



# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS 2022



# LATAR BELAKANG

1

# 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 2022 hingga Disember 2022 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 jangkannya (*expectation*).

Sesebuah organisasi adalah bertanggungjawab untuk memastikan kualiti perkhidmatan yang disediakan berada pada tahap yang memuaskan.



# TEMPOH MASA KAJIAN DIJALANKAN

# 2

# TEMPOH MASA KAJIAN DIJALANKAN

Kajian Kepuasan Pelanggan ini bermula daripada bulan MEI 2022 sehingga DIS 2022.

Borang Kajian Kepuasan Pelanggan ini telah diedarkan menggunakan beberapa kaedah iaitu :

- Menggunakan kaedah *Google Form* dan capaian google form dengan menggunakan kaedah *qrcode* yang telah diedarkan ke semua Bahagian yang berurusan di PTGS seperti di Lampiran A;
- Kajian turut dijalankan secara atas talian (*online*) melalui portal rasmi PTGS ([www.ptg.selangor.gov.my](http://www.ptg.selangor.gov.my)) dan hotline Whatsapp (+60192207847);
- Kajian dilaksanakan dalam kalangan pelanggan yang terdiri daripada Jabatan/ Agensi Kerajaan/ Pejabat Peguam dan orang awam yang berurusan di PTGS;
- Kajian ini juga telah diemel kepada semua domain @selangor.gov.my.
- Kajian menggunakan skala liker dan peratusan seperti jadual di bawah.

# SKALA PERMARKAHAN

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 LIKERD YANG DIGUNAKAN



# OBJEKTIF KAJIAN DIJALANKAN

# 3

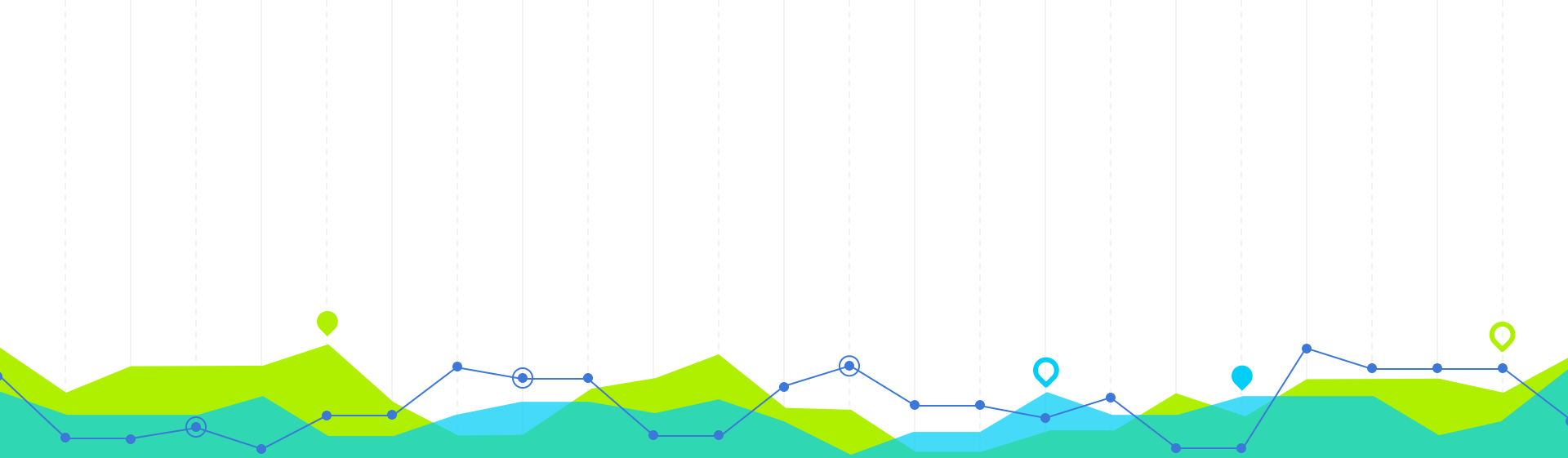
# ***OBJEKTIF KAJIAN DIJALANKAN***

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.

iv. Menilai tahap kepuasan pelanggan dari segi kualiti layanan dan profesionalisme kakitangan PTGS kepada pelanggan.



