



KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS 2023

AGENDA

A man in a dark suit is seen from behind, walking up a wide, modern staircase. The stairs are illuminated from below, creating a strong upward path. At the top of the stairs, there is a bright, glowing light source, suggesting a goal or a bright future. The overall atmosphere is one of ambition and progress.

01 LATAR BELAKANG

02 TEMPOH MASA KAJIAN

03 OBJEKTIF KAJIAN

04 ANALISIS KAJIAN

05 PANDANGAN DAN CADANGAN

01 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

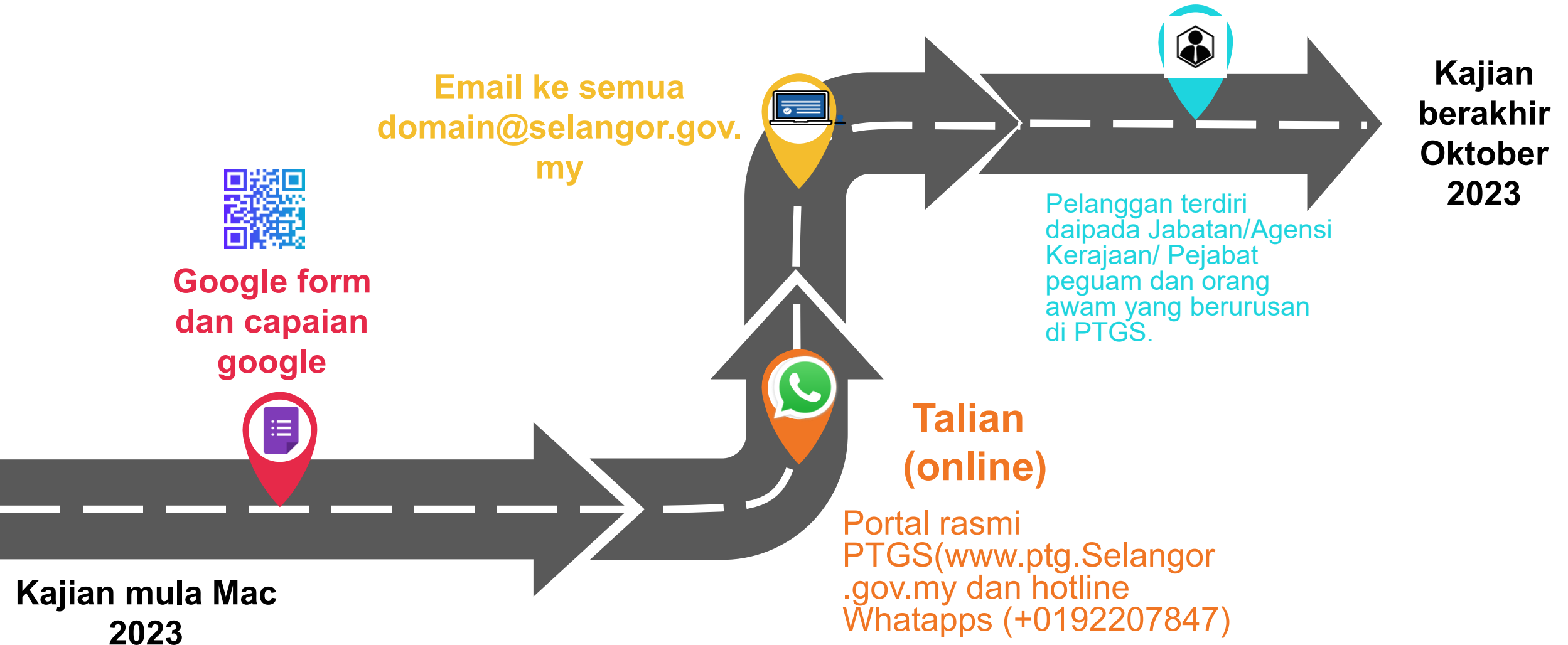
Kajian ini mula Mac 2023 hingga Oktober 2023 sebagai salah satu kaedah pengukuran dan penilaian tahap kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan ditakrifkan sebagai tahap kepuasan atau kekecewaan seseorang pelanggan setelah menerima sesuatu perkhidmatan berbanding dengan tahap jangkannya (*expectation*)

Penilaian pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh sebuah organisasi adalah secara menyeluruh dan tidak hanya tertumpu kepada bahagian tertentu sahaja

Maklumat yang diperolehi daripada hasil kajian dapat membantu sesebuah organisasi untuk mengenalpasti kekuatan dan kelemahan yang ada bagi tujuan penambahbaikan.

