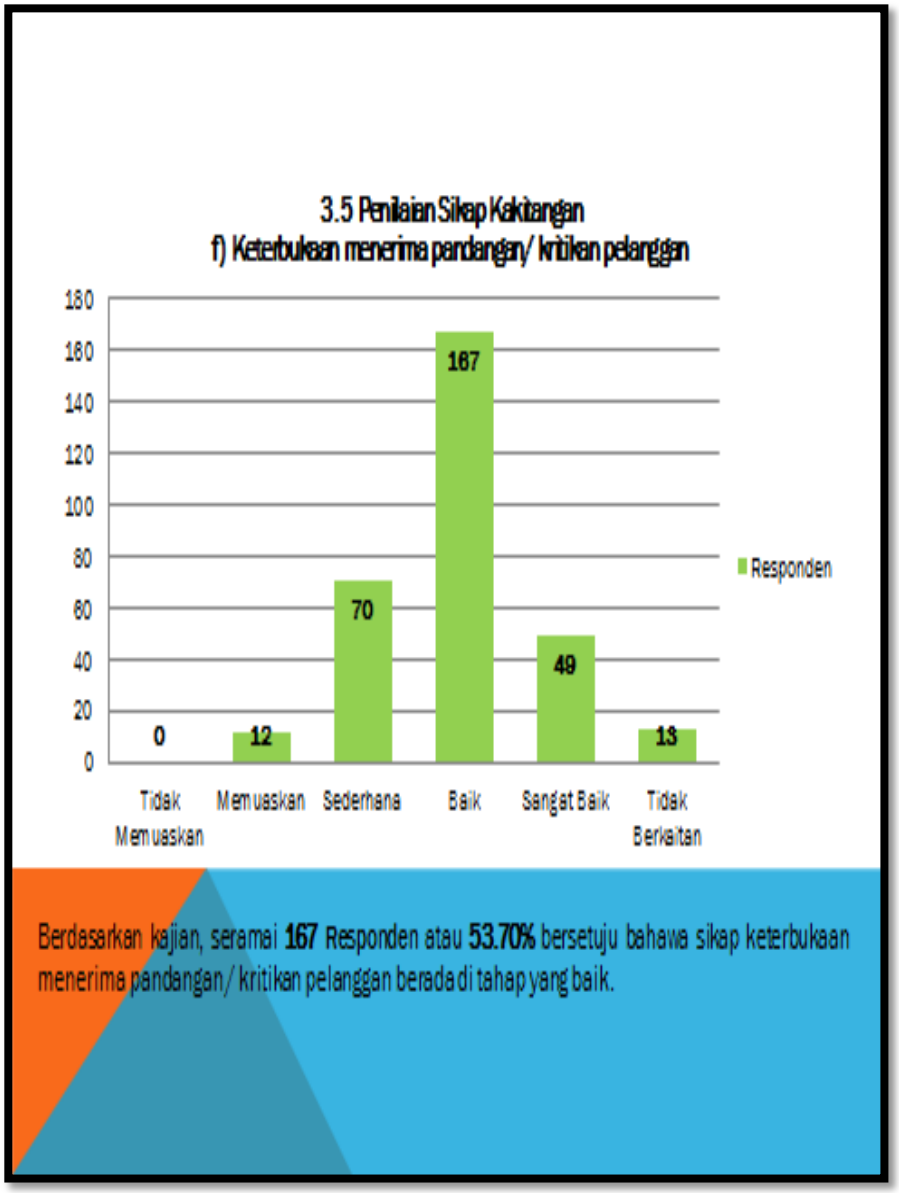
STATISTIK ANALISIS KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017



