



LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2021

PEJABAT TANAH DAN GALIAN NEGERI SELANGOR

OBJEKTIF

- Objektif kajian adalah seperti berikut :
 - i. Menganalisis penilaian pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh PTGS;
 - ii. Mengetahui keberkesanan perkhidmatan yang disediakan oleh PTGS kepada pelanggan;
 - iii. Mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan; dan
 - iv. Menilai tahap kepuasan pelanggan dari segi kualiti layanan dan profesionalisme kakitangan PTGS kepada pelanggan.

TEMPOH MASA DAN KAEDAH KAJIAN

- Kajian Kepuasan Pelanggan ini bermula daripada bulan mei – oktober 2021.
- beberapa kaedah iaitu :
 - i. *Google Form* dan capaian google form dengan menggunakan kaedah *QR CODE* yang telah diedarkan ke semua Bahagian yang berurusan di PTGS;
 - ii. secara atas talian (*online*) melalui portal rasmi;
 - iii. kalangan pelanggan yang terdiri daripada Jabatan / Agensi Kerajaan / Pejabat Peguam dan orang awam yang berurusan di PTGS;
 - iv. diemel kepada semua domain @selangor.gov.my.
 - v. menggunakan skala likert

SKALA KEPUASAN PELANGGAN (SKALA LIKERT)



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%-17%	18% - 33%	34% - 50%	51% -67%	68% - 83%	84% - 100%

RINGKASAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS

- ❑ Kajian ini telah diagihkan kepada empat (4) kategori seperti di bawah :
 - i. Maklumat asas responden.
 - ii. Kekerapan, kaedah, tempat dan tujuan berurusan.
 - iii. Tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan melalui aspek berikut;
 - ✓ Perkhidmatan;
 - ✓ Persekitaran; dan
 - ✓ Masa.
 - iv. Cadangan penambahbaikan

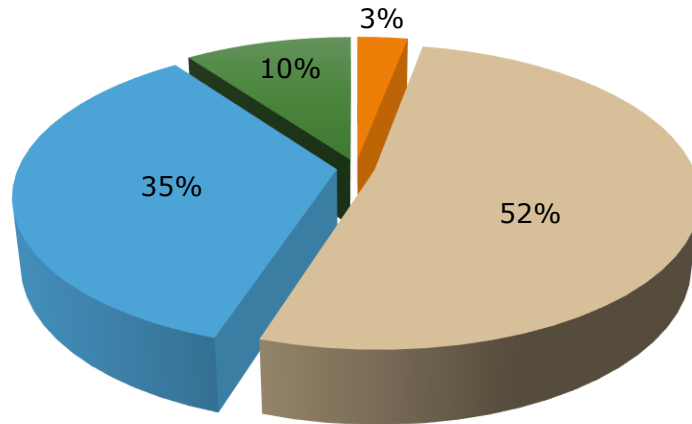
MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

ORGANISASI	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
Kakitangan Kerajaan	38	38%
Swasta	50	50%
Lain-lain	12	12%
Jumlah	100	100%

JANTINA	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
Lelaki	62	62%
Perempuan	38	38%
Jumlah	100	100%

MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

UMUR

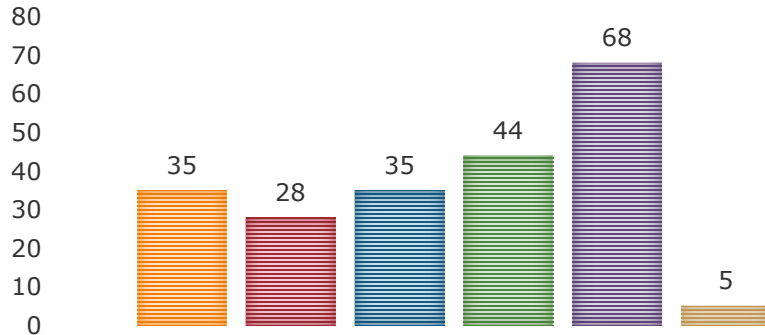


- a. Kurang daripada 25 tahun
- b. 25 - 40 tahun.
- c. 41 - 55 tahun.
- d. Melebihi 55 tahun