02 TEMPOH MASA KAJIAN DIJALANKAN



Skala Pemarkahan

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 pemarkahan jenis likert

03 OBJEKTIF KAJIAN

1. Menganalisis penilaian pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh PTGS
2. Mengetahui keberkesanan perkhidmatan yang disediakan oleh PTGS kepada pelanggan
3. Mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan
4. Menilai tahap kepuasan pelanggan dari segi kualiti layanan dan profesionalisme kakitangan PTGS kepada pelanggan



04 ANALISA KAJIAN



Analisa Kajian

- i) Maklumat Responden
- ii) Kekkerapan, kaedah, tempat tempat dan tujuan berurusan
- iii) Tahap Kepuasan pelanggan terhadap kualiti, perkhidmatan melalui aspek berikut; - Perkhidmatan; -Persekitaran; - Masa
- iv) Cadangan Penambahbaikan

4.1 Analisa Demografi Responden

ANALISIS DEMOGRAFI RESPONDEN

01

Organisasi

- Kakitangan Kerajaan
- Swasta
- Lain-lain

02

Jantina

- Lelaki
- Perempuan

03

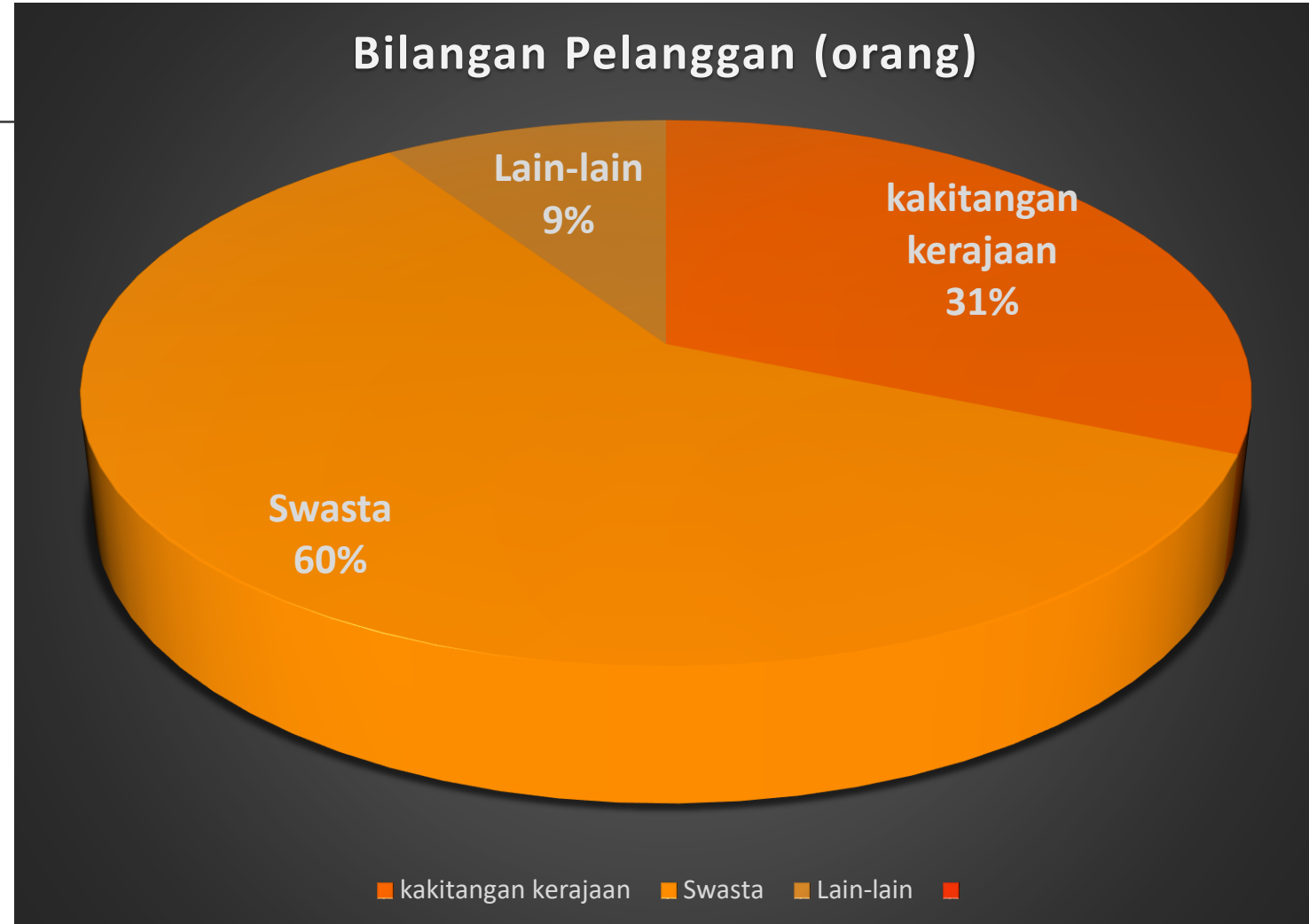
Umur

- < 25 tahun
- 25-40 tahun
- 41-55 tahun
- Melebihi 55 tahun

4.1.1 Maklumat Responden

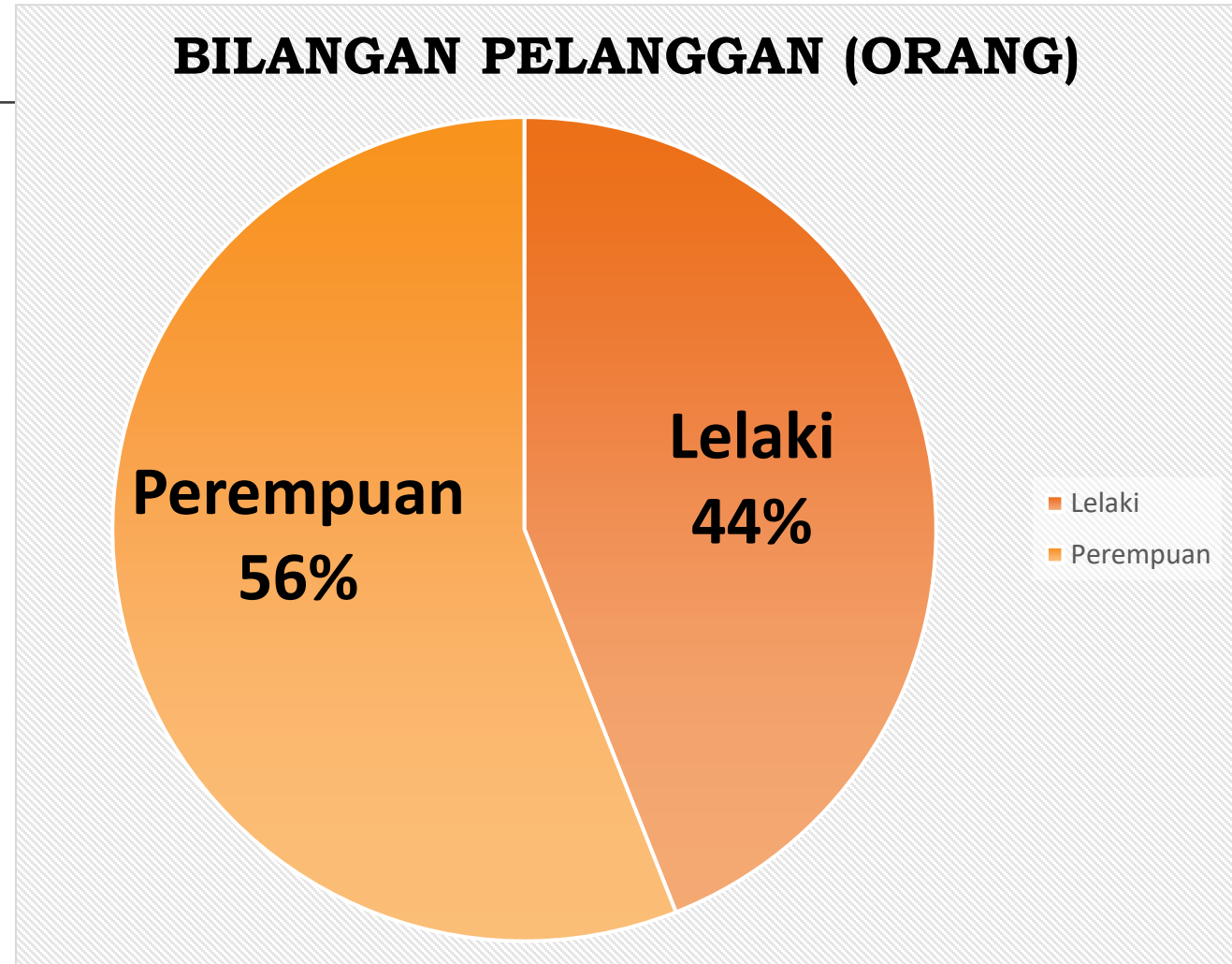
KATEGORI RESPONDEN

JENIS	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
Kakitangan Kerajaan	47	31.0
Swasta	89	60.0
Lain-lain	14	9.0
JUMLAH	150	100



