

LAPORAN PENILAIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN BAGI PEJABAT TANAH DAN GALIAN SELANGOR BAGI TAHUN 2023

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 Mac hingga Oktober 2023 sebagai salah satu kaedah pengukuran dan penilaian tahap kepuasan pelanggan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan pelanggan di Pejabat Tanah dan Galian Negeri Selangor (PTGS).

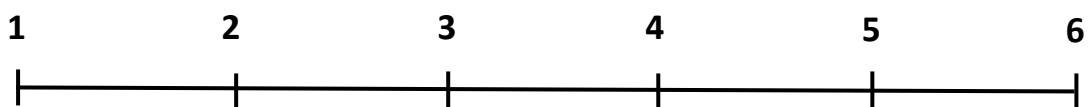
Kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi boleh digambarkan dengan tahap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditakrifkan sebagai tahap kepuasan atau kekecewaan seseorang pelanggan setelah menerima sesuatu perkhidmatan berbanding dengan tahap jangkannya (*expectation*). Oleh yang 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 Mac 2023 sehingga Oktober 2023. 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

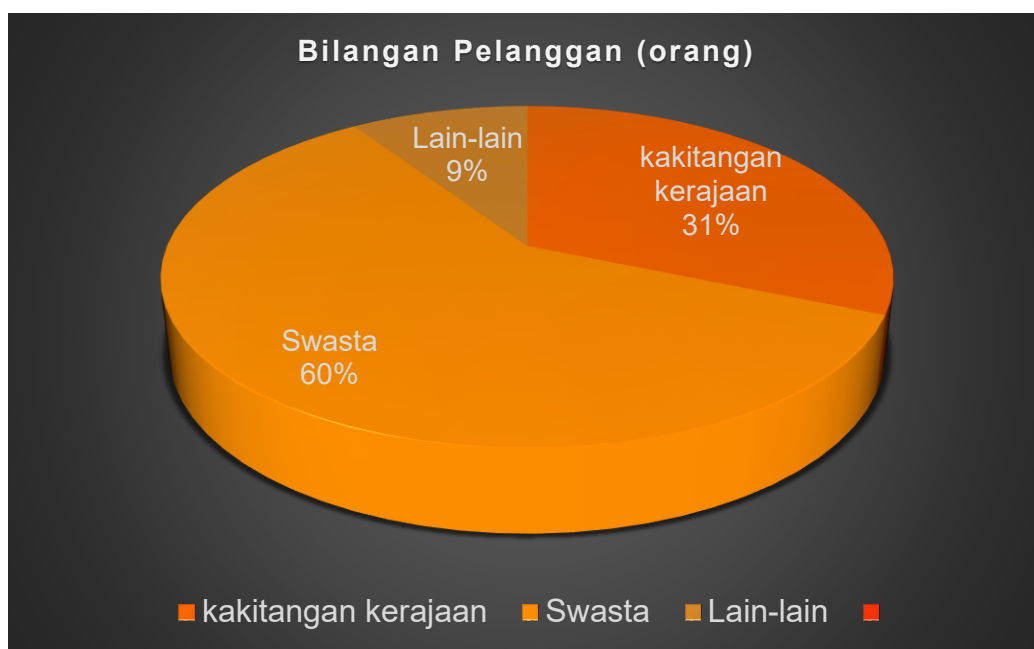
Secara keseluruhan jumlah hasil maklum balas yang diterima adalah sebanyak 150 responden. Terdapat 3 kategori responden iaitu kakitangan kerajaan seramai 47 orang (31%), swasta seramai 89 orang (60%) dan lain – lain seramai 14 orang (9%). Responden perempuan mencatat peratusan melebihi responden lelaki dengan peratusan masing-masing adalah sejumlah 56% iaitu seramai 84 orang dan 44% iaitu sebanyak 66 orang. Kumpulan umur terbesar adalah antara 25-40 tahun seramai 72 orang (48%), diikuti dengan lingkungan umur 41-55 tahun seramai 55 orang (36%) dan umur melebihi 55

tahun seramai 22 orang (15%) serta seramai 1 orang (1.0%) bagi umur di bawah 25 tahun.

