

LAPORAN PENILAIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN BAGI PEJABAT TANAH DAN GALIAN SELANGOR BAGI TAHUN 2021

1.0 LATAR BELAKANG

Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS ini dijalankan selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pengurusan Pentadbiran Tanah Bilangan 1 Tahun 2009 - Panduan Pelaksanaan Penilaian Ke Atas Kepuasan Pelanggan di Pentadbiran Tanah Negeri. Kajian ini dilaksanakan mulai Mei hingga Oktober 2021 sebagai salah satu kaedah pengukuran dan penilaian tahap kepuasan pelanggan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan pelanggan di Pejabat Tanah dan Galian Negeri Selangor (PTGS).

Kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi boleh digambarkan dengan tahap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditakrifkan sebagai tahap kepuasan atau kekecewaan seseorang pelanggan setelah menerima sesuatu perkhidmatan berbanding dengan tahap jangkaannya (*expectation*). Oleh yang demikian, sesebuah organisasi adalah bertanggungjawab untuk memastikan kualiti perkhidmatan yang disediakan berada pada tahap yang memuaskan.

Penilaian pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh sebuah organisasi adalah secara menyeluruh dan tidak hanya tertumpu kepada bahagian tertentu sahaja. Justeru adalah menjadi tanggungjawab sesebuah organisasi bagi memastikan kualiti perkhidmatan yang disediakan berada pada tahap yang memuaskan. Kajian kepuasan pelanggan merupakan salah satu daripada instrumen pengukuran untuk meninjau sejauh mana keberkesanan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Maklumat yang diperolehi daripada hasil kajian dapat membantu sesebuah organisasi untuk mengenalpasti kekuatan dan kelemahan yang ada bagi tujuan penambahbaikan. Di samping itu, hasil kajian dari setiap bahagian akan

menjadi sumber rujukan bagi menyokong pihak pengurusan tertinggi dalam meningkatkan tahap kualiti sesuatu perkhidmatan.

2.0 TEMPOH MASA DAN KAEDAH KAJIAN

Kajian Kepuasan Pelanggan ini bermula daripada bulan Ogos 2021 sehingga November 2021. Borang Kajian Kepuasan Pelanggan ini telah diedarkan menggunakan beberapa kaedah iaitu :

- i. Menggunakan kaedah *Google Form* dan capaian google form dengan menggunakan kaedah *qrcode* yang telah diedarkan ke semua Bahagian yan berurusan di PTGS seperti di Lampiran A;
- ii. Kajian turut dijalankan secara atas talian (*online*) melalui portal rasmi PTGS (www.ptg.selangor.gov.my);
- iii. Kajian dilaksanakan dalam kalangan pelanggan yang terdiri daripada Jabatan/ Agensi Kerajaan/ Pejabat Peguam dan orang awam yang berurusan di PTGS;
- iv. Kajian ini juga telah diemel kepada semua domain @selangor.gov.my; dan
- v. Kajian menggunakan skala likard dan peratusan seperti jadual 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%-17%	18% - 33%	34% - 50%	51% -67%	68% - 83%	84% - 100%

Jadual 1: Skala Likert Yang Digunakan Sebagai Pengukuran Peratusan Kepuasan Pelanggan

3.0 OBJEKTIF KAJIAN

Tujuan penilaian kepuasan pelanggan ini adalah untuk mengukur dan menilai tahap kepuasan pelanggan di pentadbiran tanah negeri. Di samping itu, ia juga sebagai satu mekanisme untuk mendapatkan dan merekodkan maklum balas daripada para pelanggan mengenai perkhidmatan yang disediakan oleh PTGS serta menjadi asas kepada penambahbaikan kepada perkhidmatan. 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; dan
- 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.

4.0 ANALISIS TERHADAP KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN.

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;
 - a. Perkhidmatan;
 - b. Persekitaran;
 - c. Masa.
- iv. Cadangan penambahbaikan.

4.1 ANALISIS DEMOGRAFI RESPONDEN

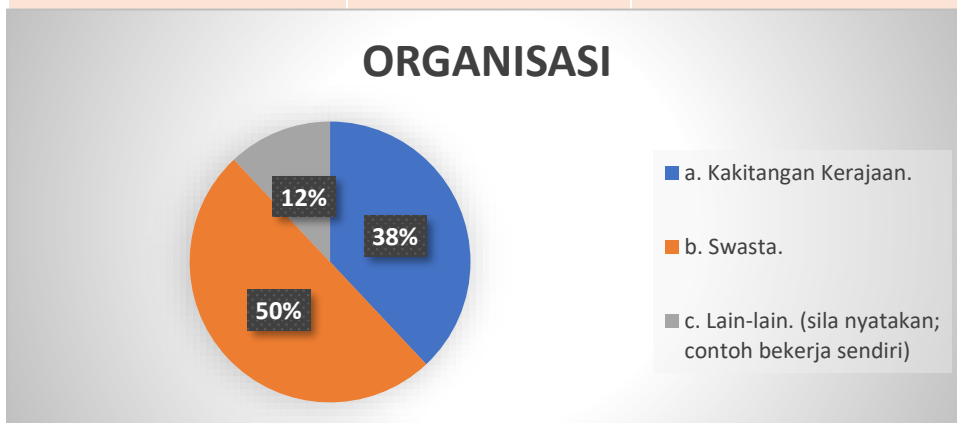
Secara keseluruhan jumlah hasil maklumbalas yang diterima adalah sebanyak 100 responden. Terdapat 3 kategori responden iaitu kakitangan kerajaan seramai 38 orang (38%), swasta seramai 50 orang (50%) dan lain – lain seramai 12 orang (12%). Responden lelaki mencatat peratusan melebihi

responden perempuan dengan peratusan masing-masing adalah sejumlah 62% iaitu seramai 62 orang dan 38% iaitu sebanyak 38 orang. Kumpulan umur terbesar adalah antara 25-40 tahun seramai 33 orang (50%) , diikuti dengan lingkungan umur 41-55 tahun seramai 25 orang (37.9%) dan umur melebihi 55 tahun seramai 7 orang (10.6%) serta seramai 1 orang (1.5%) bagi umur di bawah 25 tahun .