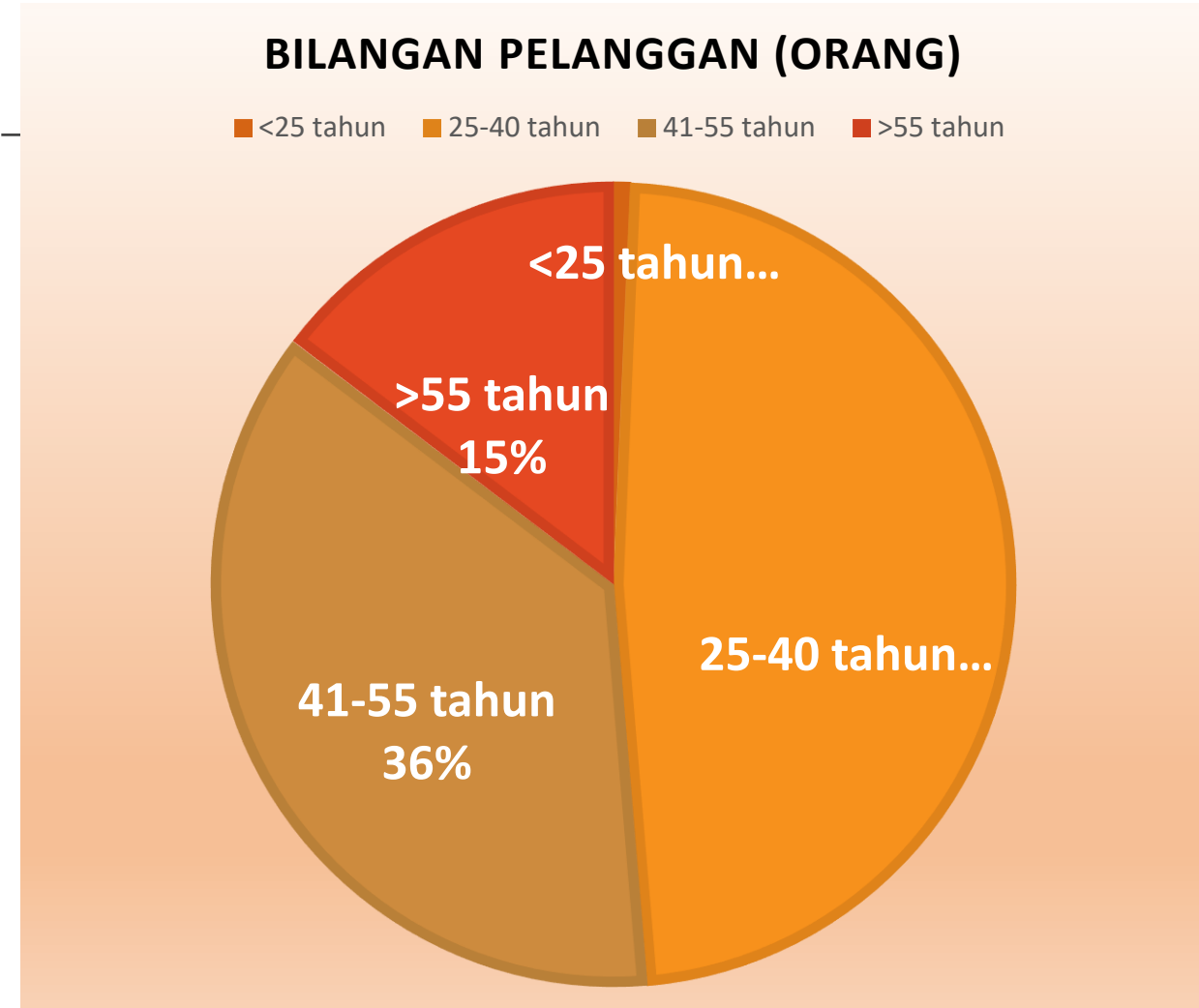
JANTINA

JANTINA	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
Lelaki	66	44.0
Perempuan	84	56.0
JUMLAH	150	100



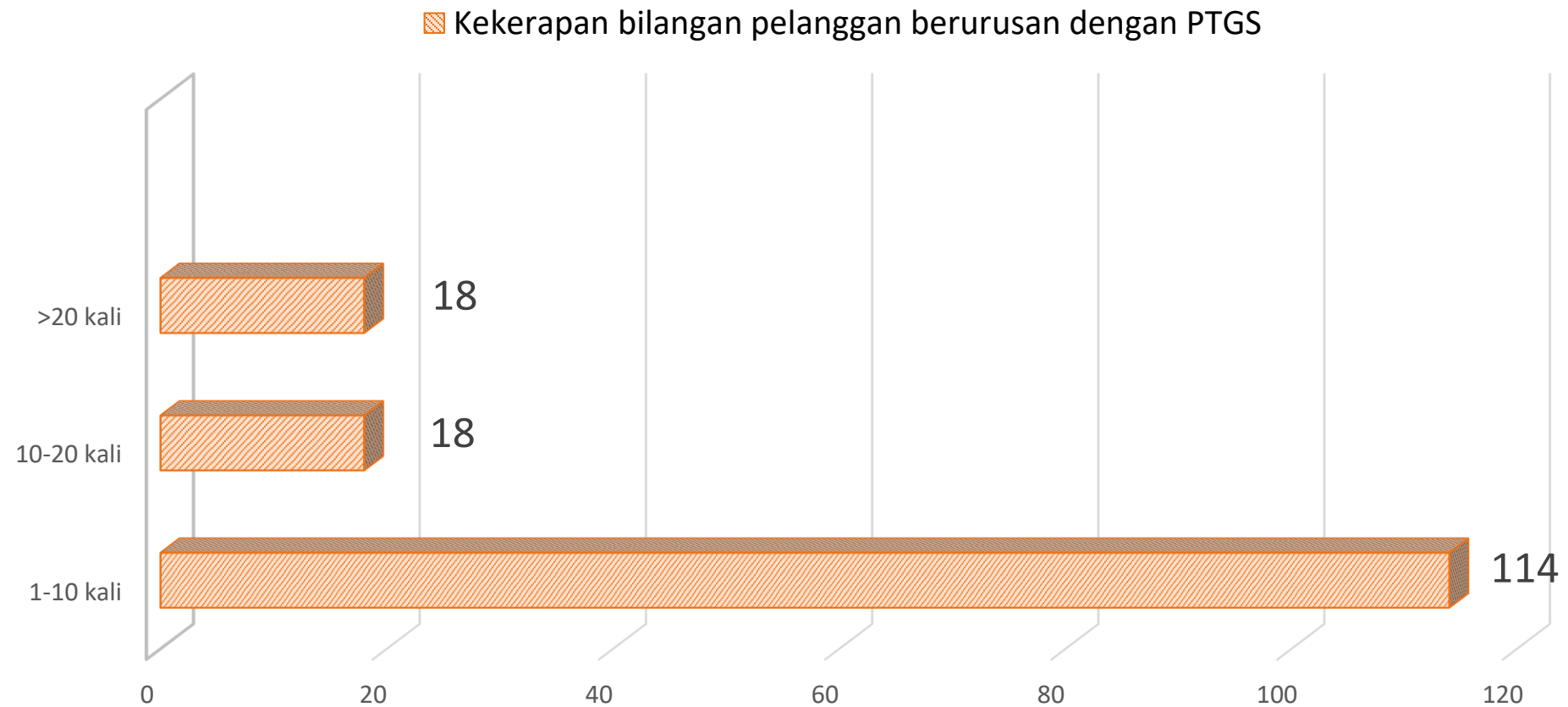
KATEGORI UMUR

UMUR (TAHUN)	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
<25	1	1.0
25 - 40	72	48.0
41 - 55	55	36.0
>55	22	15.0
JUMLAH	150	100