4.1.1 MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

A. Organisasi

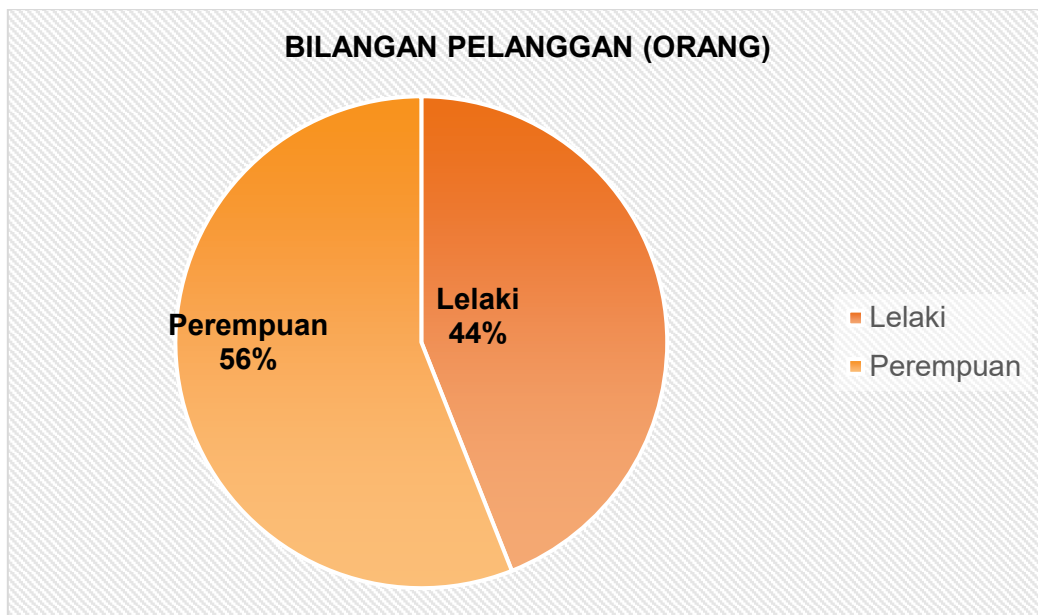
ORGANISASI	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
Kakitangan Kerajaan	47	31%
Swasta	89	60%
Lain-lain	14	9%
JUMLAH	150	100%



Jadual 2: Analisis Demografi Responden Mengikut Kategori

B. Jantina

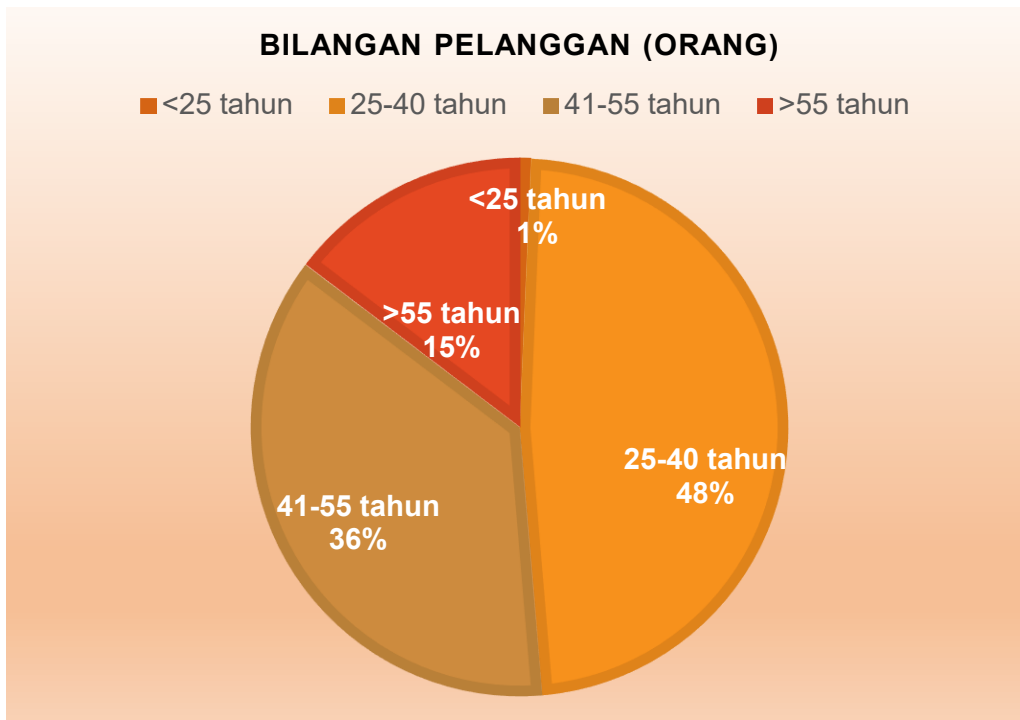
JANTINA	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
Lelaki	66	44%
Perempuan	84	56%
JUMLAH	150	100%



