

LAPORAN PENILAIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN BAGI PEJABAT TANAH DAN GALIAN SELANGOR BAGI TAHUN 2022

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 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).

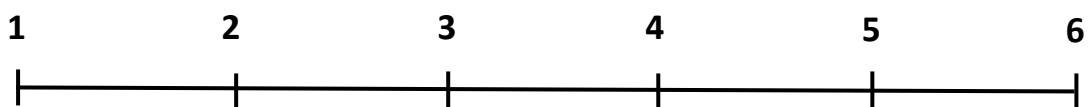
Kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi boleh digambarkan dengan tahap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditakrifkan sebagai tahap kepuasan atau kekecewaan seseorang pelanggan setelah menerima sesuatu perkhidmatan berbanding dengan tahap jangkannya (*expectation*). Oleh yang 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 Mei 2022 sehingga Disember 2022. Borang Kajian Kepuasan Pelanggan ini telah diedarkan menggunakan beberapa kaedah iaitu :

- i. Menggunakan kaedah *Google Form* dan capaian google form dengan menggunakan kaedah *qr code* yang telah diedarkan ke semua Bahagian yang 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 di e-mel kepada semua domain@selangor.gov.my; dan
- v. Kajian menggunakan skala likert 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;
- 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.

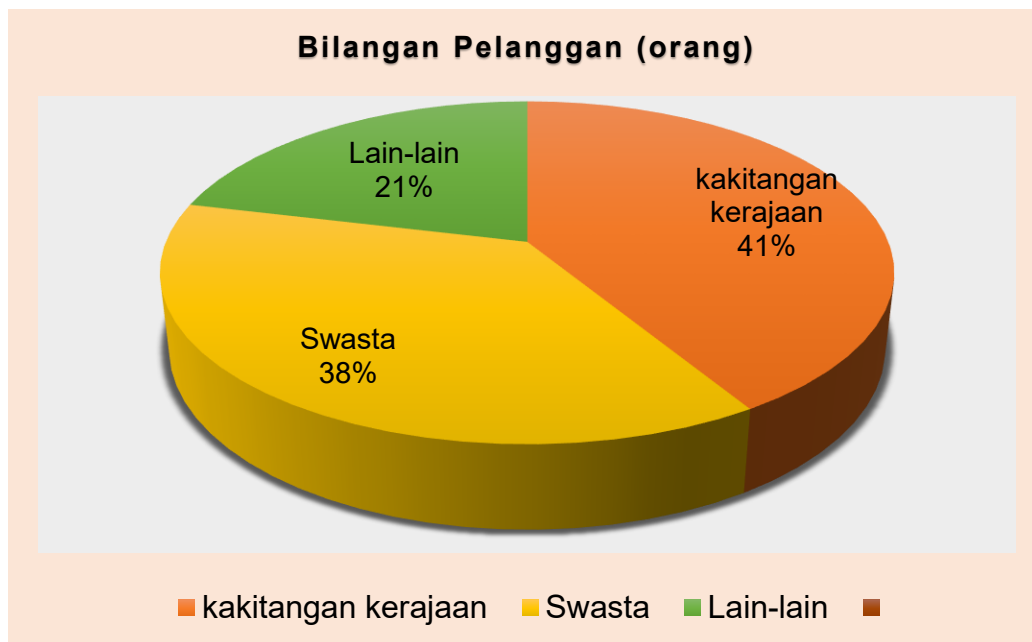
4.1 ANALISIS DEMOGRAFI RESPONDEN

Secara keseluruhan jumlah hasil maklum balas yang diterima adalah sebanyak 80 responden. Terdapat 3 kategori responden iaitu kakitangan kerajaan seramai 33 orang (41.25%), swasta seramai 30 orang (37.5%) dan lain –lain seramai 17 orang (21.25%). Responden lelaki dan perempuan mencatat peratusan yang sama dengan sejumlah 50% iaitu seramai 40 orang perempuan dan 40 orang lelaki. Kumpulan umur terbesar adalah antara 25-40 tahun seramai 44 orang (55.7%), diikuti dengan lingkungan umur 41-55 tahun seramai 22 orang (27.8%) dan umur melebihi 55 tahun seramai 11 orang (12.7%) serta seramai 3 orang (3.8%) bagi umur di bawah 25 tahun.