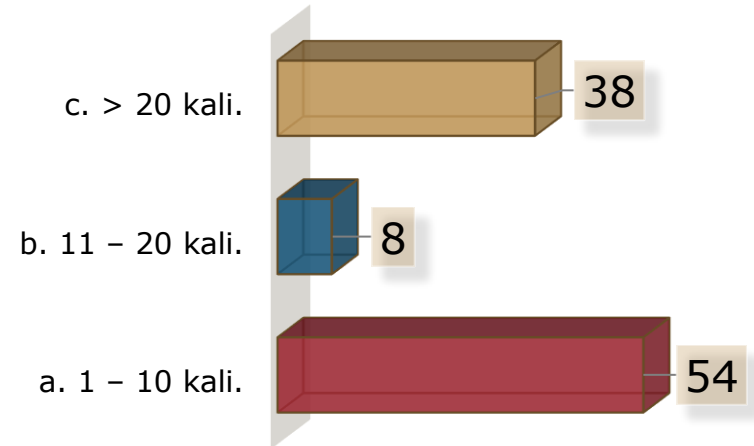
ANALISA CARA, KEKERAPAN, BAHAGIAN DAN TUJUAN

CARA BERURUSAN

- 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.

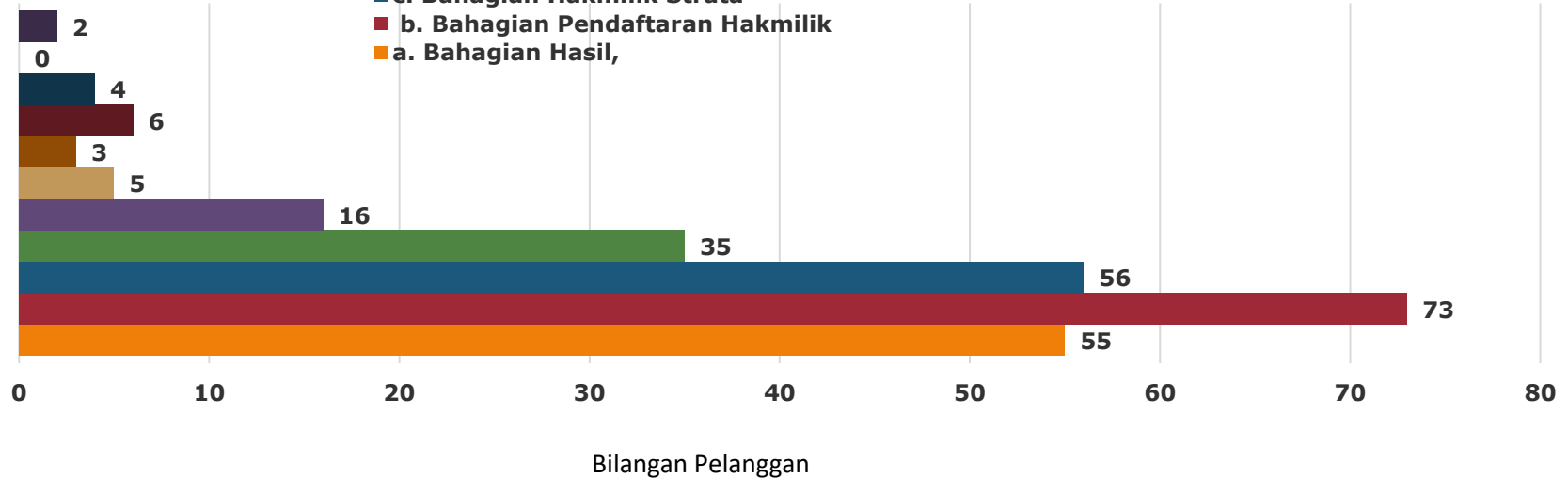


KEKERAPAN BERURUSAN



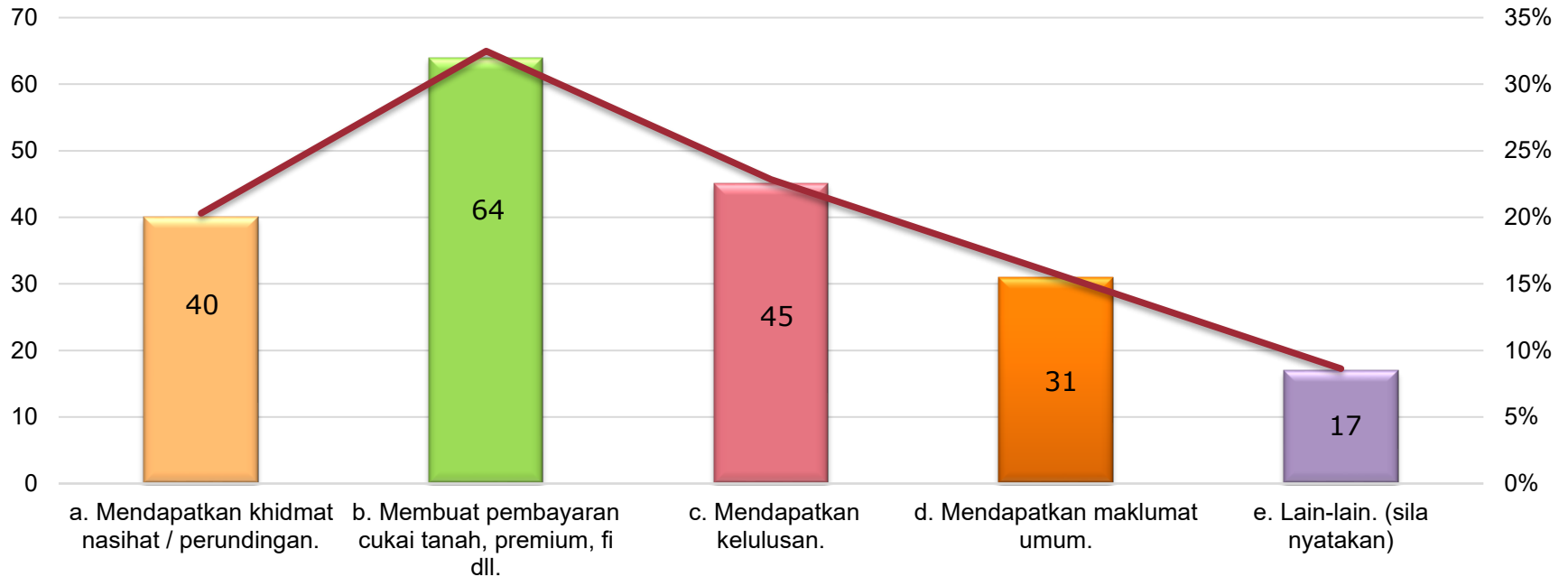
ANALISA CARA, KEKERAPAN, BAHAGIAN DAN TUJUAN

- k. Unit Integriti
- j. Unit Taskforce dan Penyelidikan
- i. Bahagian Korporat, Audit Pengurusan Tanah dan Inovasi.
- h. Bahagian Khidmat Pengurusan.
- g. Bahagian Teknologi Maklumat,
- f. Bahagian Perundangan
- e. Bahagian Penguatkuasaan, Pengambilan Tanah dan Teknikal
- d. Bahagian Pembangunan dan Kemajuan Tanah
- c. Bahagian Hakmilik Strata
- b. Bahagian Pendaftaran Hakmilik
- a. Bahagian Hasil,