# ANALISIS KAJIAN

# 4

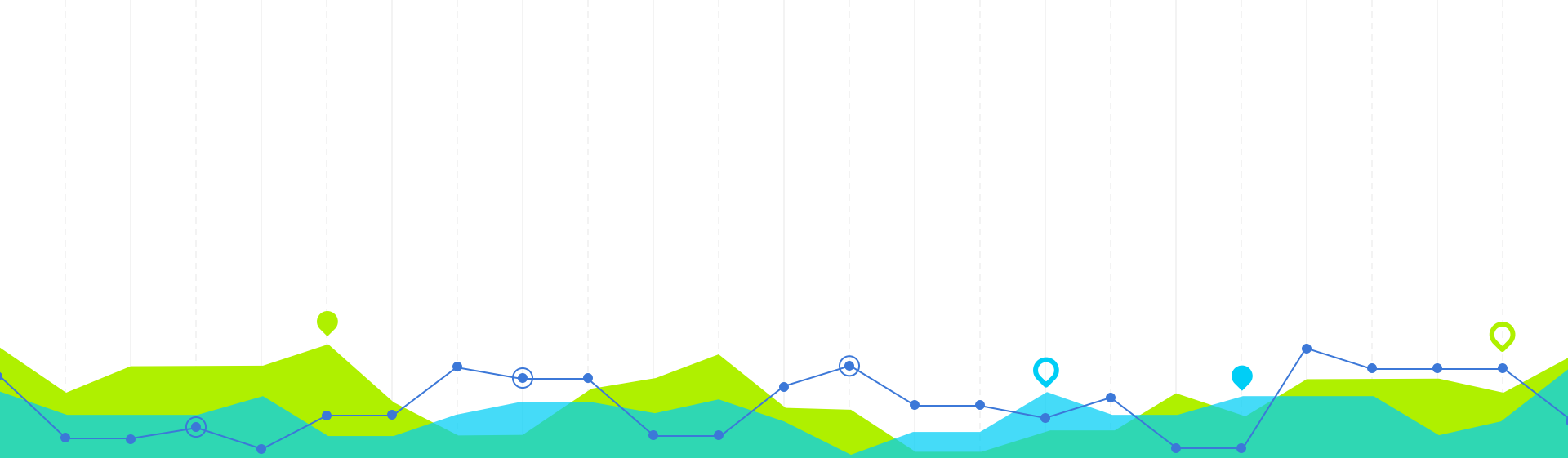
# *ANALISA KAJIAN*

i. Maklumat responden.

ii. Kekerapan, kaedah, tempat dan tujuan berurusan.

iii. Tahap Kepuasan Pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan melalui aspek berikut; -Perkhidmatan; - Persekitaran;-Masa

iv. Cadangan Penambahbaikan



# ANALISIS DEMOGRAFI RESPONDAN

# 4.1

# ANALISIS DEMOGRAFI RESPONDAN

## TIGA (3) KATEGORI

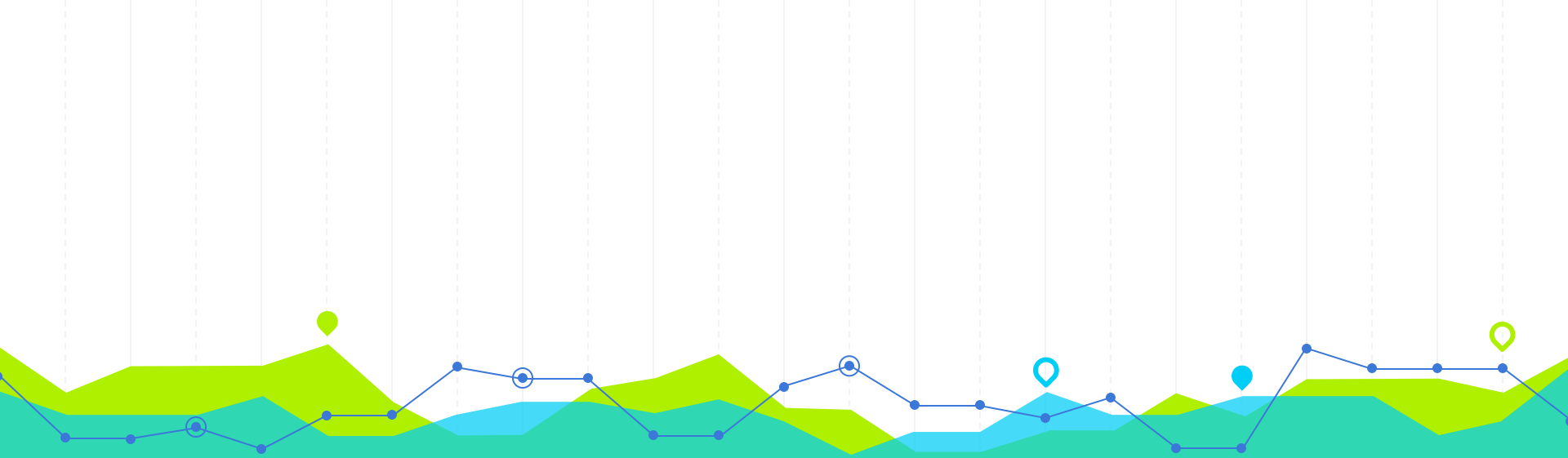
- Kakitangan Kerajaan
- Swasta
- Lain-lain