4.1.1 MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

A. Organisasi

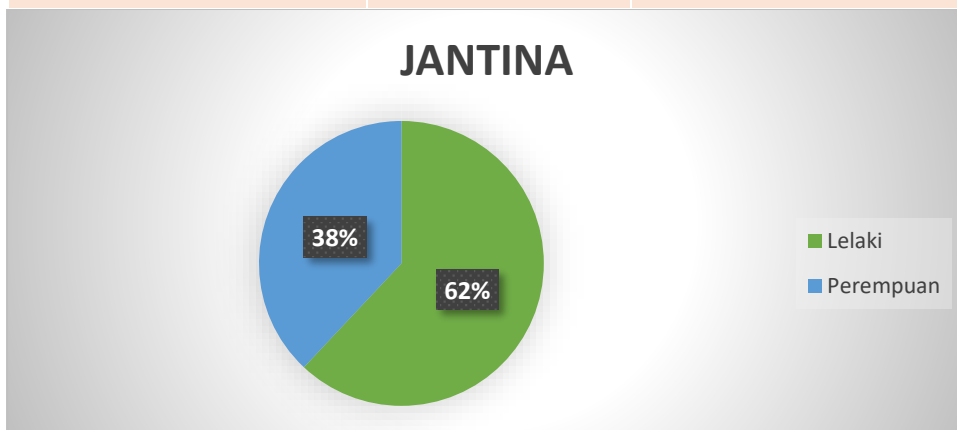
ORGANISASI	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
Kakitangan Kerajaan	38	38%
Swasta	50	50%
Lain-lain	12	12%
JUMLAH	100	100%



Jadual 2: Analisis Demografi Responden Mengikut Kategori

B. Jantina

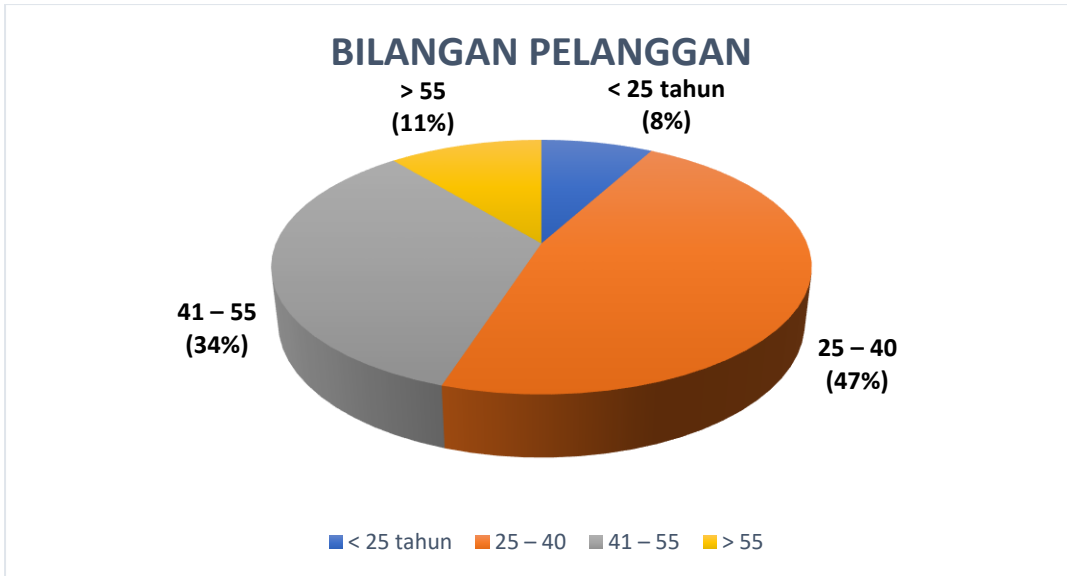
JANTINA	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
Lelaki	62	62%
Perempuan	38	38%
JUMLAH	100	100%



Jadual 3: Analisis Demografi Responden Mengikut Jantina

C. Umur

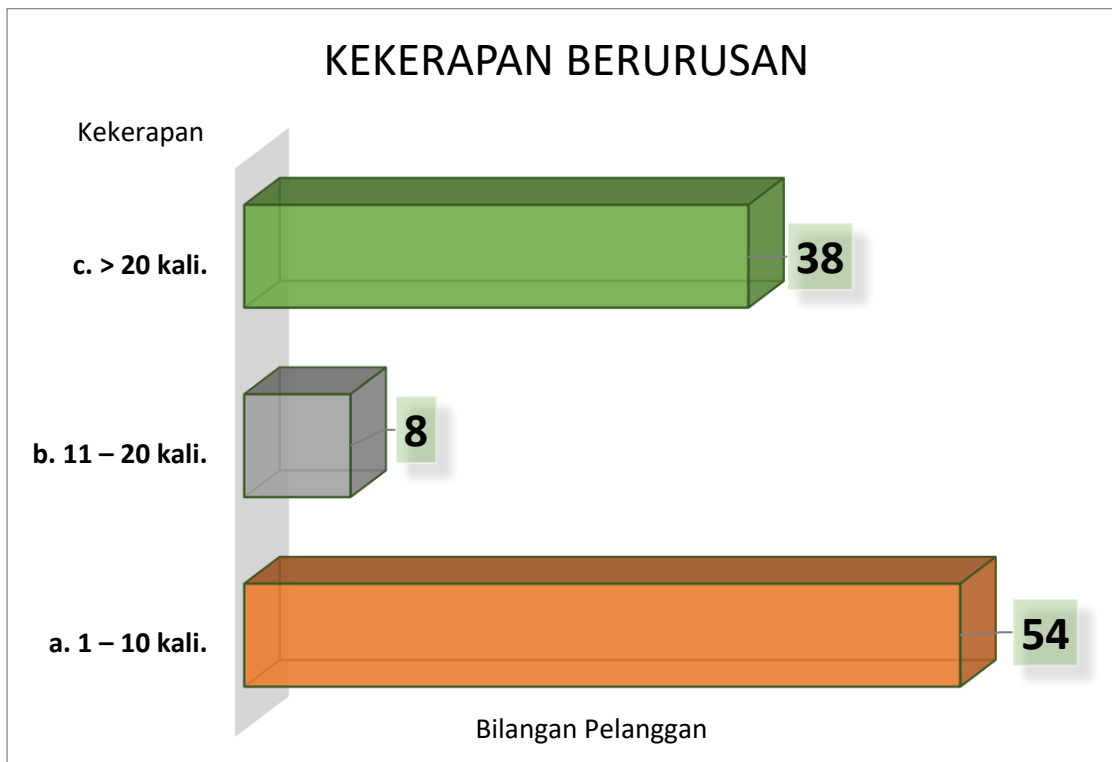
UMUR	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
< 25 tahun	8	8%
25 – 40	47	47%
41 – 55	34	34%
> 55	11	11%
JUMLAH	100	100%