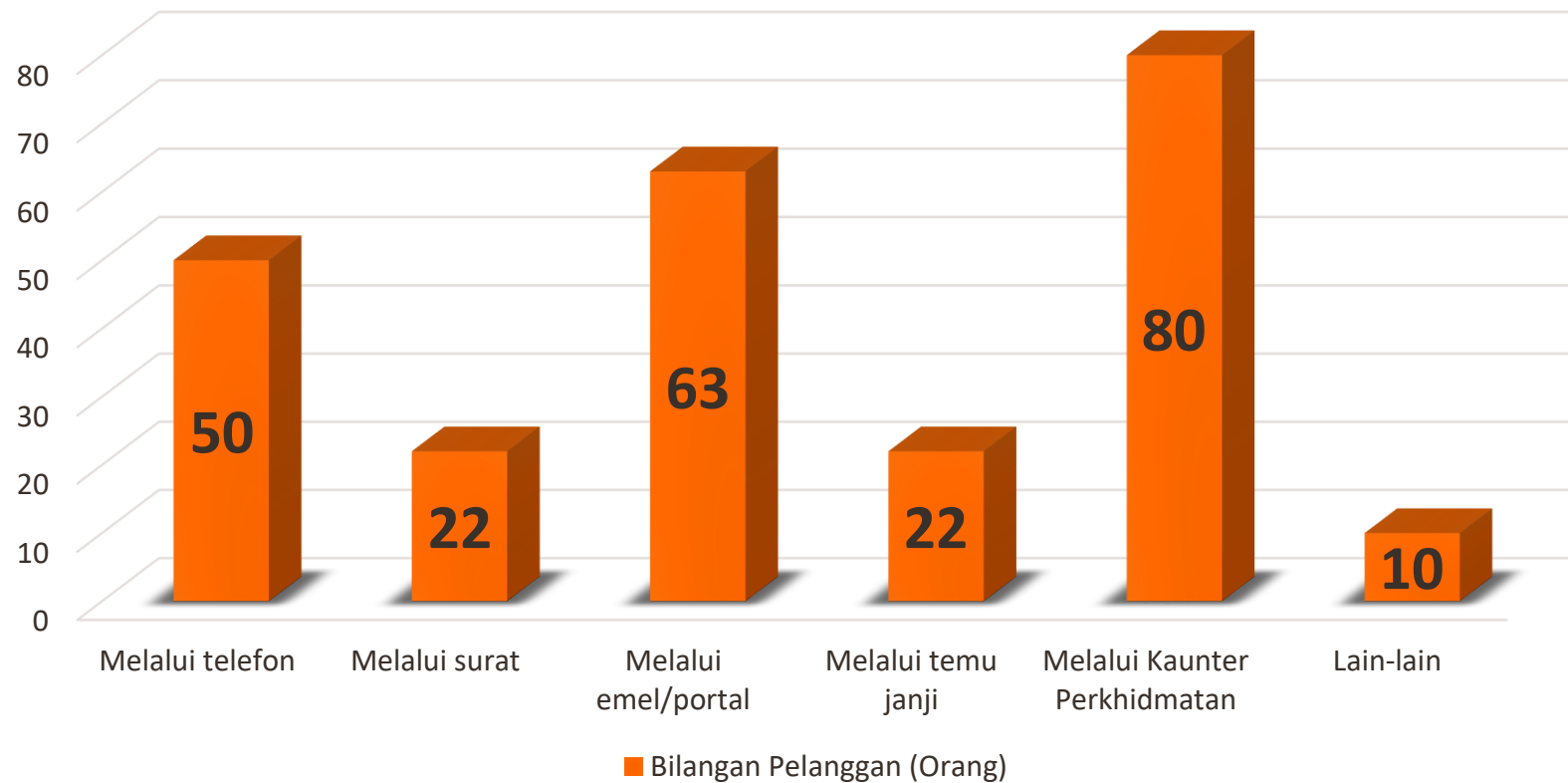
4.2 Analisa bagi kekerapan, kaedah, tempat dan tujuan berurusan