## JANTINA

- Lelaki
- Perempuan

## UMUR

- <25 Tahun
- 25-40 Tahun
- 41-55 Tahun
- >55 Tahun



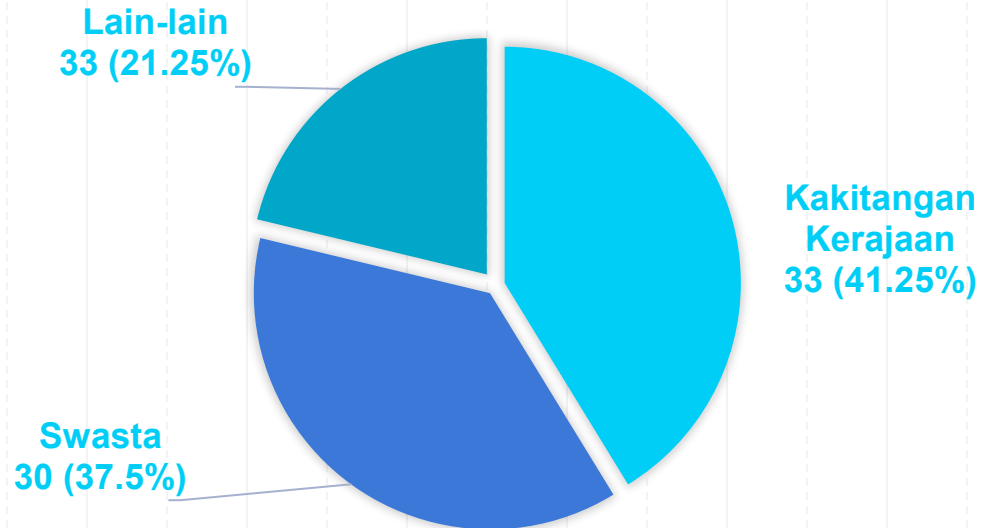
# MAKLUMAT RESPONDAN

# 4.1.1

# KATEGORI RESPONDEN

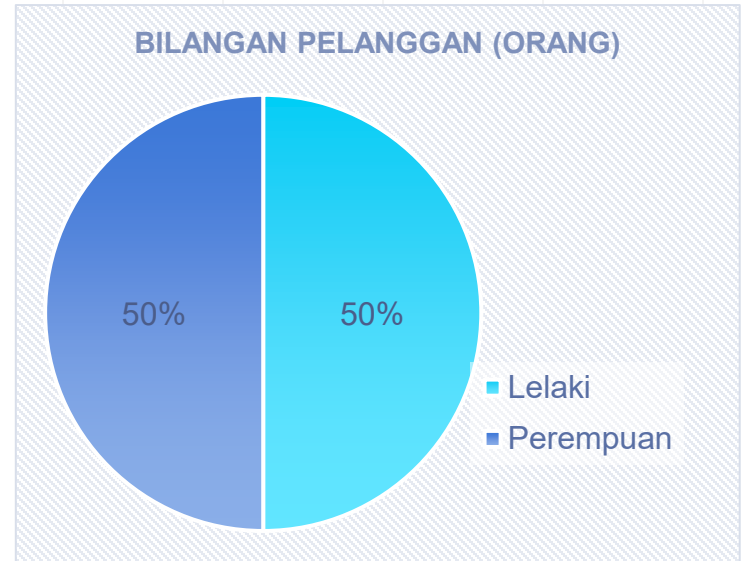
JENIS	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
Kakitangan Kerajaan	33	41.25%
Swasta	30	37.5%
Lain-lain	17	21.25%
<b>JUMLAH</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