Jadual 4: Analisis Demografi Responden Mengikut Umur

4.2 ANALISA BAGI KEKERAPAN, KAEDAH, TEMPAT DAN TUJUAN BERURUSAN

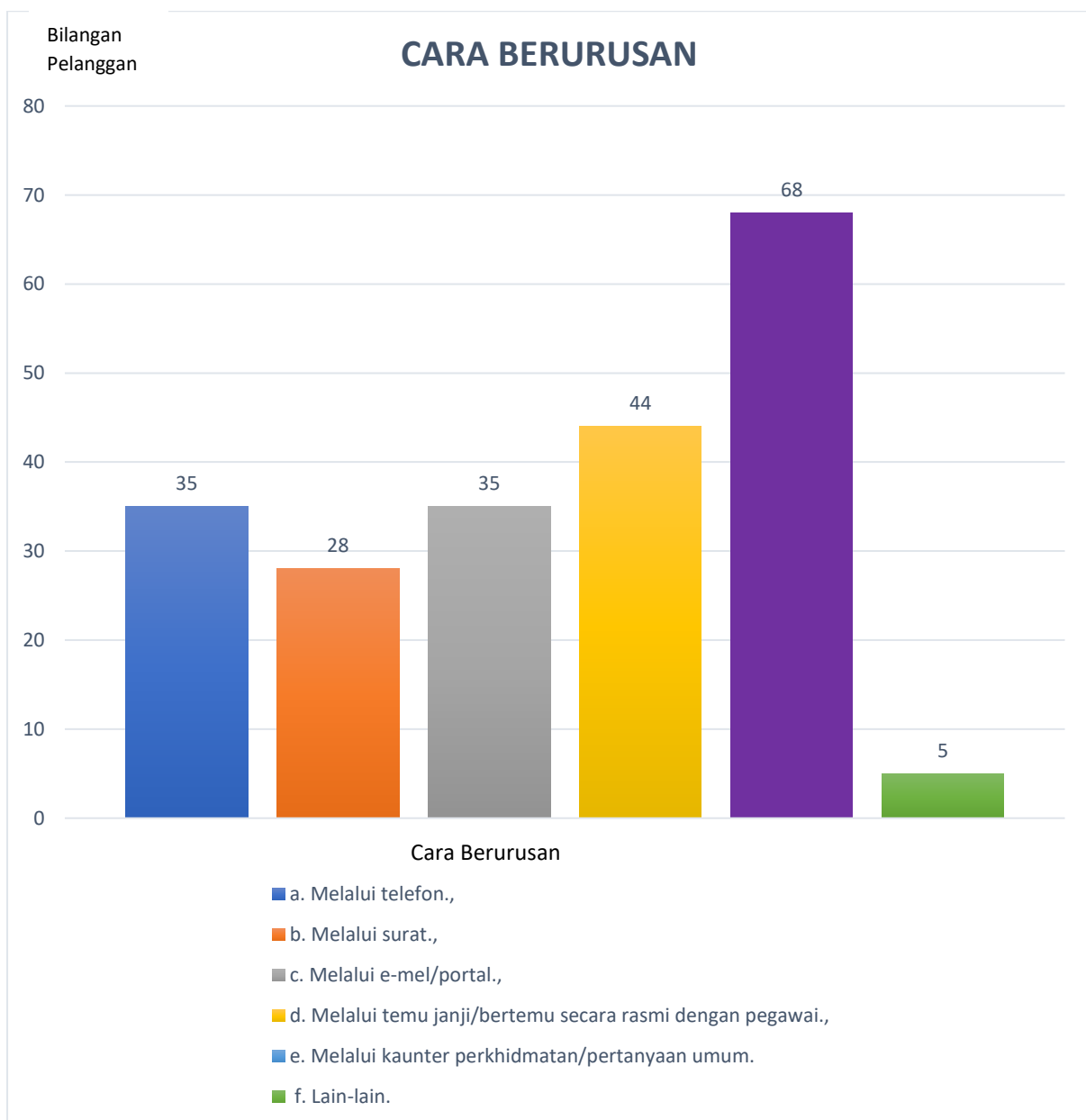
4.2.1 ANALISA KEKERAPAN BERURUSAN DENGAN PTGS



Graf 1. Kekerapan Berurusan Dengan Ptgs

Berpandukan kepada Graf 1, kekerapan pelanggan yang berurusan dengan Pejabat Tanah dan Galian Negeri Selangor dalam tempoh setahun mengikut kategori kekerapan iaitu antara 1-10 kali hadir adalah sebanyak 54 orang (54%), 11-20 kali hadir adalah sebanyak 8 orang (8%) dan hadir melebihi 20 kali adalah sebanyak 38 orang (38%.)