ANALISA KEKERAPAN BERURUSAN DENGAN PTGS

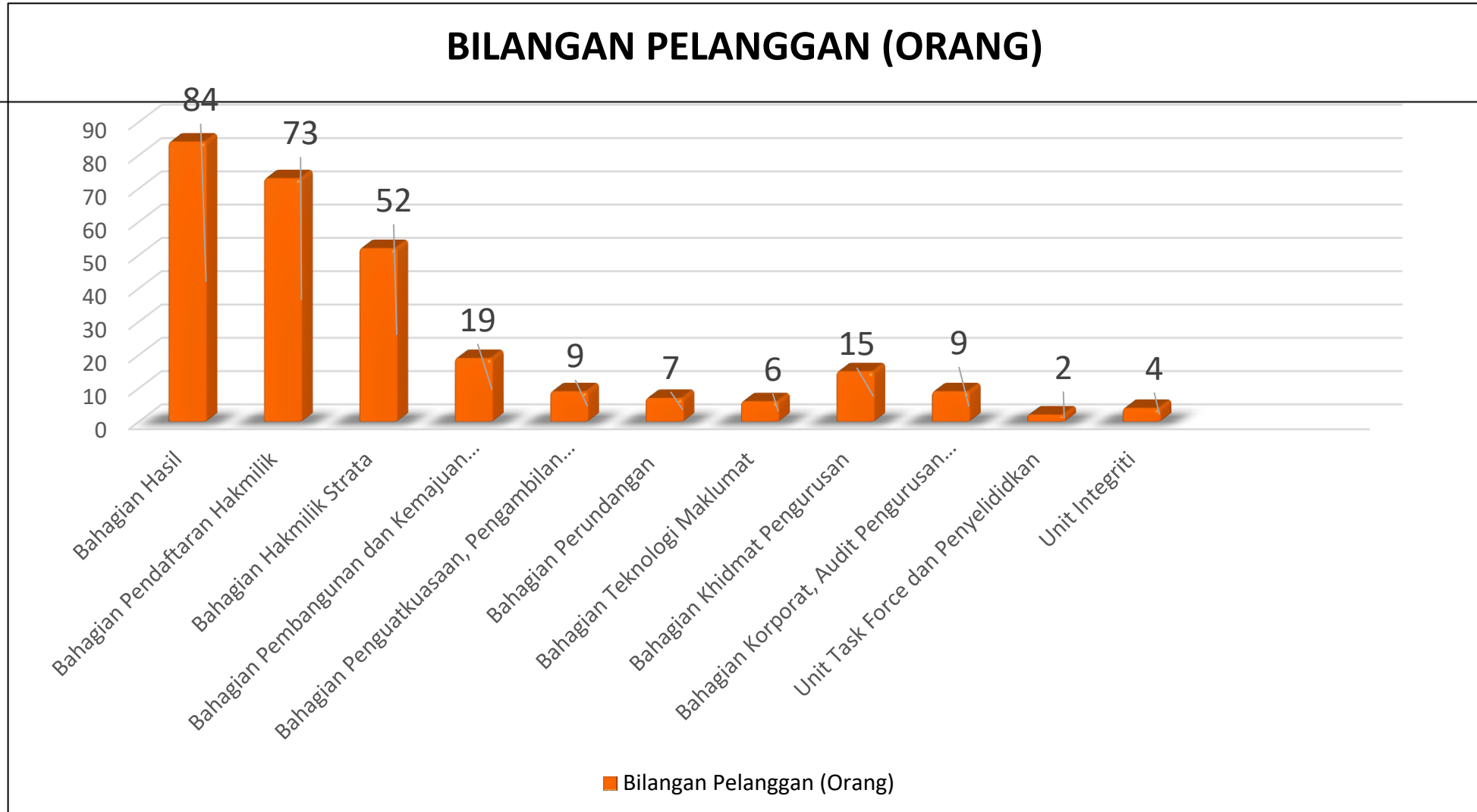


ANALISA CARA BERURUSAN DENGAN PTGS

Bilangan Pelanggan (Orang)