BILANGAN PELANGGAN (ORANG)



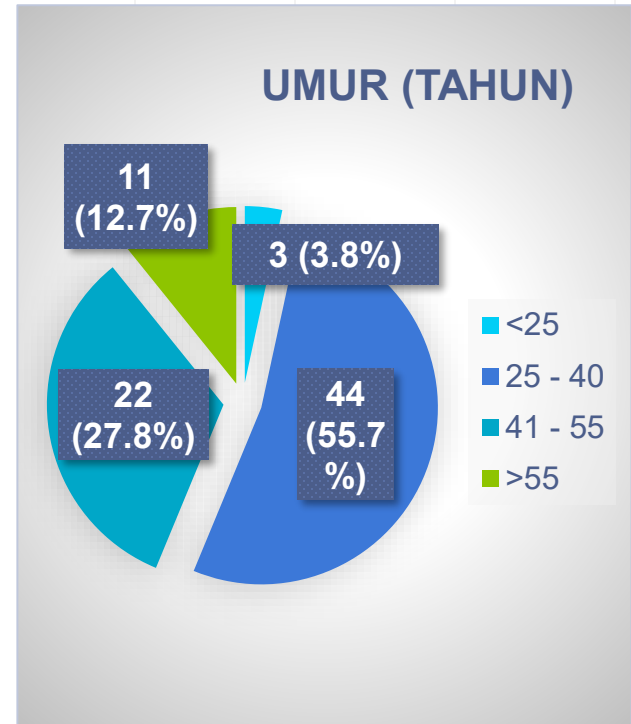
# JANTINA

JANTINA	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
Lelaki	40	50%
Perempuan	40	50%
<b>JUMLAH</b>	<b>80</b>	<b>100</b>



# KATEGORI UMUR

UMUR (TAHUN)	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
<25	3	3.8
25 - 40	44	55.7
41 - 55	22	27.8
>55	11	12.7
<b>JUMLAH</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>