Jadual 3: Analisis Demografi Responden Mengikut Jantina

C. Umur

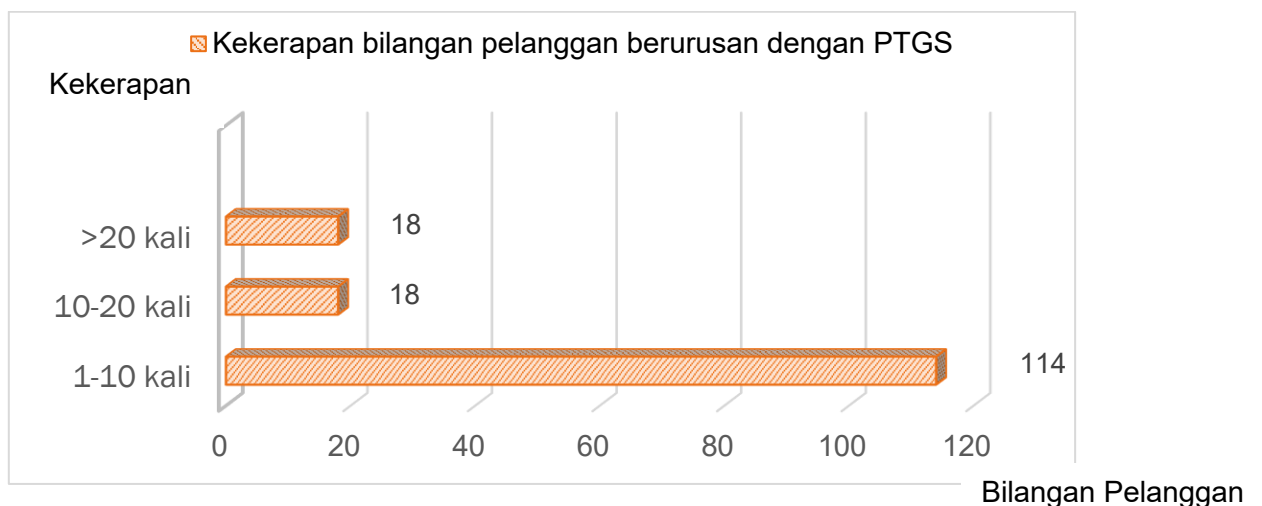
UMUR	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
< 25 tahun	1	1%
25 – 40	72	48%
41 – 55	55	36%
> 55	22	15%
JUMLAH	150	100%