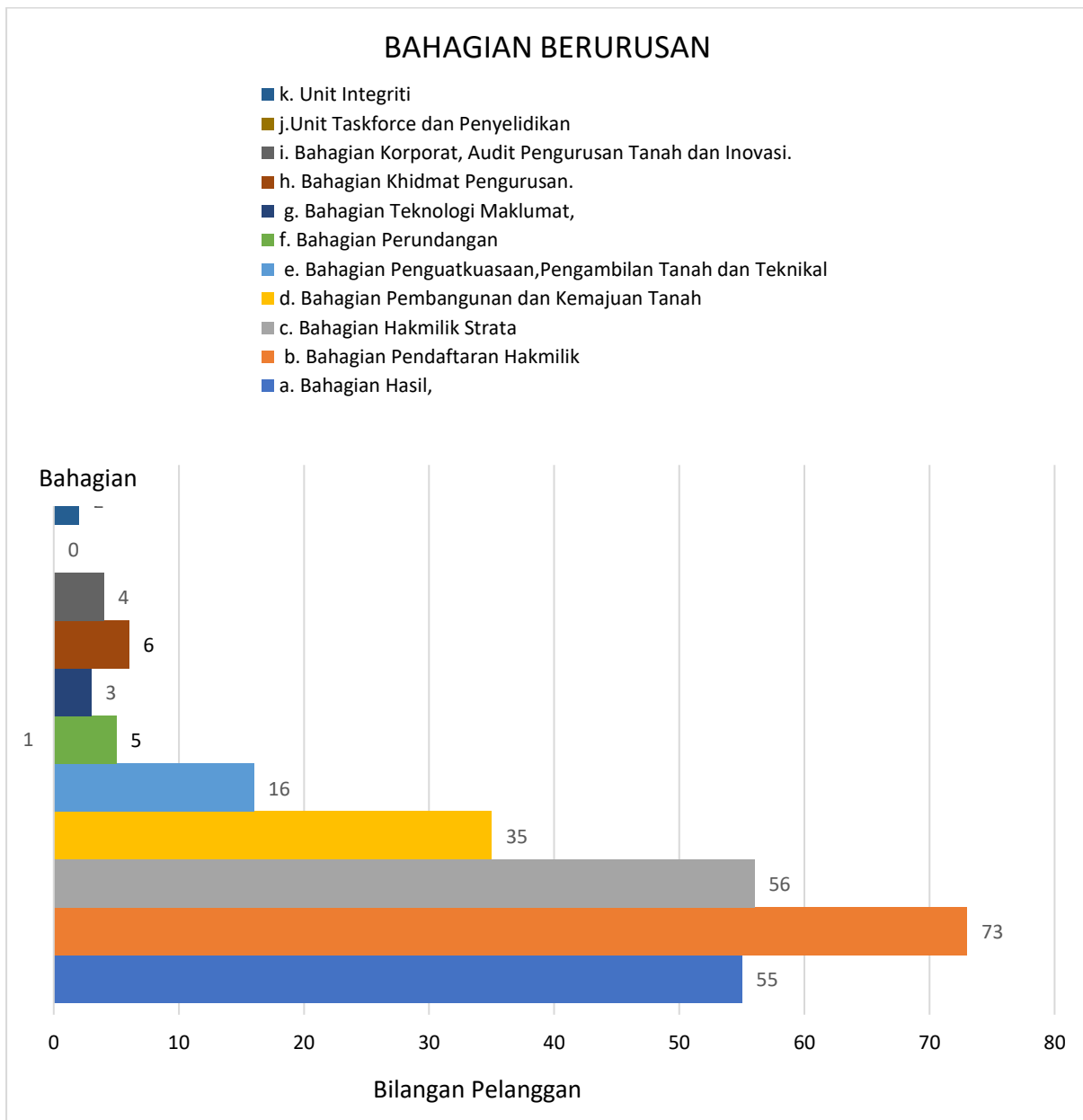
4.2.2 ANALISA CARA BERURUSAN DENGAN PTGS



Graf 2. Cara Anda Berurusan Dengan PTGS

Berpandukan kepada Graf 2, cara pelanggan berurusan dengan Pejabat Tanah dan Galian Negeri Selangor dalam tempoh setahun adalah mengikut beberapa kaedah atau cara iaitu melalui telefon seramai 35 orang (16%), melalui surat seramai 28 orang (13%), melalui e-mel/portal seramai 35 orang (16%), melalui temujanji/bertemu secara rasmi dengan pegawai seramai 44 orang (20%), melalui kaunter perkhidmatan/pertanyaan umum seramai 68 orang (32%) dan lain-lain cara adalah seramai 5 orang (2%)