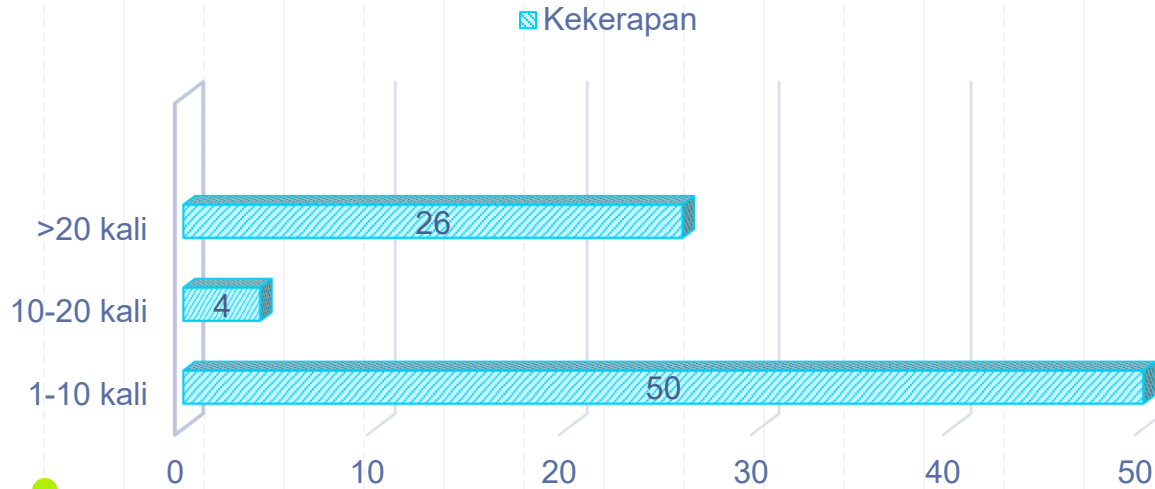


**ANALISA BAGI  
KEKERAPAN, KAEDAH,  
TEMPAT DAN TUJUAN  
BERURUSAN**

**4.2**

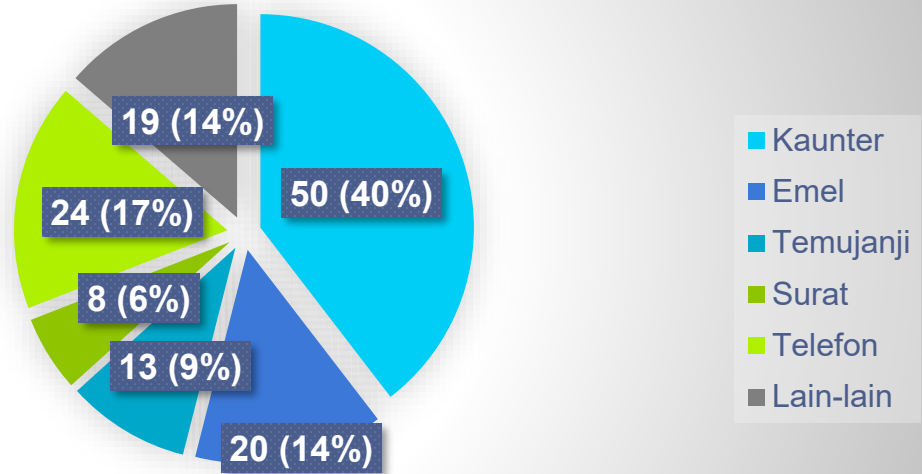
# ANALISA KEKERAPAN BERURUSAN DENGAN PTGS

## KEKERAPAN



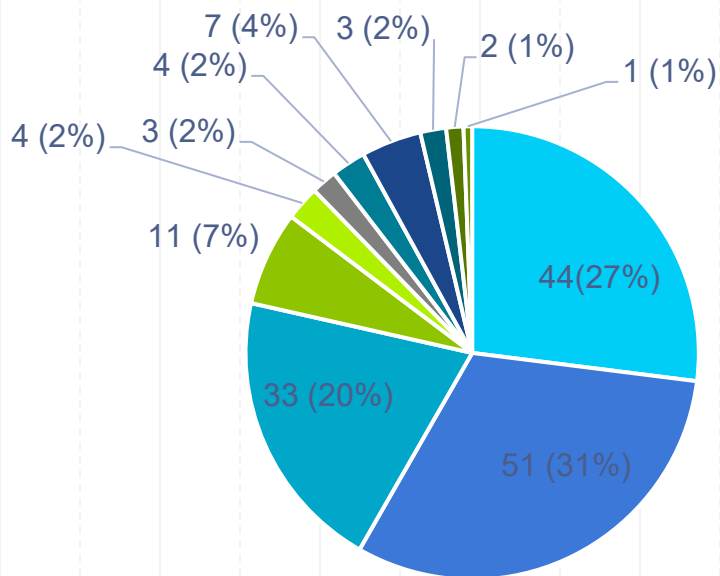
# ANALISA CARA BERURUSAN DENGAN PTGS

## Bilangan Pelanggan



# ANALISA BAHAGIAN BERURUSAN

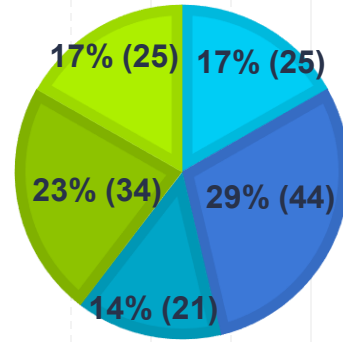
- Hasil
- Pendaftaran
- Strata
- Pembangunan
- Penguatkuasaan
- Perundangan
- Teknologi Maklumat
- Khidmat Pengurusan
- Korporat
- Task Force
- Integriti