4.1.1 MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

A. Organisasi

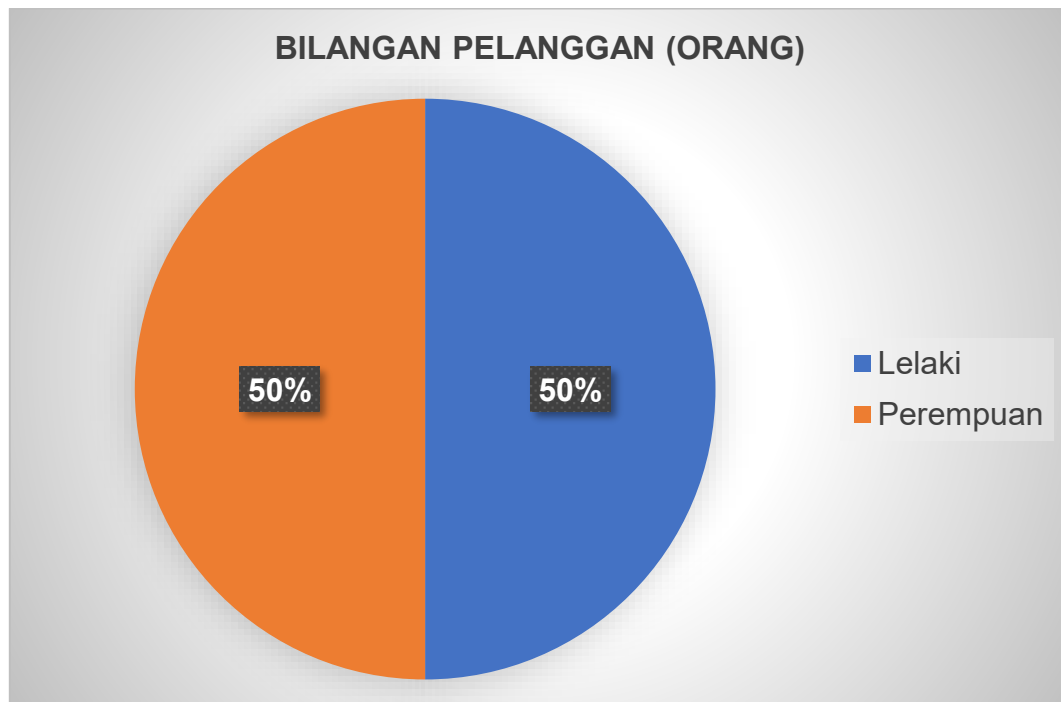
ORGANISASI	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
Kakitangan Kerajaan	33	41.25%
Swasta	30	37.5%
Lain-lain	17	21.25%
JUMLAH	80	100%