ANALISA CARA, KEKERAPAN, BAHAGIAN DAN TUJUAN

TUJUAN BERURUSAN

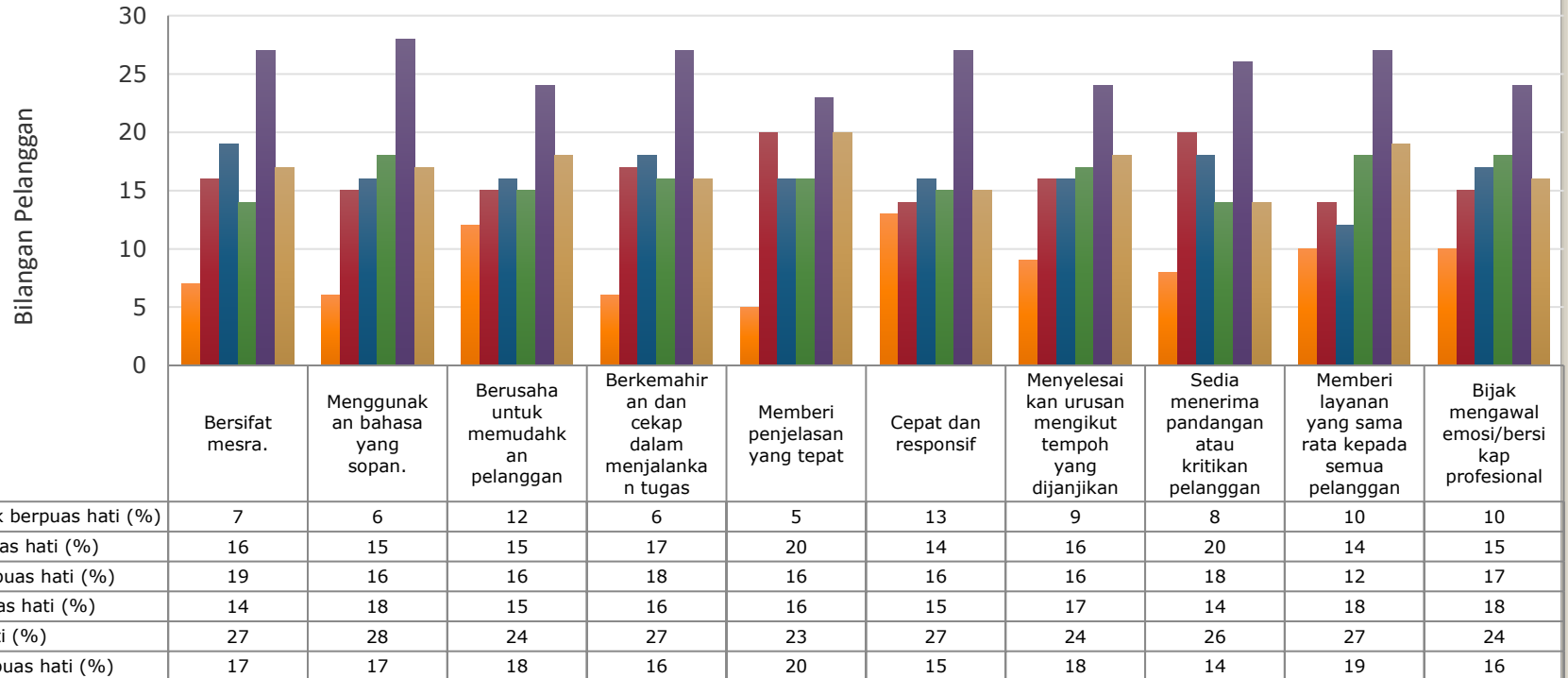


TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

PERKHIDMATAN	sangat tidak berpuas hati (%)	Tidak berpuas hati (%)	Kurang berpuas hati (%)	Agak berpuas hati (%)	Berpuas hati (%)	Sangat berpuas hati (%)	Peratus
a. Bersifat mesra.	7	16	19	14	27	17	65%
b. Menggunakan aklum yang sopan.	6	15	16	18	28	17	66%
c. Berusaha untuk memudahkan pelanggan	12	15	16	15	24	18	63%
d. Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas	6	17	18	16	27	16	65%
e. Memberi penjelasan yang tepat	5	20	16	16	23	20	65%
f. Cepat dan responsif	13	14	16	15	27	15	62%
g. Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	9	16	16	17	24	18	64%
h. Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan	8	20	18	14	26	14	62%
i. Memberi layanan yang sama rata kepada semua pelanggan	10	14	12	18	27	19	66%
j. Bijak mengawal emosi/bersikap profesional	10	15	17	18	24	16	63%
PERATUS KESELURUHAN							64%