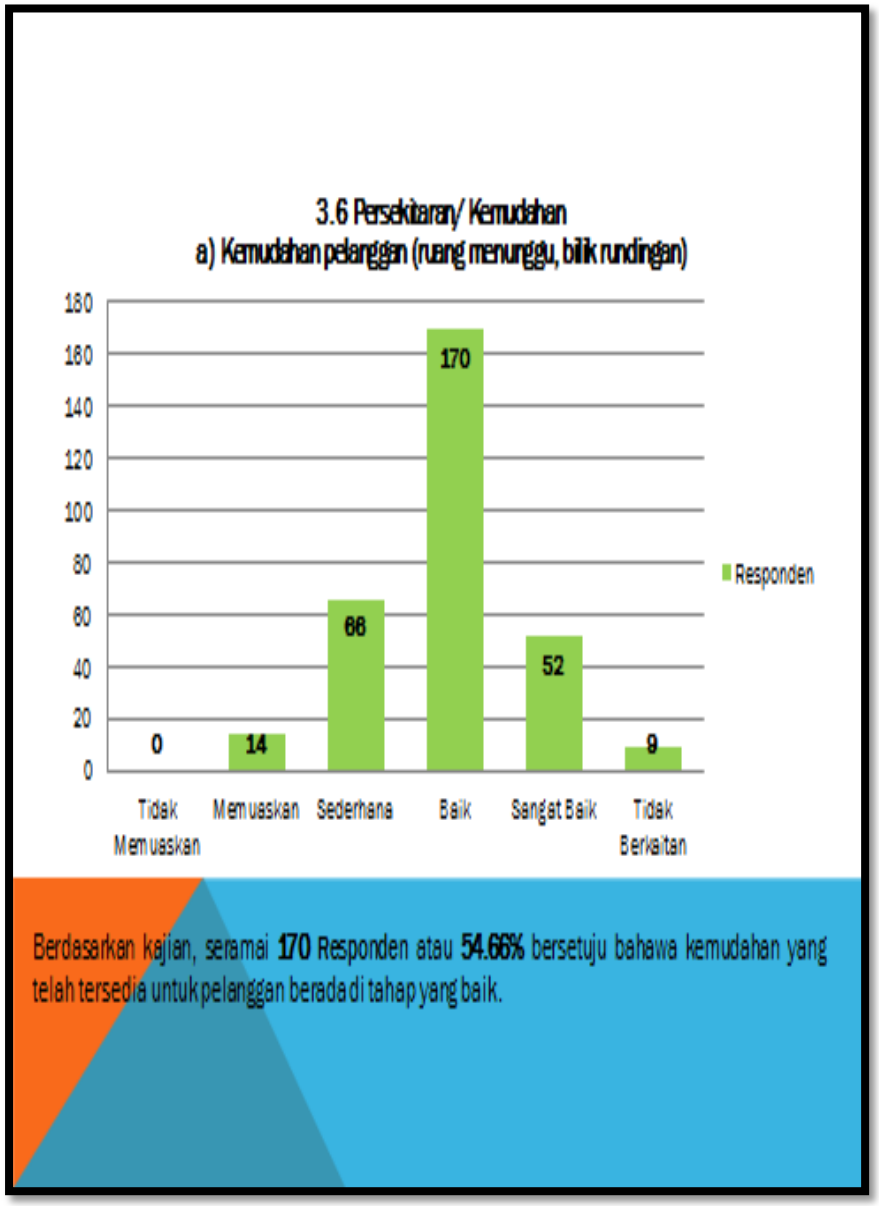


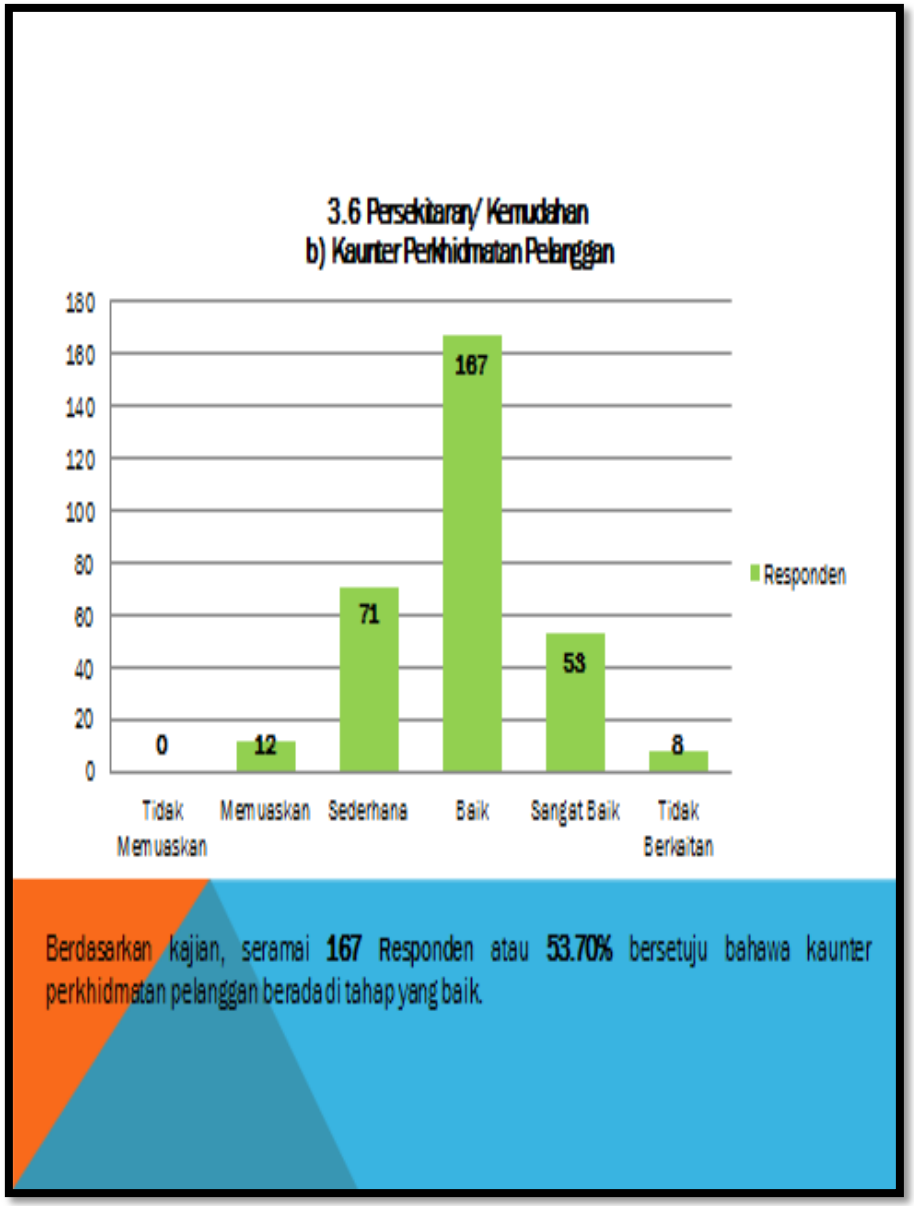
STATISTIK ANALISIS KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017