Jadual 2: Analisis Demografi Responden Mengikut Kategori

B. Jantina

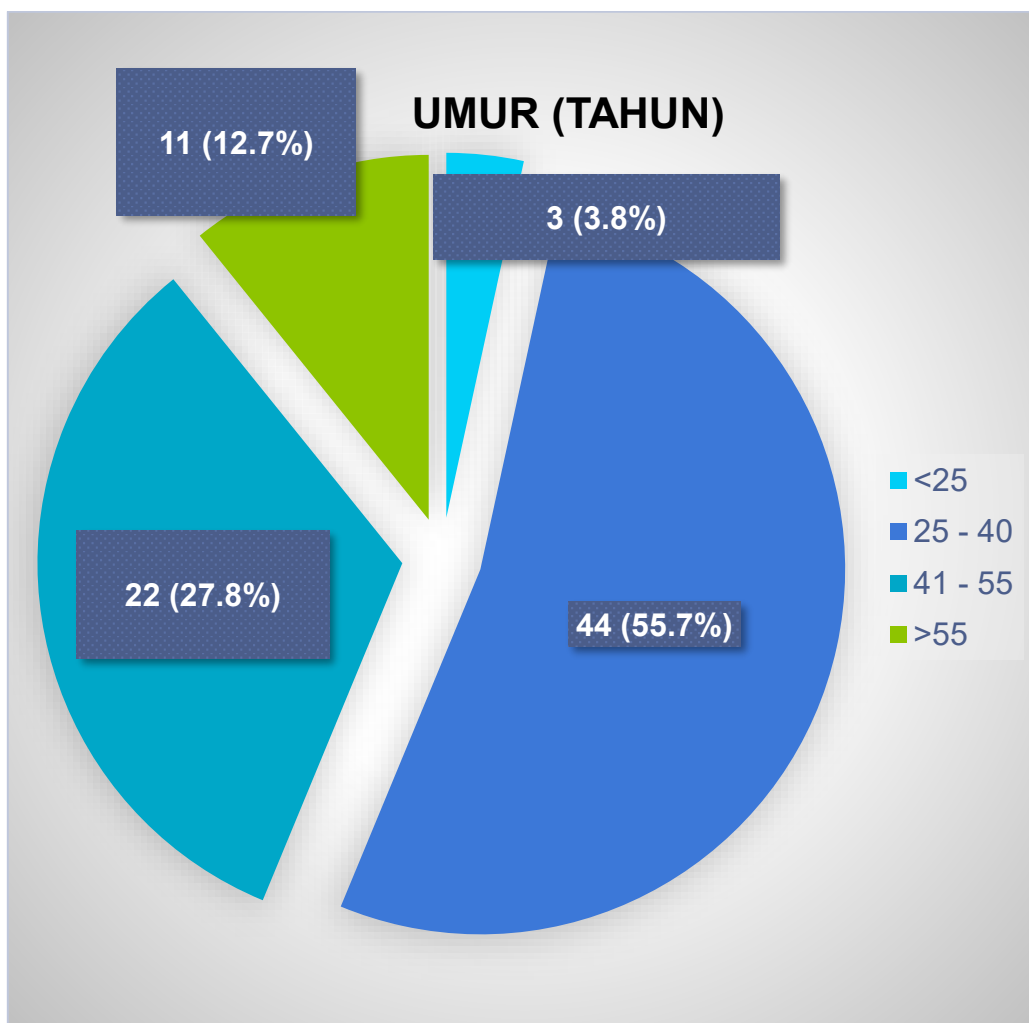
JANTINA	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
Lelaki	40	50%
Perempuan	40	50%
JUMLAH	80	100%



Jadual 3: Analisis Demografi Responden Mengikut Jantina

C. Umur

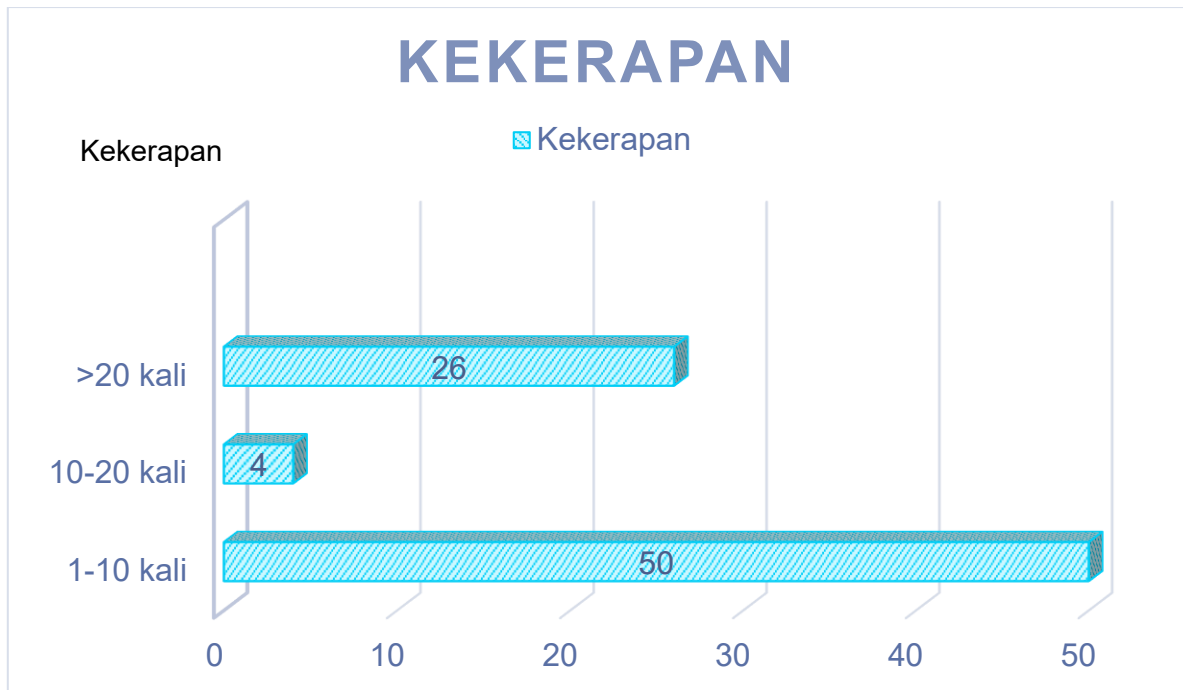
UMUR	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
< 25 tahun	3	3.8%
25 – 40	44	55.7%
41 – 55	22	27.8%
> 55	11	12.7%
JUMLAH	80	100%