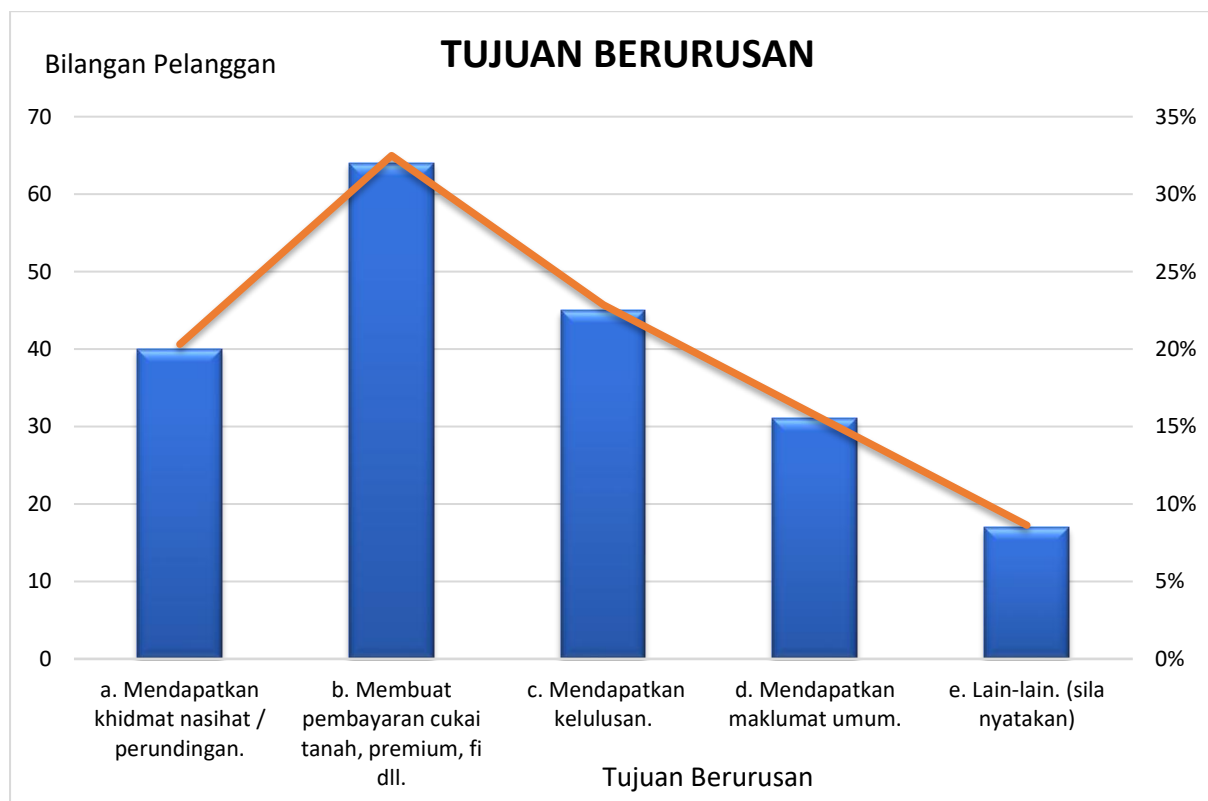
4.2.3. ANALISA BAHAGIAN BERURUSAN



Graf 3. Bahagian Berurusan Dengan PTGS

Berdasarkan Graf 3 di atas menunjukkan bahawa terdapat 11 bahagian di dalam Pejabat Tanah dan Galian Selangor yang dikunjungi oleh pelanggan. Sejumlah 55 orang (22%), pelanggan yang berurusan di Bahagian Hasil, 73 orang (29%) pelanggan berurusan di Bahagian Pendaftaran Hakmilik, 56 orang (22%) pelanggan berurusan di Bahagian Hakmilik Strata, 35 orang (14%) pelanggan berurusan di Bahagian Pembangunan dan Kemajuan Tanah, 16 orang (6%) pelanggan berurusan di Bahagian Penguatkuasaan, Pengambilan tanah dan teknikal, 5 orang (2%) pelanggan berurusan di Bahagian Perundangan, 3 orang (1%) pelanggan berurusan di Bahagian Teknologi Maklumat, 6 orang (2%) pelanggan berurusan di Bahagian khidmat Pengurusan, 4 orang (2%) pelanggan berurusan di Bahagian Korporat, Audit Pengurusan Tanah dan Inovasi, tiada (0%) pelanggan berurusan di Unit Taskforce dan Penyelidikan dan 2 orang (1%) pelanggan berurusan di Unit Integriti.

4.2.4. ANALISA TUJUAN BERURUSAN



Graf 4 : Tujuan Berurusan Di PTGS

Berdasarkan Graf 4 di atas menunjukkan bahawa terdapat lima (5) tujuan pelanggan yang datang untuk berurusan di PTGS. Antara tujuannya adalah mendapatkan khidmat nasihat /perundingan. Bilangan pelanggan untuk tujuan ini adalah seramai 40 orang (20%). Tujuan kedua adalah kerana ingin membuat pembayaran cukai tanah, premium, fi dan lain-lain seramai 64 orang (32%). Tujuan seterusnya adalah ingin mendapat kelulusan seramai 45 orang (23%) pelanggan. Begitu juga seramai 31 orang (16%) pelanggan yang berurusan atas sebab ingin mendapatkan maklumat umum dari PTGS dan yang selebihnya seramai 17 orang (9%) atas sebab-sebab urusan lain.

4.3 ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PTGS



JENIS KEPUASAN	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)
PERATUS KESELURUHAN	1%-17%	18% - 33%	34% - 50%	51% -67%	68% - 83%	84% - 100%