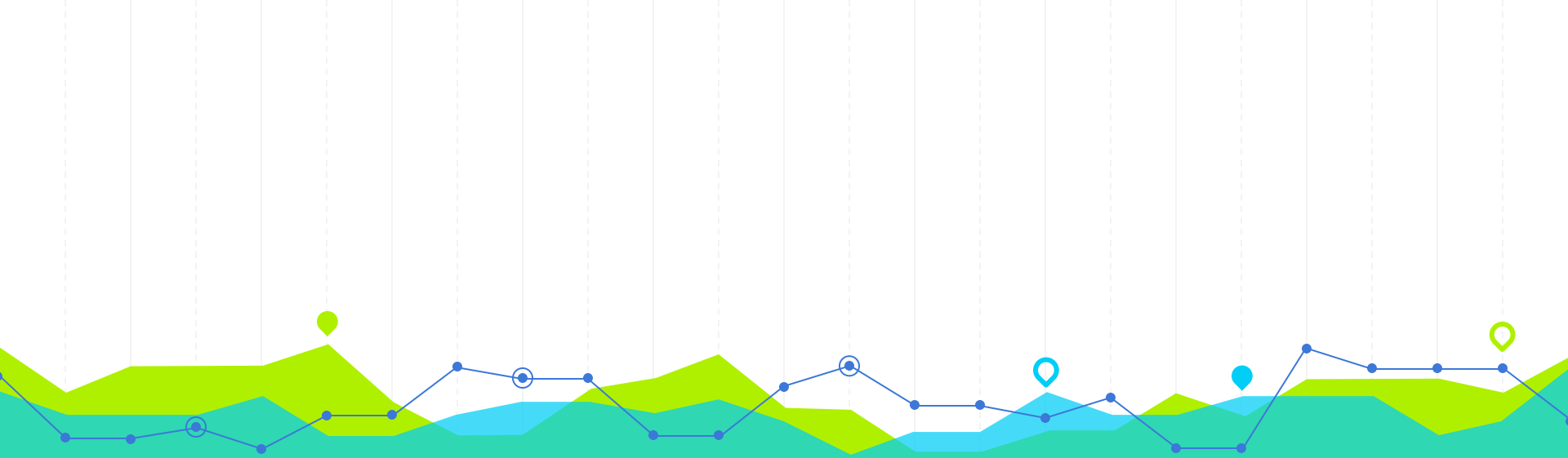


# ANALISA TUJUAN BERURUSAN

## JENIS TUJUAN

- mendapatkan khidmat nasihat /perundingan
- membuat pembayaran cukai tanah, premium, fi dan lain-lain
- ingin mendapat kelulusan
- ingin mendapatkan Maklumat umum dari PTGS
- urusan lain-lain





# ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PTGS

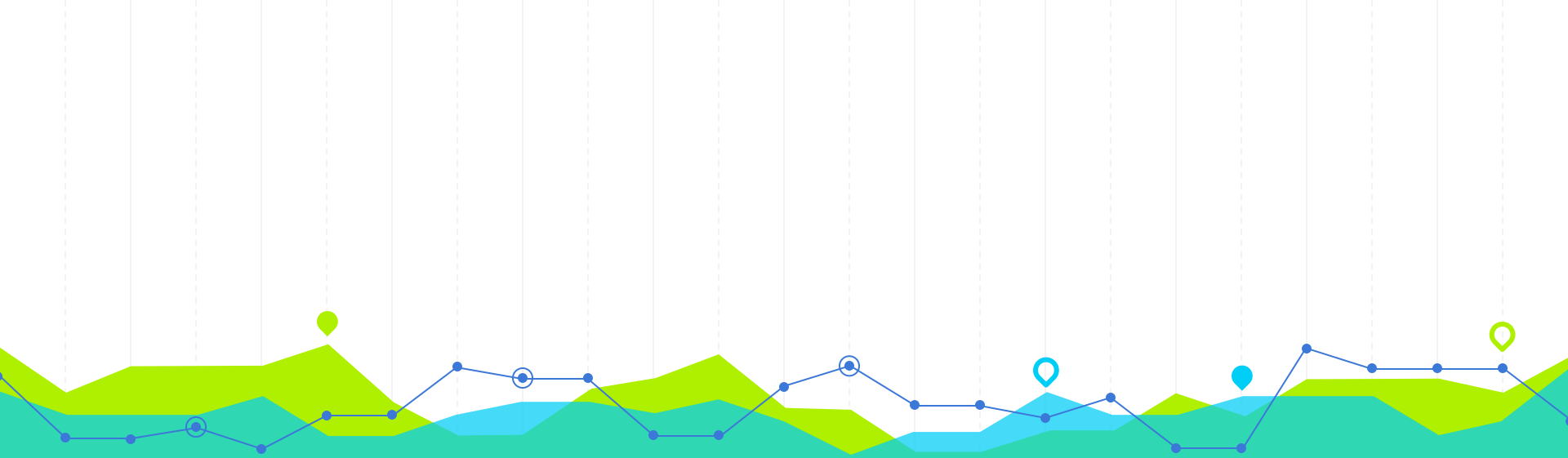
# 4.3

# SKALA

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 LIKERD YANG DIGUNAKAN



# TAHAP KEPUASAN PELANGGAN **4.3.1**

# PERATUS KEPUASAN PERKHIDMATAN

Perkara	Jumlah markah keseluruhan (markah penuh 480)	purata peratus
bersifat mesra	331.0	69.0
menggunakan bahasa sopan	335.0	69.8
Berusaha untuk memudahkan pelanggan	331.0	69.0
Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas.	336.0	70.0
Memberi penjelasan yang tepat	336.0	70.0
Cepat dan responsif	321.0	66.9
Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	324.0	67.5
Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan	322.0	67.1
memberi layanan yang samarata kepada semua pelanggan	333.0	69.4
Bijak mengawal emosi/bersikap profesional	331.0	69.0
<b>JUMLAH</b>	<b>3300/4800</b>	<b>687.50</b>
<b>Purata Peratus Keseluruhan</b>		<b>68.75</b>

**68.75%**  
**(BAIK)**

# PERATUS KEPUASAN PERSEKITARAN

Perkara	Jumlah markah keseluruhan (markah penuh 480)	purata peratus
Persekitaran pejabat (bersih, tersusun dll)	314.0	65.4
Kemudahan yang disediakan (tempat perbincangan dll)	320.0	66.7
Ruang menunggu (keselesaan)	316.0	65.8
JUMLAH	950/1440	197.9
Purata Peratus Keseluruhan	65.97	

**65.97%**  
**(SEDERHANA)**

# PERATUS KEPUASAN MASA

Perkara	Jumlah markah keseluruhan (markah penuh 480)	purata peratus
Masa menunggu (tempoh)	299.0	62.3
Membekalkan maklumat yang diperlukan	310.0	64.6
JUMLAH	609/960	126.88
Purata Peratus Keseluruhan	63.44	