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

PERKHIDMATAN

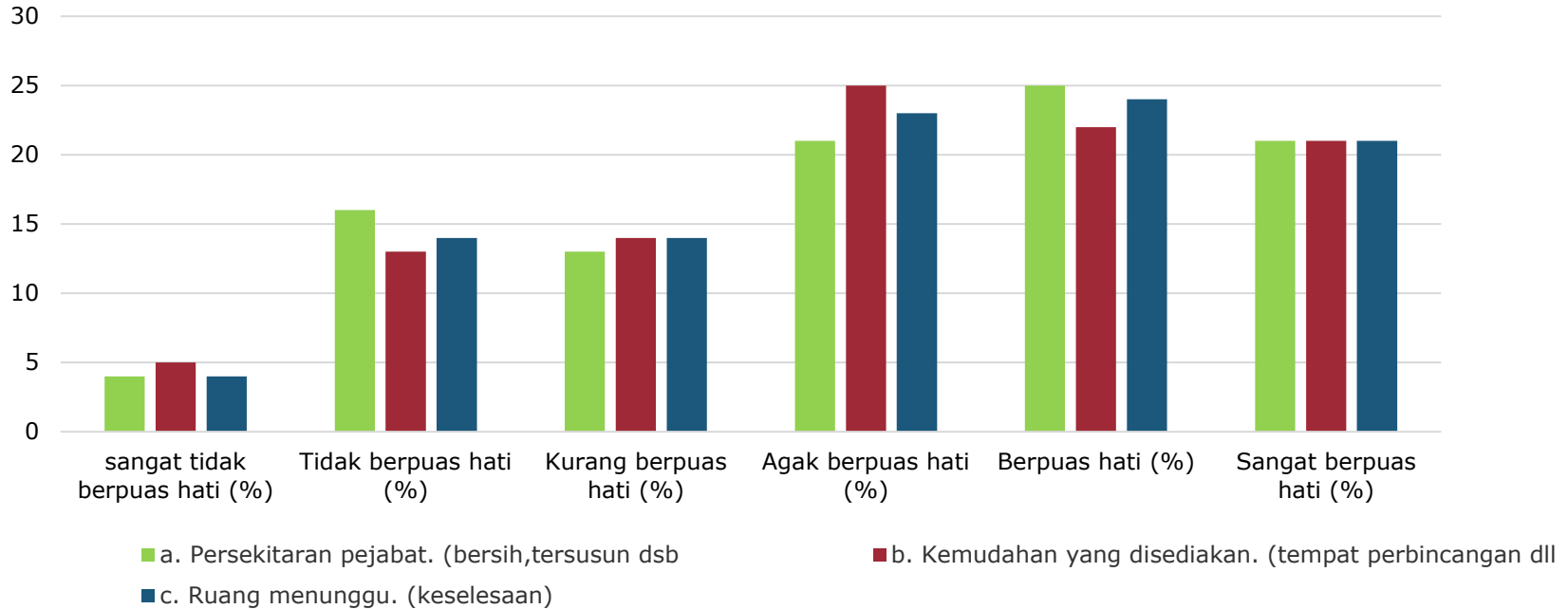


TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

PERSEKITARAN PEJABAT	sangat tidak berpuas hati (%)	Tidak berpuas hati (%)	Kurang berpuas hati (%)	Agak berpuas hati (%)	Berpuas hati (%)	Sangat berpuas hati (%)	Peratus
Persekitaran akluma. (bersih,tersusun dsb	4	16	13	21	25	21	68%
Kemudahan yang disediakan. (tempat perbincangan dll	5	13	14	25	22	21	68%
Ruang menunggu. (keselesaian)	4	14	14	23	24	21	69%
Peratus Keseluruhan							68%