4.3.1 Tahap Kepuasan Perkhidmatan

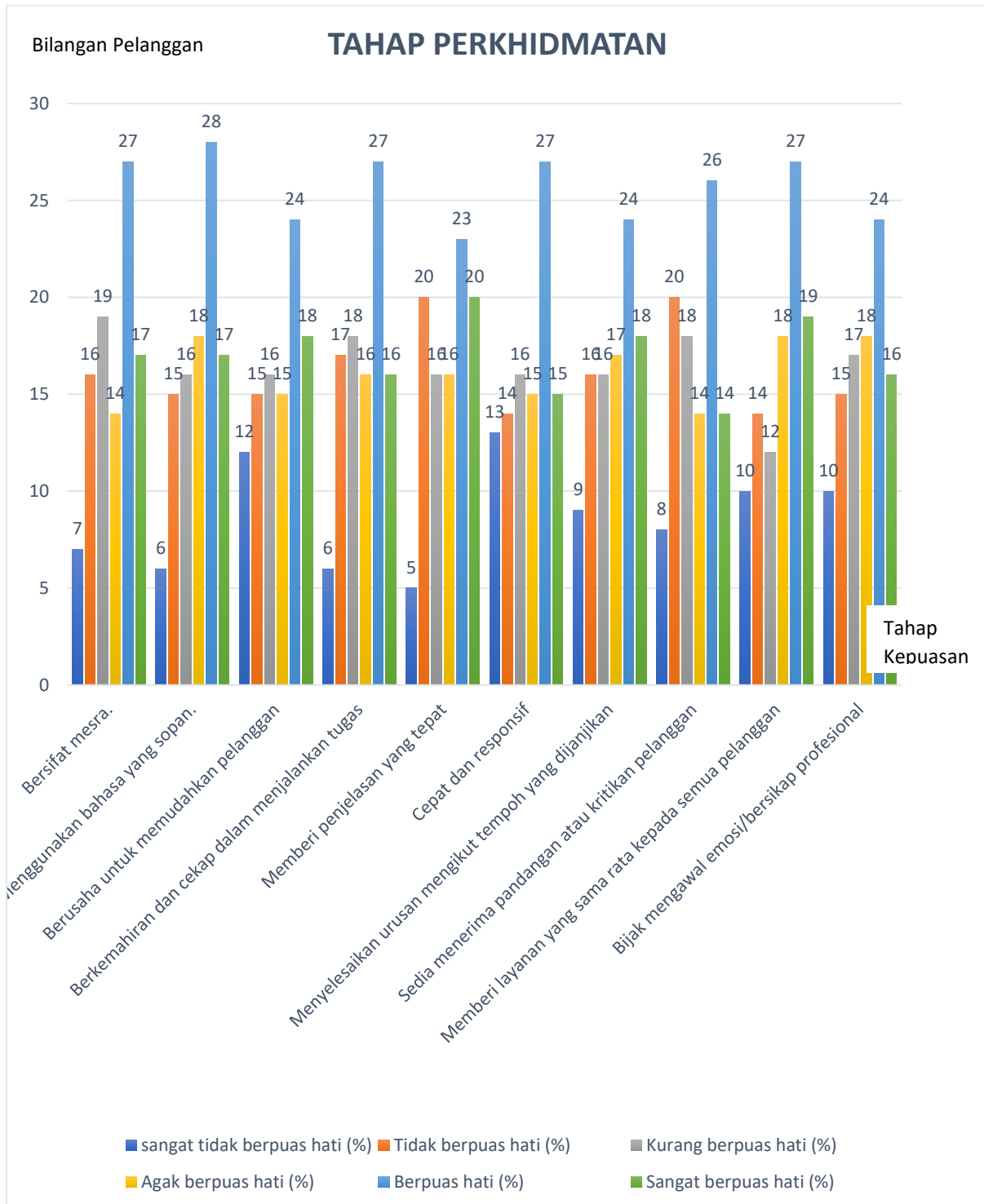
PERKHIDMATAN	sangat tidak berpuas hati (%)	Tidak berpuas hati (%)	Kurang berpuas hati (%)	Agak berpuas hati (%)	Berpuas hati (%)	Sangat berpuas hati (%)	PERATUS
Bersifat mesra.	7	16	19	14	27	17	65%
Menggunakan 10aklum yang sopan.	6	15	16	18	28	17	66%
Berusaha untuk memudahkan pelanggan	12	15	16	15	24	18	63%
Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas	6	17	18	16	27	16	65%
Memberi penjelasan yang tepat	5	20	16	16	23	20	65%

Cepat dan responsif	13	14	16	15	27	15	62%
Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	9	16	16	17	24	18	64%
Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan	8	20	18	14	26	14	62%
Memberi layanan yang sama rata kepada semua pelanggan	10	14	12	18	27	19	66%
Bijak mengawal emosi/bersikap profesional	10	15	17	18	24	16	63%
PERATUS KESELURUSAN							64%

Jadual 5 : Jumlah Tahap Kepuasan Pelanggan

Muka surat ini sengaja dikosongkan

4.3.2 Graf Kepuasan Perkhidmatan



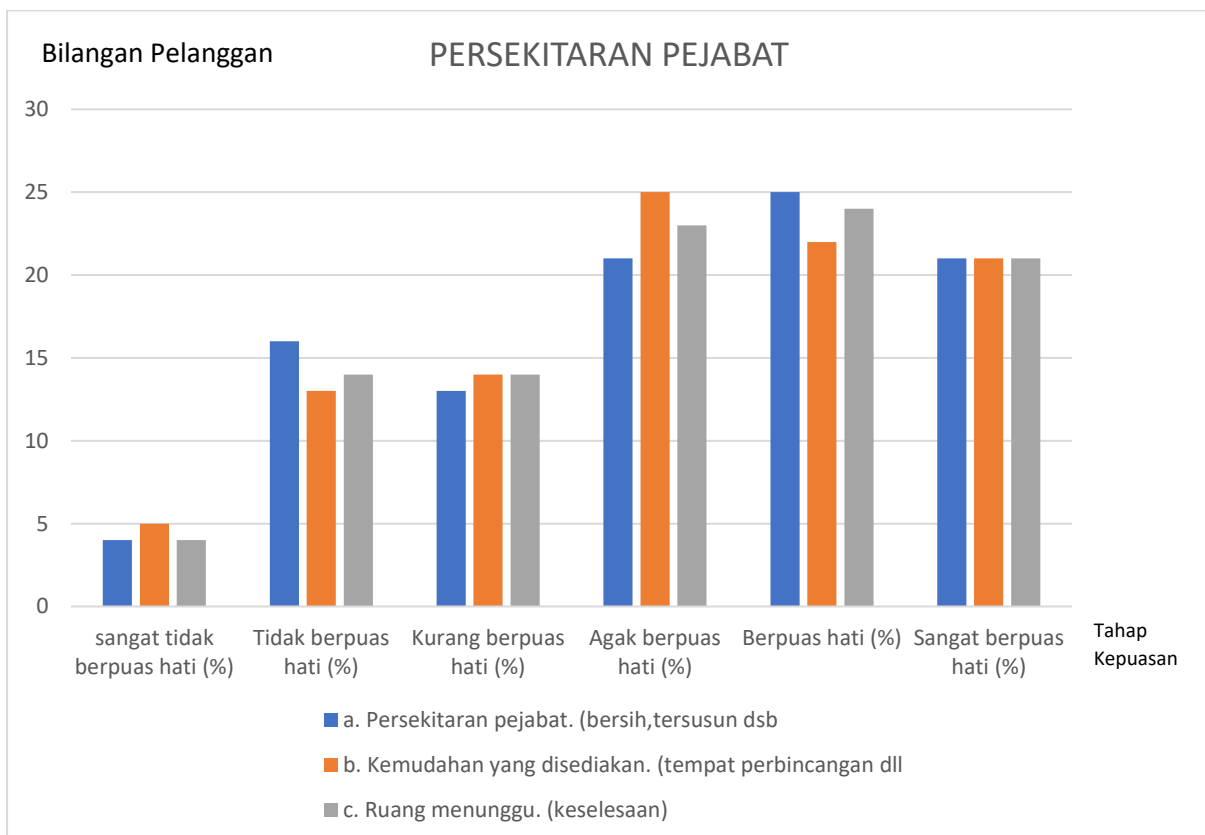
Graf 5 : Tahap Kepuasan Perkhidmatan di PTGS