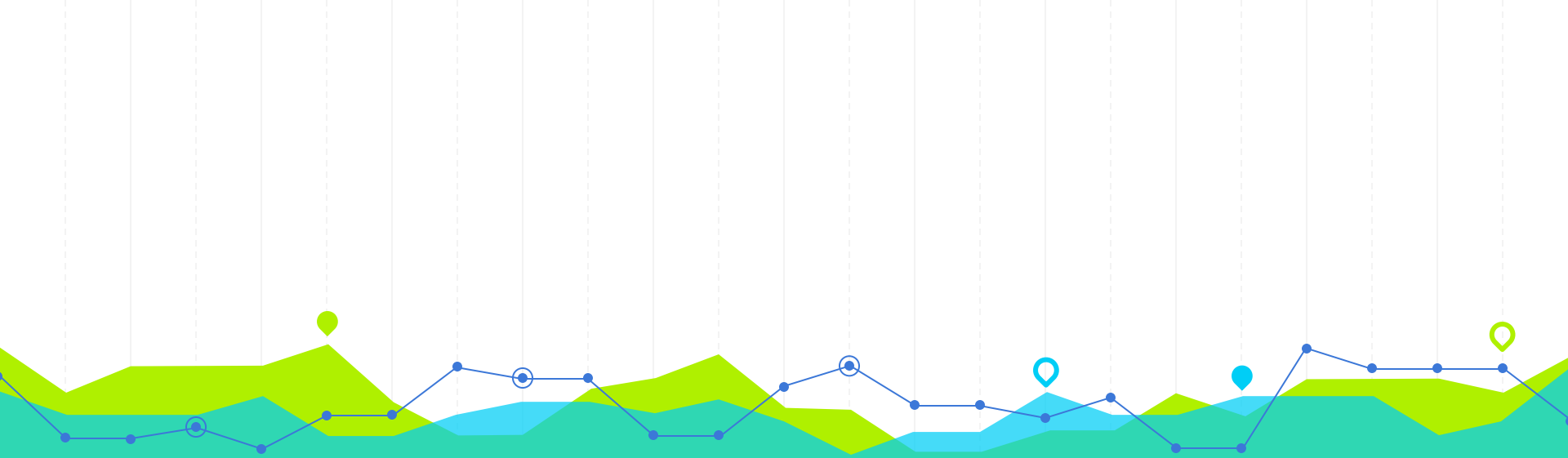
**63.44%**  
**(SEDERHANA)**

# PERATUS KESELURUHAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS

PERKARA	MARKAH	PURATA PERATUS	KETERANGAN
perkhidmatan	687.50/1000	68.75	baik
persekitaran	197.90/300	65.97	sederhana
tempoh masa	126.88/200	63.44	sederhana
jumlah	1,012.28/1500	198.16	
<b>Purata Keseluruhan</b>		<b>67.49</b>	<b>sederhana</b>

(Sangat Tidak Memuaskan)	(Tidak Memuaskan)	(Kurang Memuaskan)	(Sederhana)	(Baik)	(Cemerlang)
1%-17%	18%-33%	34%-50%	51%-67%	68%-83%	84%-100%





# PANDANGAN DAN CADANGAN

# 5

## PERKHIDMATAN KAUNTER

1. Naik taraf kaunter kepada moden. Satukan tempat Landed dan Strata serta blanket consent. Pegawai pertanyaan perlu ada sekurang-kurangnya dua (2) orang pada setiap masa. Pegawai harus tahu dan faham tentang undang-undang tanah.

2. Pungutan geran perlu penambahbaikan.. Ada Geran yang perlu di ambil Di smart box Dan ada yang perlu di kaunter. Agak keliru.Bila lewat ambik Kena denda pula.

3. Memberi komunikasi yang lebih baik kepada pelanggan.

## PERKHIDMATAN KAUNTER

4. Tempoh masa pungutan Minta Di panjangkan Dari 7 hari ke 10 hari..Pihak Kami terpaksa menanggung sendiri bila denda lewat pungutan Di kenakan.

5. Bahagian kaunter sangat tidak membantu bagi saya

6. Sisten QMS yang bagus. Tetapi masa menunggu yang lama. Terutamanya untuk kaunter 35.

## PERKHIDMATAN ONLINE

1. Bagi perkhidmatan Smartbox perlu dipertimbangkan pemohon tidak perlu ke pejabat SUK untuk scan permohonan di mesin Smartbox setelah bayaran dibuat secara online

2. Tidak perlu had kan penggunaan Smartbox sehingga 3.30 petang

3. Sistem perkhidmatan atas talian atau secara online sila lakukan perubahan. Langsung tak boleh bukak dah lebih dua (2) minggu.Lain kali update kat portal beritahu sistem online dalam penyelenggaraan.suruh guna online tapi sistem error apa benda

## LAIN - LAIN

1. Kalau email dipamerkan berfungsi, jadi hantarkan satu jawapan automatik yang email telah diterima dan berikan tempoh tindakan akan dilaksanakan. hantar email ke [hasilptg@selangor.gov.my](mailto:hasilptg@selangor.gov.my), tiada komunikasi langsung, senyap saja. Tak tahu terima atau tidak.

2. Sila ada lebih banyak pegawai dan tempat duduk bila tunggu pegawai.

## LAIN - LAIN

3. Menambah kecekapan proses kerja supaya perkhidmatan lebih cemerlang.
4. Teruskan persekitaran kerja yg baik dan bermutu
5. Tempoh maklumbalas pertanyaan dicadangkan tidak melebihi 3 hari bekerja

## LAIN - LAIN

6. Borang kajian kepuasan ini harus dibezakan di antara perkhidmatan dalam talian (termasuk berurusan melalui e-mel), dengan berurusan di pejabat / premis. Saya sukar nak bagi rate yang tepat bila tidak pernah ke pejabat Tuan/Puan. Khidmat mesra dan respon yang cepat, saya terima melalui dalam talian. Kerana itu kaedah yang saya gunakan. Di premis Tuan/Puan, belum lagi. Terima kasih.