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

PERSEKITARAN PEJABAT

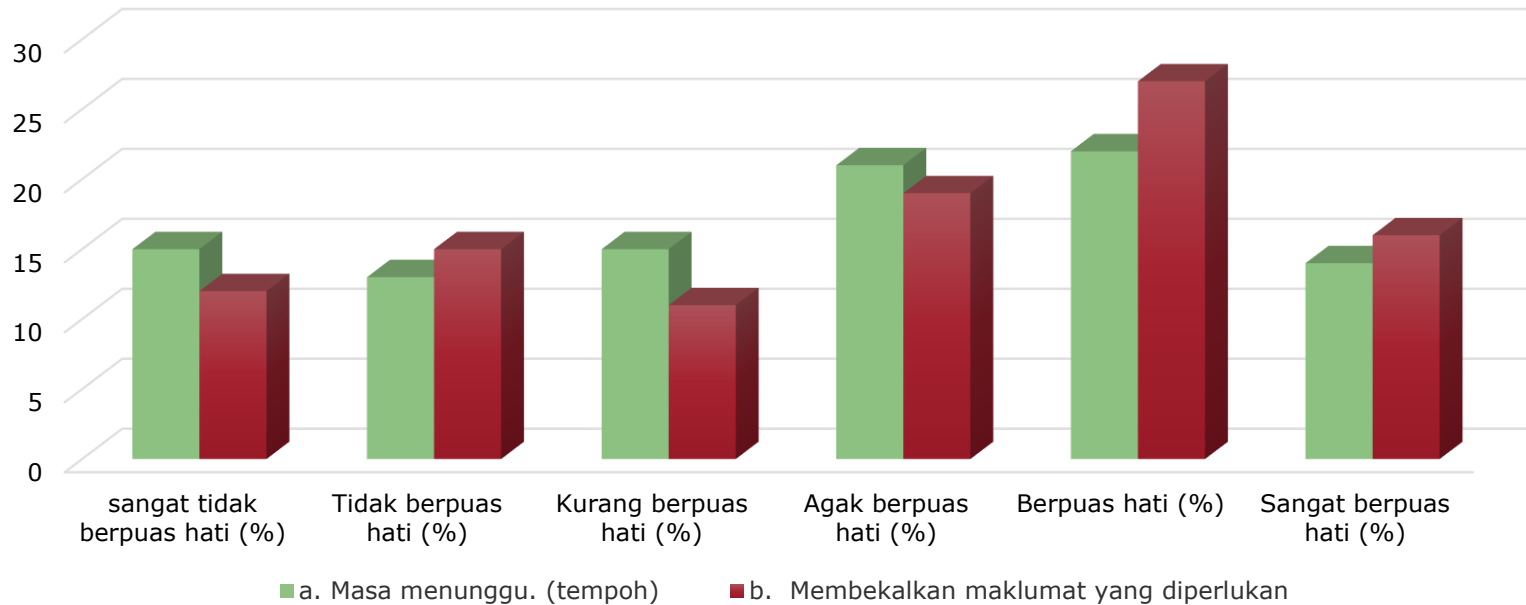


TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

MASA	sangat tidak berpuas hati (%)	Tidak berpuas hati (%)	Kurang berpuas hati (%)	Agak berpuas hati (%)	Berpuas hati (%)	Sangat berpuas hati (%)	Peratus
a. Masa menunggu. (tempoh)	15	13	15	21	22	14	61%
b. Membekalkan maklumat yang diperlukan	12	15	11	19	27	16	64%
Peratus Keseluruhan							62%

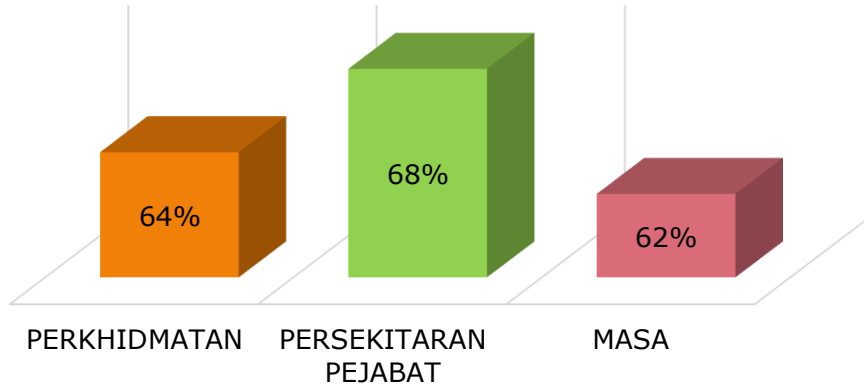
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

MASA



RUMUSAN KESELURUHAN KEPUTUSAN SOAL SELIDIK

PERATUSAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN



Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS adalah berada pada **tahap AGAK BERPUAS HATI (64.67%)**

PANDANGAN DAN CADANGAN

PERKHIDMATAN KAUNTER

BIL.	CADANGAN / ULASAN
1.	Kaunter bagus. Sistem perlu ditambahbaik lagi
2.	Penambahan kaunter supaya senang untuk berurusan
3.	Baik pulih kaunter
4.	Harus mesra pelanggan.
5.	Tiada kaunter pertanyaan kursus utk memudahkan bertanya berkenaan perkhidmatan yang ditawarkan.