4.3.3 Tahap Kepuasan Persekitaran

PERSEKITARAN PEJABAT	sangat tidak berpuas hati (%)	Tidak berpuas hati (%)	Kurang berpuas hati (%)	Agak berpuas hati (%)	Berpuas hati (%)	Sangat berpuas hati (%)	PERATUS
Persekitaran Pejabat (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. (keselesaan)	4	14	14	23	24	21	69%
PERATUS KESELURUHAN							68%

Jadual 6 : Tahap Kepuasan Persekitaran di PTGS

4.3.4 Graf Tahap Kepuasan Persekitaran



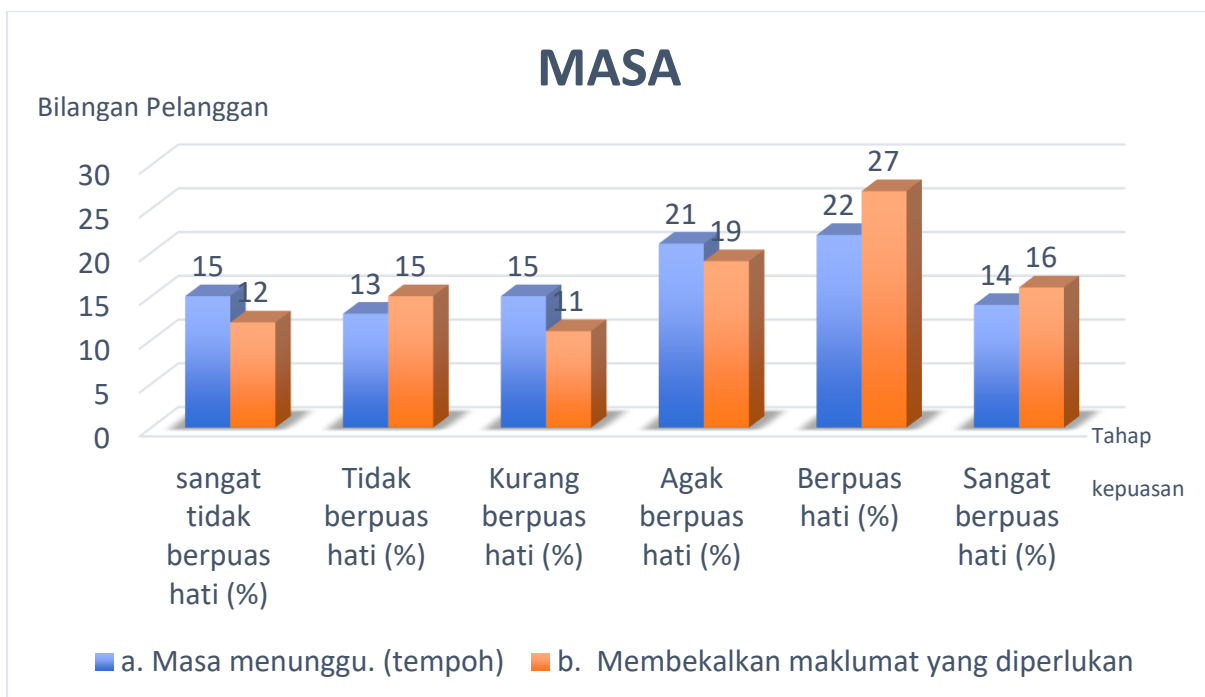
Graf 6 : Tahap Kepuasan Persekitaran di PTGS

4.3.5 Tahap Kepuasan Masa Berurusan di PTGS

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

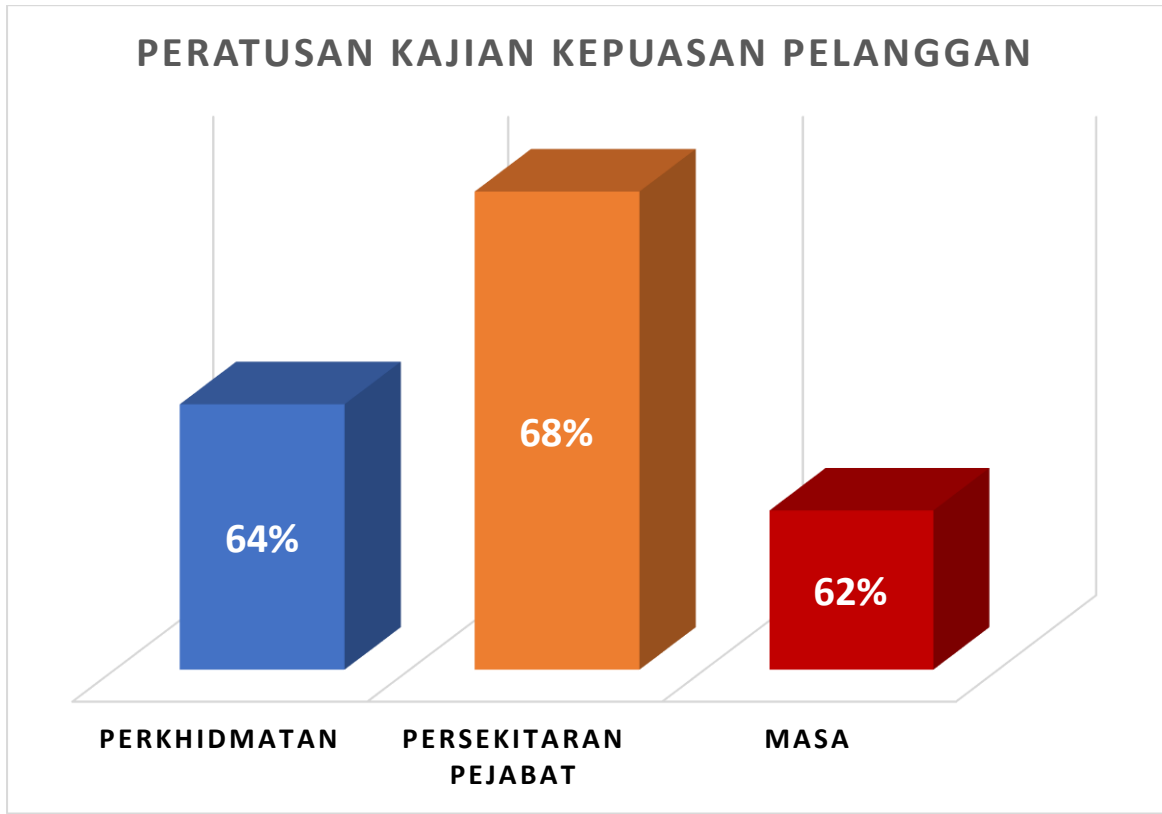
Jadual 7 : Tahap Kepuasan Masa Berurusan di PTGS