Jadual 4: Analisis Demografi Responden Mengikut Umur

4.2 ANALISA BAGI KEKERAPAN, KAEDAH, TEMPAT DAN TUJUAN BERURUSAN

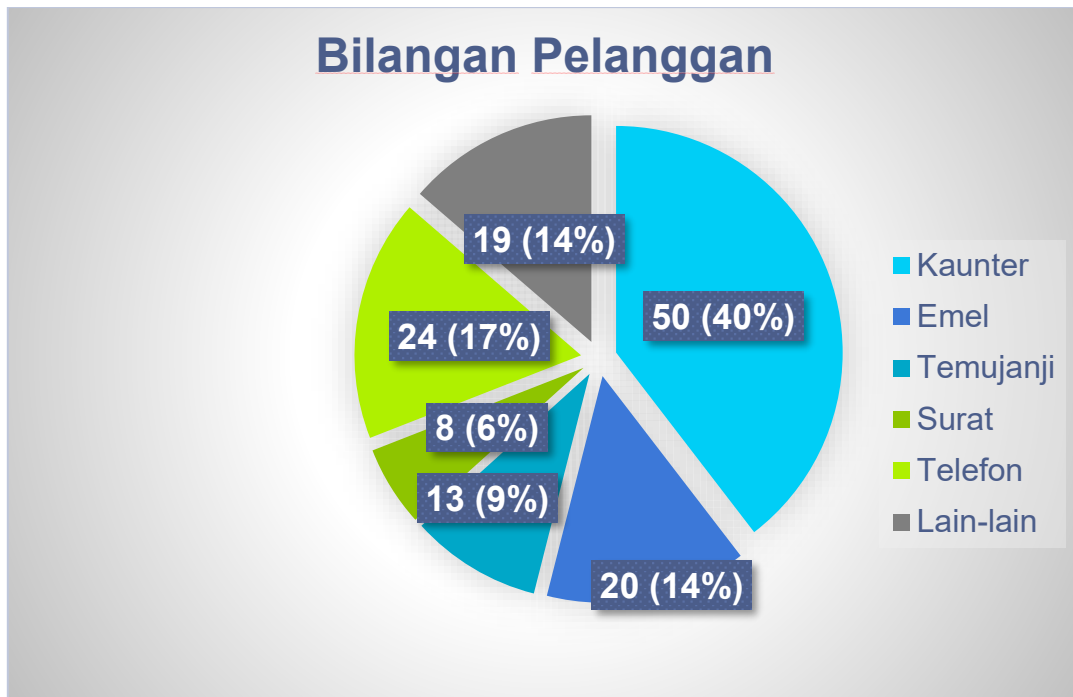
4.2.1 ANALISA KEKERAPAN BERURUSAN DENGAN PTGS



Graf 1. Kekerapan Berurusan Dengan PTGS Bilangan Pelanggan

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 50 orang iaitu 63%, 11-20 kali hadir adalah sebanyak 4 orang iaitu 3.8% dan hadir melebihi 20 kali adalah sebanyak 26 orang iaitu 32.9%.