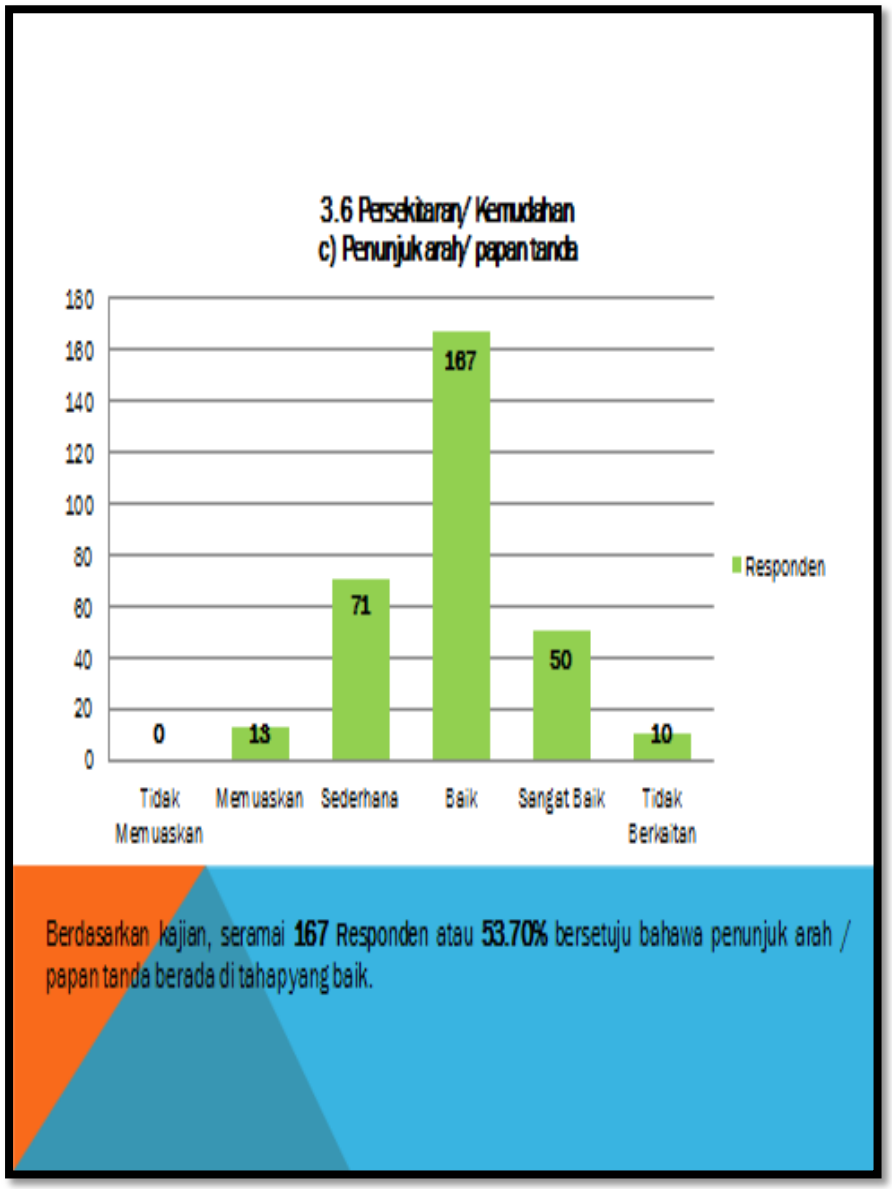


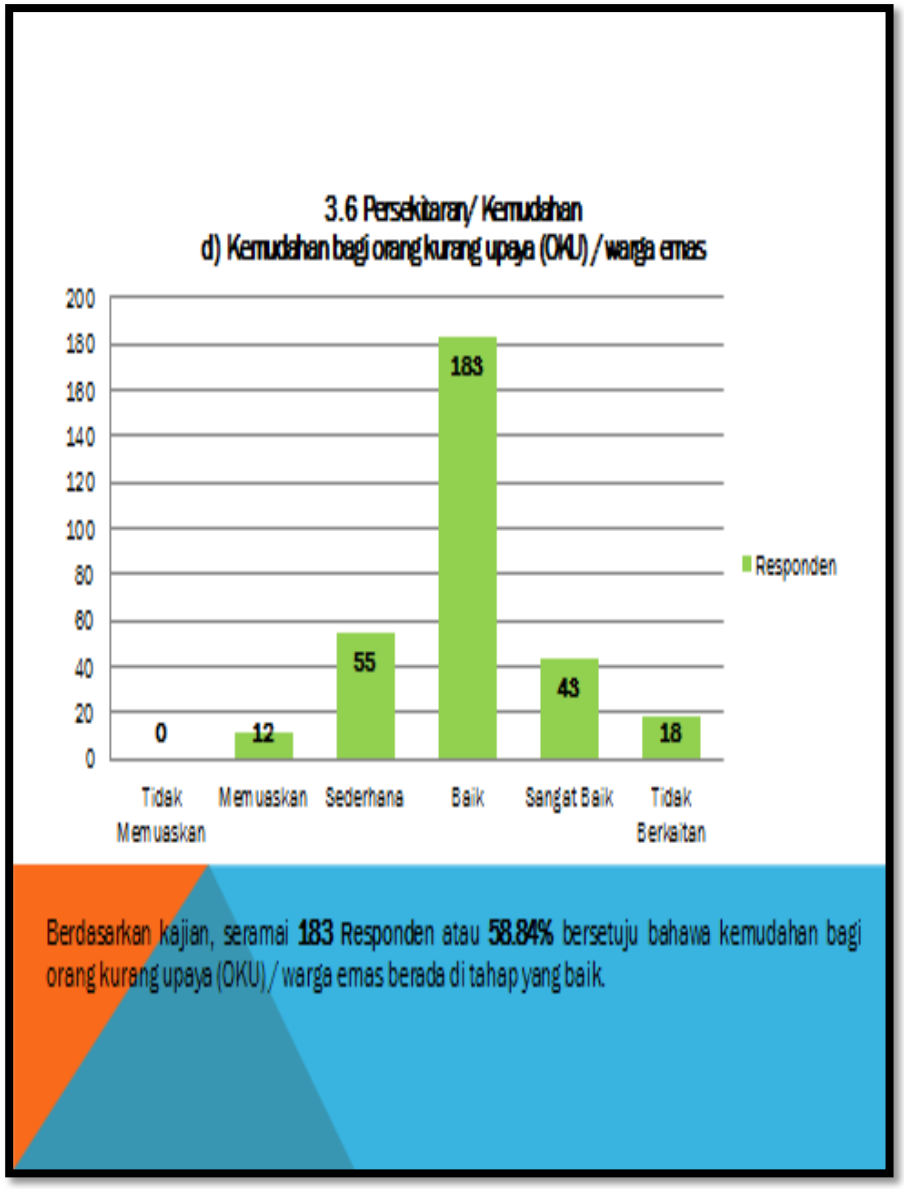
STATISTIK ANALISIS KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017





STATISTIK ANALISIS KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS TAHUN 2017





PANDANGAN/ CADANGAN

BIL	LAMAN WEB PTGS
1	Tukar warna laman web PTGS
2	Tukar warna laman web PTGS
3	Perbanyakkan fungsi atas talian untuk sebarang urusan di PTGS
4	Buat promosi untuk memperkenalkan laman web PTGS.
5	Website perlu lebih friendly user dan lebih interaktif.
6	Harap boleh kemaskini / penambahbaikan ke atas laman web supaya lebih interaktif.
7	Perbanyakkan sistem atas talian
8	Perlunya sistem online bagi mengetahui status hakmilik tanah