4.3.6 Statistik Tahap Kepuasan Dari Segi Masa Berurusan di PTGS



Graf 7 : Tahap Kepuasan Masa Berurusan di PTGS

5.0 RUMUSAN KESELURUHAN KEPUTUSAN SOAL SELIDIK



Graf 8 : Statistik Peratus Keseluruhan Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS 2021

PERKHIDMATAN	64%
PERSEKITARAN PEJABAT	68%
MASA	62%
JUMLAH KESELURUHAN	64.67%

Jadual 8 : Statistik Peratus Keseluruhan Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS 2021

Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS adalah berada pada **tahap AGAK BERPUAS HATI (64.67%)** di skala 4.

6.0 CADANGAN MEMPERTINGKAT DAN MENAMBAHBAIK PERKHIDMATAN

Beberapa cadangan / ulasan daripada pihak pelanggan PTGS telah diklasifikasikan kepada beberapa kategori berikut :-

1. 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.

2. 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.	<i>PTGS should do at least 90% Automation Office in Delivery System to make customer satisfaction.</i>
4.	Perlu Cepat mengikut piagam pelanggan dan intergriti.

3. 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.	<i>hunting line</i> dan email perlukan penambaikan kerana tiada respon untuk jawapan
4.	Sila berikan talian yang boleh dihubungi dan direspon dengan segera. Bukan setakat berbunyi sahaja. Terima kasih.

4. 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

5. 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

6. 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

7.0 PENUTUP

Berdasarkan kajian yang dilaksanakan, 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*.

Kajian ini juga diharapkan dapat membantu jabatan dan semua bahagian mengenalpasti punca dan faktor yang menyumbang kepada tahap kepuasan pelanggan dalam usaha untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi Oleh

yang demikian, berdasarkan penilaian yang diberikan oleh responden ternyata tahap perkhidmatan yang diberikan oleh PTGS berada pada tahap yang baik dan progresif mengikut keperluan arus semasa namun masih banyak yang perlu diperbaiki dan memerlukan penambahbaikan.

LAMPIRAN



**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

Format Borang Soal Selidik
Kepuasan Pelanggan:

(Untuk Kegunaan Pejabat)

**BORANG SOAL SELIDIK
KAJIAN MENGENAI KEPUASAN PELANGGAN PENTADBIRAN TANAH NEGERI
BAGI BULAN: ... (TAHUN ...)**

Borang soal selidik ini diedarkan untuk diisi oleh pelanggan bagi
Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Negeri / Pejabat Tanah Daerah:

Tujuan kajiselidik ini dijalankan adalah untuk menilai kepuasan para pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh pentadbiran tanah negeri. 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. Kekerapan 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. Unit Pentadbiran & Kewangan / Khidmat Pengurusan.
- b. Unit Pelupusan/Permohonan Tanah.
- c. Unit Pembangunan.
- d. Unit Pendaftaran.
- e. Unit Penguatkuasaan.
- f. Unit Hasil. (Pembayaran cukai tanah, premium, fi dll)
- g. Unit Hakmilik Strata.
- h. Unit Audit Pengurusan.

- i. Unit Teknologi Maklumat.
- j. Unit Undang-undang.
- k. Unit Pengambilan Tanah.
- l. Unit Pembahagian Pusaka Kecil.

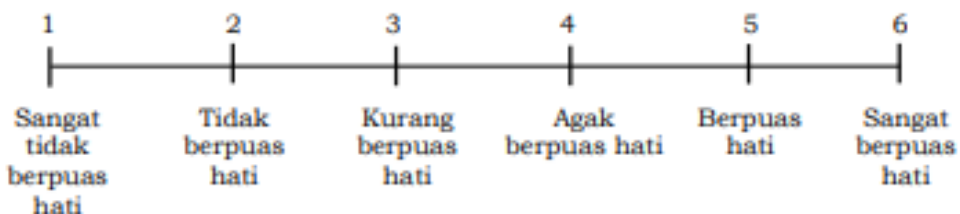
4. Tujuan berurusan
(boleh lebih dari satu pilihan jawapan)

- a. Mendapatkan khidmat nasihat / perundingan.
- b. Membuat pembayaran cukai tanah, premium, fi dll.
- c. Mendapatkan kelulusan.
- d. Menghadiri perbicaraan pusaka / pengambilan tanah.
- e. Mendapatkan maklumat umum.
- i. 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.



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*)

Qrcode yang digunakan untuk Kajian Kepuasan Pelanggan secara *Google Form*