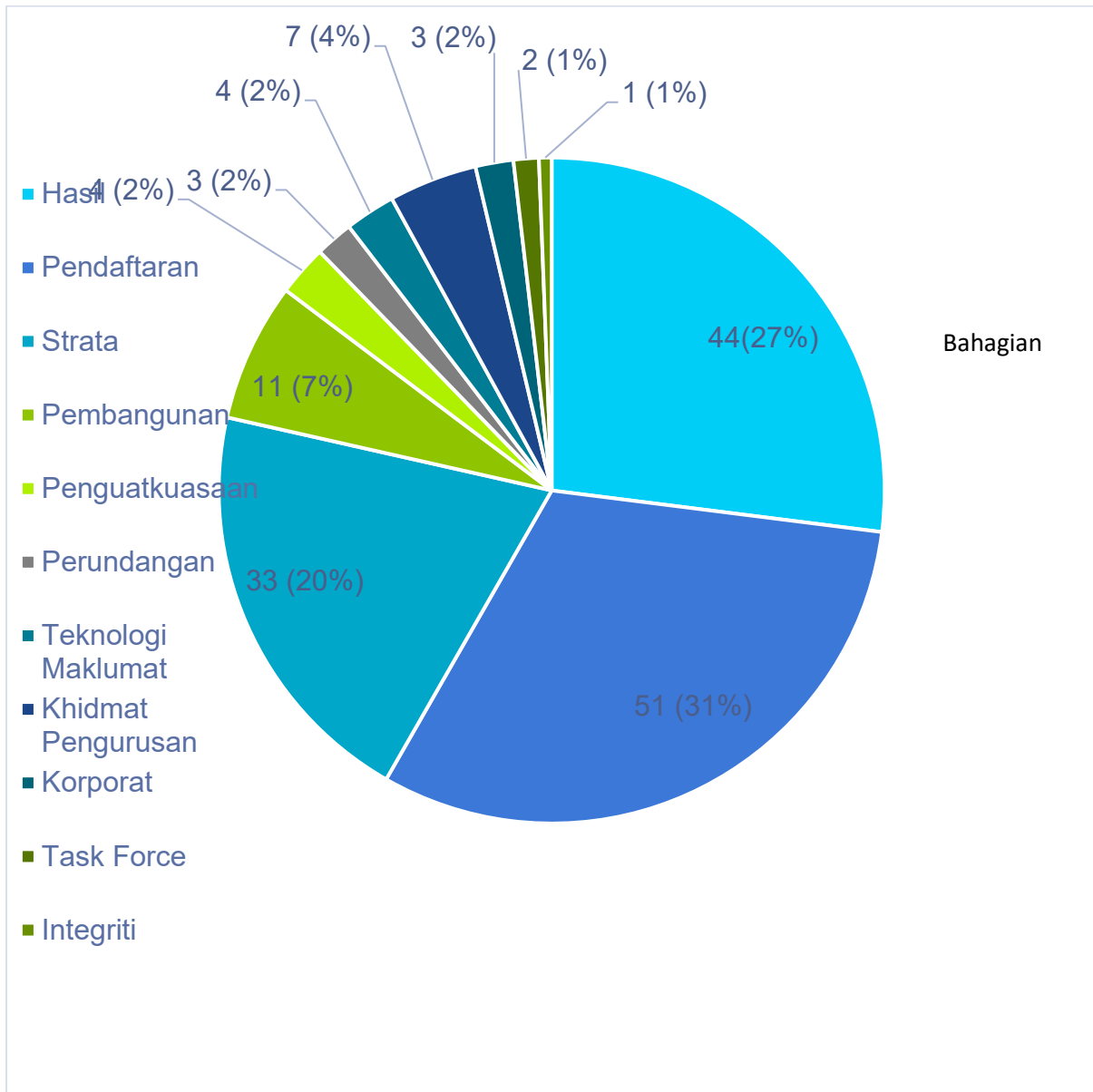
4.2.2 ANALISA CARA BERURUSAN DENGAN PTGS



Graf 2. Cara Pelanggan 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 24 orang iaitu 17%, melalui surat seramai 8 orang iaitu 6%, melalui e-mel/portal seramai 20 orang iaitu 14%, melalui temujanji/bertemu secara rasmi dengan pegawai seramai 13 orang iaitu 9%, melalui kaunter perkhidmatan/pertanyaan umum seramai 50 orang iaitu 40% dan lain-lain cara adalah seramai 19 orang iaitu 14%.