BIL	PERKHIDMATAN KAUNTER
1	Kaunter petugas lebih mesra pelanggan
2	Wujudkan satu kaedah khidmat pelanggan yang mesra usia emas
3	Menyediakan tempat menunggu bagi pelanggan lebih selesa dan luas. Lebih menyediakan ruangan khas untuk warga emas dan mendahului mereka dalam membuat sebarang urusan.
4	Mengurangkan masa menunggu.
5	Menyediakan tempat menunggu yang lebih selesa di bahagian serahan dokumen dan kaunter carian rasmi.

BIL	KHIDMAT PELANGGAN
1	Mudahkan urusan pelanggan. Kalau kita mudahkan orang, Allah mudahkan urusan kita.
2	PTG Selangor sangat mesra pelanggan.
3	Kakitangan untuk khidmat pelanggan perlu dari yang berkelayakan akademik yang sebetulnya bukan dari lulusan biasa-biasa sahaja.

PANDANGAN/ CADANGAN

BIL	PROSES KERJA
1	Mohon kakitangan lebih professional dalam menjalankan tugas selain itu sangat memuaskan
2	Integriti tiada.
3	Mohon pegawai yang terlibat mesyuarat di jabatan luar dapat menepati masa mesyuarat untuk kehadiran.
4	Perkhidmatan yang ringkas / cepat (prosedur).
5	Urusan dijalankan dengan lebih cepat.
6	Mengkaji semula tempoh penyelesaian sesuatu urusan. (Contoh : penyelesaian urusan melepas gadaian dll)
7	Dapat mempertingkatkan lagi mutu perkhidmatan dan dapat menyelesaikan masalah aduan awam yang lebih cepat dan berkesan.
8	Profile pelanggan perlu disimpan dengan baik (simpan dalam sistem) supaya data tidak tersilap print di atas sijil. Seperti kesilapan no. KP baru pada cetakan sijil kali pertama. Selepas pembetulan (2 minggu), no. KP lama pula silap (perlu pembetulan kali kedua).
9	Telah menerima panggilan telefon daripada pelanggan yang bertanyakan tentang urusan pertukaran alamat. Mereka mempersoalkan kenapa urusan pertukaran alamat (Borang 26A) Pejabat daerah berbeza dengan yang dilakukan oleh pihak PTGS. Sedangkan pihak Pejabat daerah hanya mengikut apa yang telah ditetapkan (garis panduan). Justeru, mohon untuk selaraskan seperti contoh dokumen yang diperlukan untuk melakukan proses pertukaran alamat tersebut.

BIL	PANGGILAN TELEFON
1	Permudahkan urusan. Pendekkan prosedur segala urusan. Call susah nak jawab.

PANDANGAN/ CADANGAN

BIL	PERSEKITARAN
1	Penambahbaikan terhadap perkhidmatan, persekitaran dan kemudahan.
2	Mohon papan tanda / direktori bahagian yang lebih jelas kerana ramai orang awam yang keliru apabila mencari Unit PTG yang mereka hendak
3	Kurang papan penunjuk arah ke unit-unit lain di PTG
4	PTGS perlu ada ruang pejabat yang luas kerana pada waktu ramai memang sempit apabila membuat sebarang urusan.

BIL	LAIN-LAIN
1	Bagi keselesaan semua pihak PTGS perlu ada bangunan khas / sendiri
2	PTGS harus mempunyai bangunan khas / sendiri bagi menjamin keselesaan semua pengunjung
3	PTGS mohon ada bangunan sendiri.
4	Baik
5	Terbaik tidak perlu tambah lagi
6	Memuaskan
7	Perlu ada lucky draw / pertandingan
8	Saya mencadang bangunan PTGS dipindah ke bangunan yang lebih besar dan selesa terutama sekali kaunter pendaftaran dan kutipan hasil.

Disediakan Oleh :

Bahagian Korporat dan Audit Pengurusan Tanah
Pejabat Tanah dan Galian Selangor

Tarikh : 10 Januari 2018

- **Talian Bebas Tol : 1-800-8-82624**
- **E-mel : ptgs@selangor.gov.my**
- **Sistem e-Aduan : aduanptgs.selangor.gov.my**
- **Telefon Bahagian Korporat & Audit Pengurusan Tanah, PTGS**
    - Puan Azlinawaty: 03-55205606
    - Puan Nurul Murni : 03-55447344
    - Puan Azzira Iwana/ Siti Hanisah : 03-5544 7823