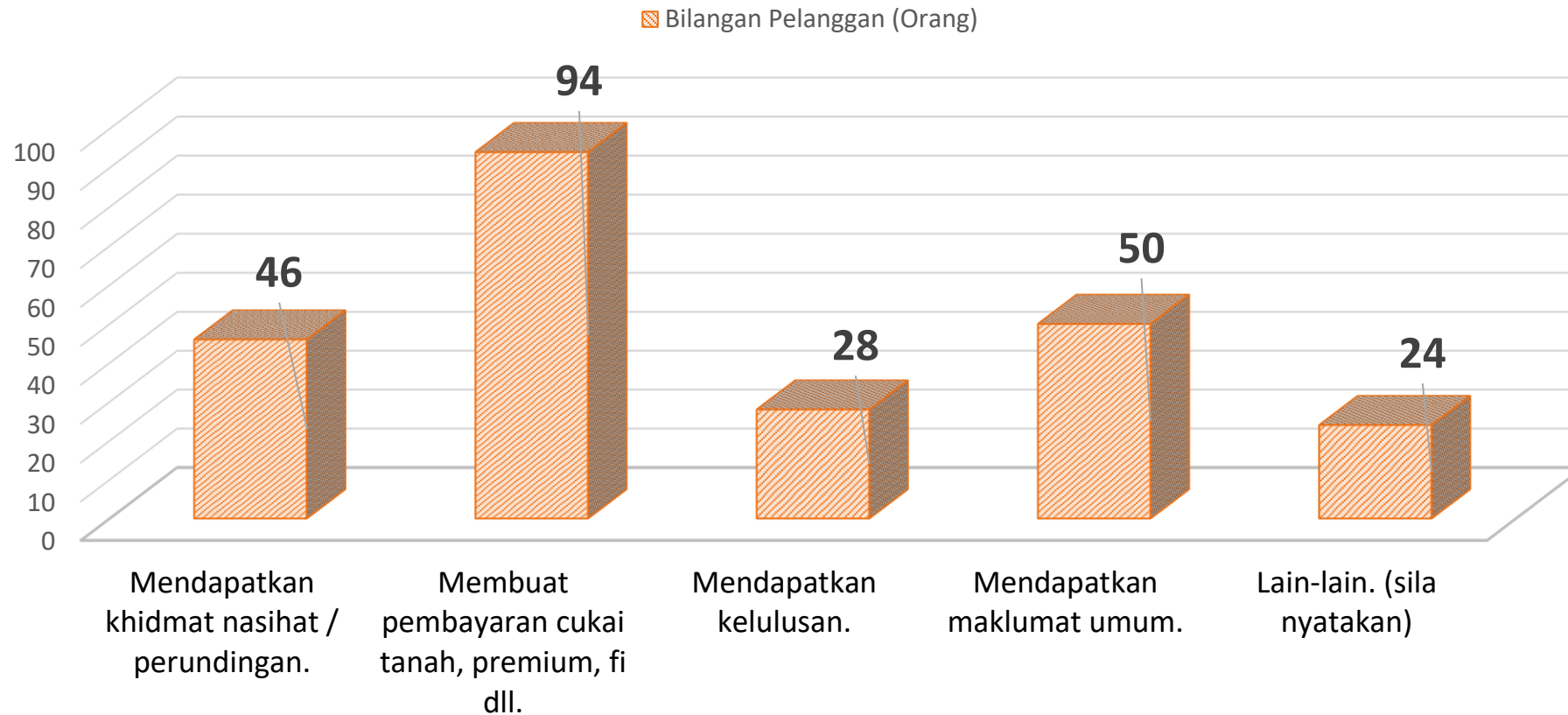


ANALISA BAHAGIAN BERURUSAN



ANALISA TUJUAN BERURUSAN

BILANGAN PELANGGAN (ORANG)



4.3 Analisa Kepuasan Pelanggan PTGS

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%

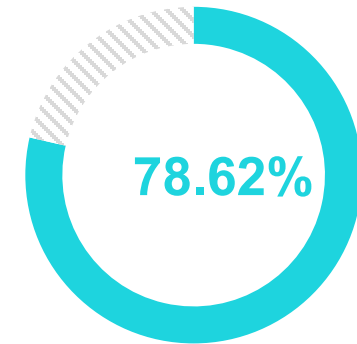


Jadual 2: Skala Likert Yang Digunakan

4.3.1 Tahap Kepuasan Pelanggan

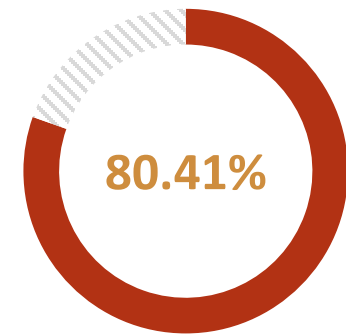
PERATUS KEPUASAN PERKHIDMATAN

Perkara	Jumlah markah keseluruhan (markah penuh 900)	Purata Peratus (%)
a) Bersifat mesra	705.0	78.3
b) Menggunakan bahasa sopan	734.0	81.56
c) Berusaha untuk memudahkan pelanggan	701.0	77.89
d) Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas.	709.0	78.78
e) Memberi penjelasan yang tepat	713.0	79.23
f) Cepat dan responsif	703.0	78.11
g) Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	703.0	78.11
h) Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan	687.0	76.33
i) Memberi layanan yang samarata kepada semua pelanggan	703.0	78.11
j) Bijak mengawal emosi/bersikap profesional	718.0	79.78
JUMLAH	7076/9000	786.20
Purata Peratus Keseluruhan	78.62%	



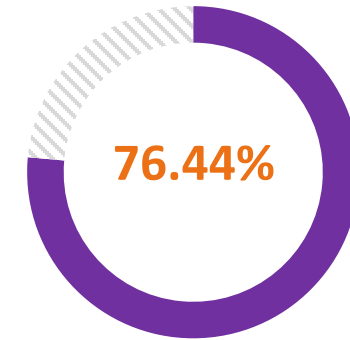
PERATUS KEPUASAN PERSEKITARAN

Perkara	Jumlah markah keseluruhan (markah penuh 900)	Purata Peratus (%)
a) Persekitaran pejabat (bersih, tersusun dll)	734	81.56
b) Kemudahan yang disediakan (tempat perbincangan dll)	717	79.67
c) Ruang menunggu (keselesaan)	720	80.0
JUMLAH	2171/2700	241.23
Purata Peratus Keseluruhan	80.41%	



PERATUS KEPUASAN MASA

Perkara	Jumlah markah keseluruhan (markah penuh 900)	Purata Peratus (%)
a) Masa menunggu (tempoh)	674	74.87
b) Membekalkan maklumat yang diperlukan	702	78.00
JUMLAH	1376/ 1800	152.87
Purata Peratus Keseluruhan	76.44	