4.2.3. ANALISA BAHAGIAN BERURUSAN

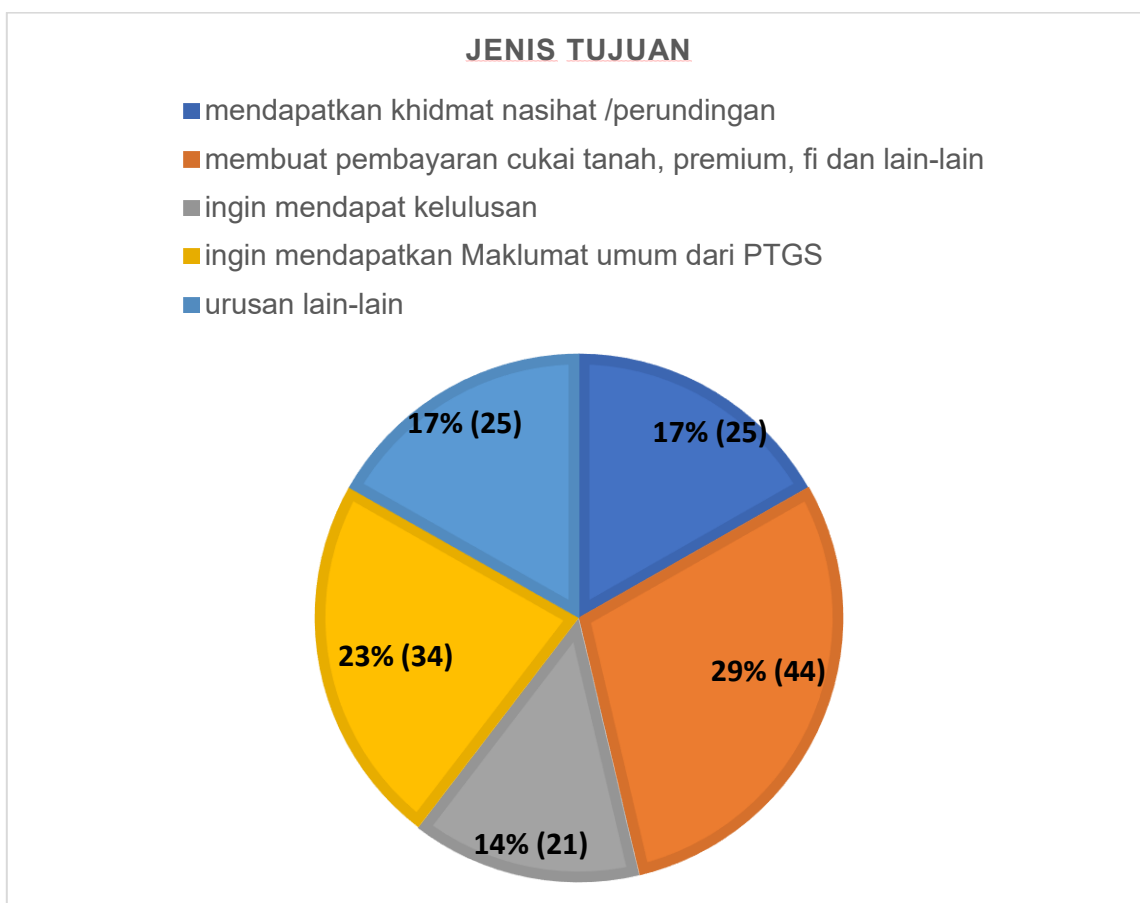


Graf 3. Bahagian Berurusan Dengan PTGS

Berdasarkan Graf 3 di atas menunjukkan bahawa terdapat 11 bahagian di dalam Pejabat Tanah dan Galian Selangor yang dikunjungi oleh pelanggan. Sejumlah 51 orang pelanggan yang berurusan di Bahagian Hasil iaitu sebanyak 31%, 44 orang pelanggan berurusan di Bahagian Pendaftaran Hakmilik iaitu sebanyak 27%, 33 orang pelanggan berurusan di Bahagian Hakmilik Strata iaitu sebanyak 20%, 11 orang pelanggan berurusan di Bahagian Pembangunan dan Kemajuan Tanah iaitu sebanyak 7%, 4 orang pelanggan berurusan di Bahagian Penguatkuasaan, Pengambilan tanah

dan teknikal iaitu sebanyak 2%, 3 orang pelanggan berurusan di Bahagian Perundangan iaitu sebanyak 2%, 4 orang pelanggan berurusan di Bahagian Teknologi Maklumat iaitu sebanyak 2%, 7 orang pelanggan berurusan di Bahagian khidmat Pengurusan iaitu sebanyak 4%, 3 orang pelanggan berurusan di Bahagian Korporat, Audit Pengurusan Tanah dan Inovasi iaitu sebanyak 2%, 2 orang pelanggan berurusan di Unit Taskforce dan Penyelidikan sebanyak 1% dan 1 orang pelanggan berurusan di Unit Integriti iaitu sebanyak 1%.