PANDANGAN DAN CADANGAN

PROSES KERJA

BIL.	CADANGAN / ULASAN
1.	Membangunkan sistem e-tanah seperti yang telah dilaksanakan di PTGWP bagi carian persendirian, consent, dan lain-lain. Sistem yang sedia ada tidak komprehensif dan boleh ditambahbaik.
2.	Web ehasil selalu down. Susah untuk melakukan semakan dan pembayaran.
3.	PTGS should do at least 90% Automation Office in Delivery System to make customer satisfaction.
4.	Perlu Cepat mengikut piagam pelanggan dan intergriti.

PANDANGAN DAN CADANGAN

PANGGILAN TELEFON

BIL.	CADANGAN / ULASAN
1.	PTG Selangor sangat tidak mesra pelanggan dari segi menjawab panggilan telefon. Tolong perbaiki
2.	Sila menambah pegawai dan staff yang sedia menjawab telefon dan membantu melalui talian
3.	hunting line dan email perlukan penambakaan kerana tiada respon untuk jawapan
4.	Sila berikan talian yang boleh dihubungi dan direspon dengan segera. Bukan setakat berbunyi sahaja. Terima kasih.

PANDANGAN DAN CADANGAN

KHIDMAT PELANGGAN

BIL.	CADANGAN / ULASAN
1.	Sentiasa menambahbaik urus tadbir PTGS.
2.	Mohon lebih responsif dlm menyampaikan perkhidmatan
3.	Memberi penerangan dengan jelas dan tepat berkaitan perubahan-perubahan terkini dengan email kepada syarikat2 guaman dan menampal notis di kaunter serta mempercepatkan urusan di kaunter agar tidak berlaku kesesakan dgn bilangan orang yang semakin bertambah
4.	Kalau boleh diadakan servis valet terutamanya untuk orang-orang warga tua/oku/warga emas

PANDANGAN DAN CADANGAN

PERSEKITARAN

BIL.	CADANGAN / ULASAN
1.	Kawasan yang lebih besar di perlukan kerana agak sempit mengikut kapasiti pelanggan yang hadir ke PTGS.
2.	Kemudahan tingkat 1 tidak berapa bagus terutamanya dari segi pengurusan masa .
3.	Penambahbaikan ruangan menunggu pejabat tanah tingkat bawah sekali tu

PANDANGAN DAN CADANGAN

LAIN-LAIN

BIL.	CADANGAN / ULASAN
1.	Memberi latihan soft skills dan hard skills kepada pegawai PTGS, keseluruhannya sikap pegawai adalah tidak memuaskan.
2.	Tingkatkan disiplin dan integriti dikalangan kakitangan
3.	Pekerja harus mempunyai perangai yang baik. Semua kurang ajar
4.	Memberi cenderahati kepada pelanggan yang membayar cukai tanah atau apa-apa urusan yang beri komitmen tinggi

PENUTUP

- Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS pada tahun 2021 ini adalah berada pada **tahap agak berpuas hati** dengan purata peratus keseluruhan sebanyak **64.67%**.
- Hasil kajian ini merupakan panduan bagi PTGS untuk menambahbaik mutu penyampaian perkhidmatan khususnya dari aspek pengurusan pelanggan. Selain itu, cadangan penambahbaikan responden adalah selari dengan usaha yang sedang dilaksanakan oleh pihak PTGS. Mutu perkhidmatan akan sentiasa ditingkatkan bagi memenuhi kehendak pelanggan dan *stakeholder*.

SEKIAN TERIMA KASIH

Disediakan Oleh :

Bahagian Korporat, Audit Pengurusan Tanah dan Inovasi
Pejabat Tanah dan Galian Negeri Selangor

Tarikh : 29 November 2021

- * Talian Bebas Tol : 1-800-8-82624
- * E-mel : ptgs@selangor.gov.my
- * Whatsapp :
- * Sistem SISPAA : <http://selangor.spab.gov.my>
- * Telefon Bahagian Korporat, Audit Pengurusan Tanah dan Inovasi, PTGS

> Puan Azlinawaty: 03-5520 5606

> Puan Zarina : 03-5544 7344