PERATUS KESELURUHAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS

PERKARA	MARKAH	PURATA PERATUS (%)	KETERANGAN
1) Perkhidmatan	786.20/1000	78.62	Baik
2) Persekitaran	241.23/300	80.41	Baik
3)Tempoh masa	152.87/200	76.44	Baik
Jumlah	1180/1500	235.47	
PURATA KESELURUHAN	78.67		BAIK

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



05 PANDANGAN DAN CADANGAN

Kaunter/ Perkhidmatan Kaunter Servis

01 Kaunter

Tambah kaunter lagi

02 Kaunter

Buka lebih pusat perkhidmatan

03 Kaunter

Menambah kakitangan untuk perkhidmatan Kaunter PTGS

04 Perkhidmatan Pegawai/ Perkhidmatan Kaunter Servis

Why placed such rude person like at counter 17 who once behind the desk sudah berlagak macam Menteri Besar Selangor? People like that must be removed and replaced with many others who is more fit for the job.

05 Perkhidmatan Kaunter Servis

Counter banyak, tapi kurang pekerja di counter, agak lambat

06 Perkhidmatan Kaunter Servis

Why there is no help counter to help the public, especially how to use the apps and other matters? Perlu di ingatkan kepada Tuan2 and Puan2, without you serve the public, you have no job i.e better stay at home OR give the job to someone else who appreciates doing the job.

07 Perkhidmatan Kaunter servis

Patut ada sorang pegawai khidmat pelanggan di pintu masuk mcm kat bank senang bg info sikit sblohm buat urusan sebenar



Servis

01 Servis

selidik secara telus utk dptkan keadaan sebenar layanan di kaunter

02 Servis

Saya mohon agar pegawai dan staff kaunter PTGS mana-mana bahagian terutama bahagian Pendaftaran untuk mengangkat telefon kerana saya sering menelefon bahagian tersebut namun tiada yang menjawab. Saya ambil maklum ada masalah teknikal berkenaan telefon baru-baru ini namun isu ini telah disuarakan oleh ramai bertahun-tahun sebelum ini lagi. Google review PTGS juga penuh dengan komen yang menyatakan ketidakpuasan hati mereka berkenaan isu yang sama iaitu kecekapan memberi respons terhadap pertanyaan orang awam. Sifat tidak berdisiplin ini tidak patut dibiarkan kerana terlalu kerap perkara ini berlaku sehingga ramai yang beranggapan orang yang bertugas di bahagian ini memakan gaji buta. Oleh itu, satu sahaja cadangan untuk ditambahbaik sila angkat telefon agar imej PTGS dapat dibersihkan dan dipandang sebagai badan yang berintegriti..

03 Servis/ tempoh masa

HARAP KAKITANGAN PEJABAT TANAH MENJALANKAN TUGAS DENGAN EFISYEN, CEPAT DAN MEMPUNYAI ILMU DALAM MENYELESAIKAN MASALAH RAKYAT

04 Servis

Masa menunggu utk ber jumpa pegawai agak lame..

05 Servis

Bg melayu la bantu utk ambik nombor, nape kasi bangla. 3 jam tggu kat tgkt 1 sebab nak dptkan pelan. Rupenya kat tgkt LG. Bangla x bantu masa ambik nombor. Sistem nombor pun x bgtau kalau pasal pelan kena turun kat LG.



Cadangan

Lain-lain

01 Digitalisasi/ Paperless

smartbox bukan smartbox kerana membazir kertas dan sampul surat selepas membayar online. Cadangkan belajar cara e-tanah seperti PTGWPKL, secara online untuk segala urusan carian persendirian dan rasmi. (bayaran online dan dapat carian secara online, tak perlu hantar slip bayaran ke smartbox) Mengurangkan fizikal temujanji yang tidak berefisen.

Sistem

01 Sistem

Bagus sekarang ada e-tanah

02 Sistem

Semua okay tapi urusan untuk masuk ke sistem ehasil respon server agak lambat. terima kasih

03 Sistem

Semoga portal e-tanah yang akan datang lebih dapat memudahkan dari sistem sekarang, contoh nya seperti apabila membuat carian persendirian tidak perlu buat serahan di kotak smartbox lagi.

Sop

01 SOP

Masukkan Q&A mengikut bidang yang selalu di tanya oleh orang awam di Portal

02 SOP

Tambahkan petunjuk jalan

03 Tiada paparan SOP

Why are there no clear guide and no clear knowledge what counter to do what? This is not the 1st year this office operating. Dah berkurun,sampai 1 Malaysia dan sekarang dah zaman Madani, these so basic arrangements pun masih failed to make clear? Siapa pengurus counter service hall? Hal2 basic macam ni pun masih struggling?. How incompetent!!! Such officers must be at least reprimanded or replaced. I may be seen here as rude, but alas, you deserved as such due to your failure on the above matters. Bagaimana agaknya jadi kalau makcik2, pakcik2, atok2 dari pendalaman kalau datang berurusan di Pejabat tersebut.



Cadangan

Pengiktirafan

7 pengiktirafan dari responden.

Good

Terbaik

All good

Dah Bagus





Sekian terima kasih