4.2.4. ANALISA TUJUAN BERURUSAN



Graf 4 : Tujuan Berurusan Di PTGS

Berdasarkan Graf 4 di atas menunjukkan bahawa terdapat 5 tujuan pelanggan yang datang untuk berurusan di Pejabat Tanah dan Galian Selangor. Antara tujuannya adalah mendapatkan khidmat nasihat /perundingan. Bilangan pelanggan untuk tujuan ini adalah seramai 17 orang iaitu 25%. Tujuan kedua adalah kerana ingin membuat

pembayaran cukai tanah, premium, fi dan lain-lain seramai 44 orang iaitu sebanyak 29%. Tujuan seterusnya adalah ingin mendapat kelulusan seramai 21 orang pelanggan iaitu sebanyak 14%. Begitu juga seramai 34 orang pelanggan yang berurusan atas sebab ingin mendapatkan maklumat umum dari PTGS iaitu sebanyak 23% dan yang selebihnya seramai 25 orang iaitu 17% atas sebab-sebab urusan lain-lain.

4.3 ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PTGS

	1	2	3	4	5	6
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 Peratus Kepuasan Perkhidmatan

Perkara	Jumlah markah keseluruhan (markah penuh 480)	Purata Peratus (%)
a) Bersifat mesra	331.0	69.0
b) Menggunakan bahasa sopan	335.0	69.8
c) Berusaha untuk memudahkan pelanggan	331.0	69.0
d) Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas.	336.0	70.0
e) Memberi penjelasan yang tepat	336.0	70.0
f) Cepat dan responsif	321.0	66.9
g) Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	324.0	67.5
h) Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan	322.0	67.1
i) Memberi layanan yang samarata kepada semua pelanggan	333.0	69.4
j) Bijak mengawal emosi/bersikap profesional	331.0	69.0
JUMLAH	3300/4800	687.50
Purata Peratus Keseluruhan	68.75%	

Jadual 5: Tahap Peratus Kepuasan Pelanggan

4.3.2 Peratus Kepuasan Persekitaran

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

Jadual 6: Tahap Peratus Kepuasan Persekitaran di PTGS

4.3.3 Peratus Kepuasan Masa Berurusan di PTGS

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

Jadual 7: Tahap Peratus Kepuasan Masa Berurusan di PTGS

5.0 RUMUSAN KESELURUHAN KEPUTUSAN SOAL SELIDIK

PERKHIDMATAN	68.75%
PERSEKITARAN PEJABAT	65.97%
MASA	63.44%
JUMLAH KESELURUHAN	67.49%

Jadual 8: Statistik Peratus Keseluruhan Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS 2023

Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS adalah berada pada **tahap AGAK BERPUAS HATI (67.49%)** 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.	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.
4.	Bahagian kaunter sangat tidak membantu bagi saya
5.	Sisten QMS yang bagus. Tetapi masa menunggu yang lama. Terutamanya untuk kaunter 35.

2. PERKHIDMATAN ONLINE	
BIL	CADANGAN / ULASAN
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

3. LAIN-LAIN	
BIL	CADANGAN / ULASAN

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, tiada komunikasi langsung, senyap saja. Tak tahu terima atau tidak.
2.	Sila ada lebih banyak pegawai dan tempat duduk bila tunggu pegawai.
3.	Menambah kecekapan proses kerja supaya perkhidmatan lebih cemerlang.

7.0 PENUTUP

Berdasarkan kajian yang dilaksanakan, pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS pada tahun 2023 ini adalah berada pada **tahap agak berpuas hati** dengan purata peratus keseluruhan sebanyak **67.49%**. 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.

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.

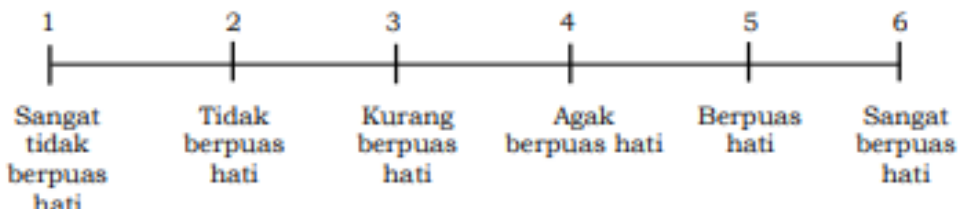
4. Tujuan berurusan
(boleh lebih dari satu pilihan jawapan)

- 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*