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

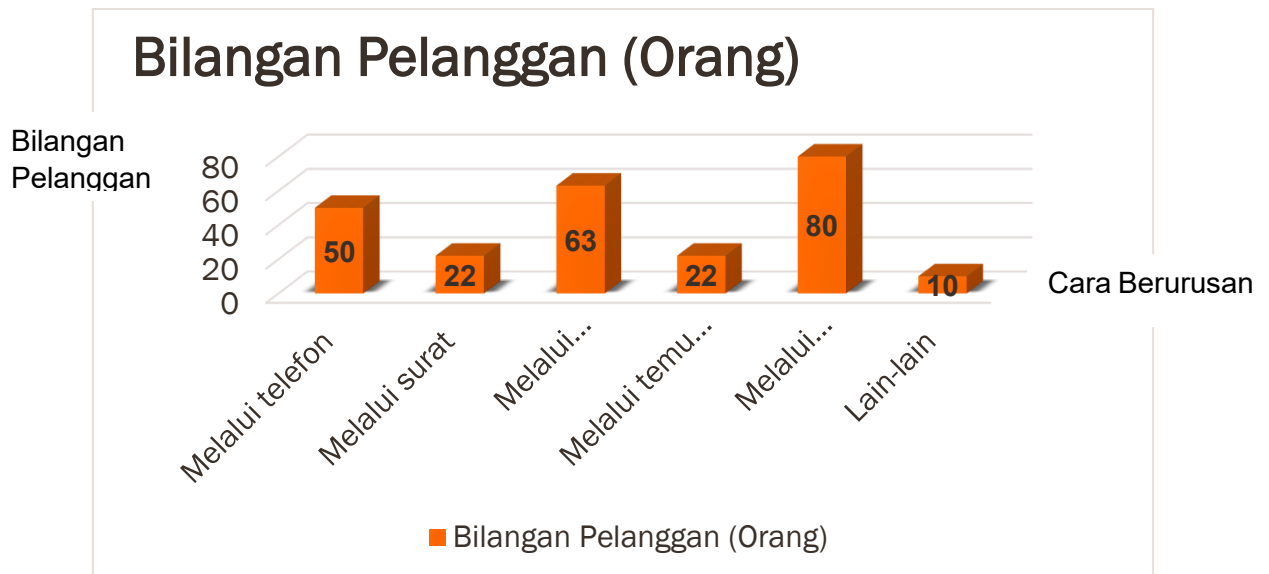


Graf 1. Kekekapan Berurusan Dengan PTGS

Berbandukan kepada Graf 1, kekekapan pelanggan yang berurusan dengan Pejabat Tanah dan Galian Negeri Selangor dalam tempoh setahun mengikut kategori

kekerapan iaitu antara 1-10 kali hadir adalah sebanyak 114 orang, 11-20 kali hadir adalah sebanyak 18 orang dan hadir melebihi 18 kali.

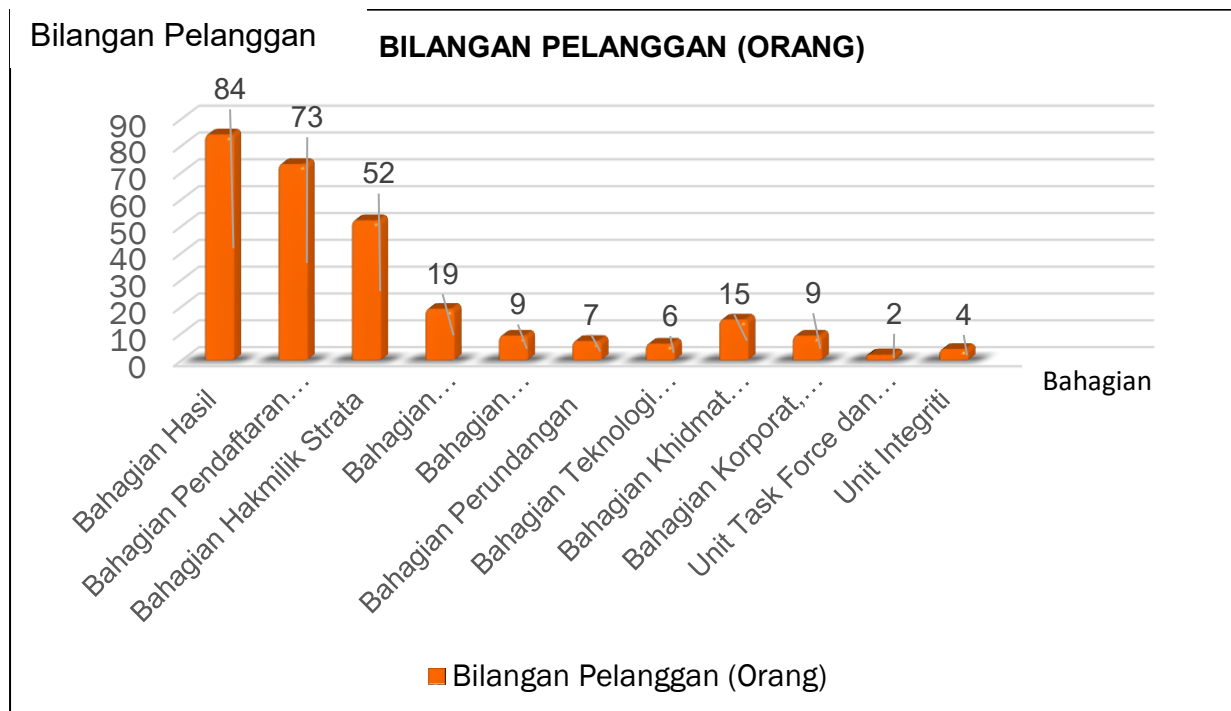
4.2.2 ANALISA CARA BERURUSAN DENGAN PTGS



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 50 orang, melalui surat seramai 22 orang, melalui e-mel/portal seramai 63 orang, melalui temujanji/ bertemu secara rasmi dengan pegawai seramai 22 orang, melalui kaunter perkhidmatan/pertanyaan umum seramai 80 orang dan lain-lain cara adalah seramai 10 orang.

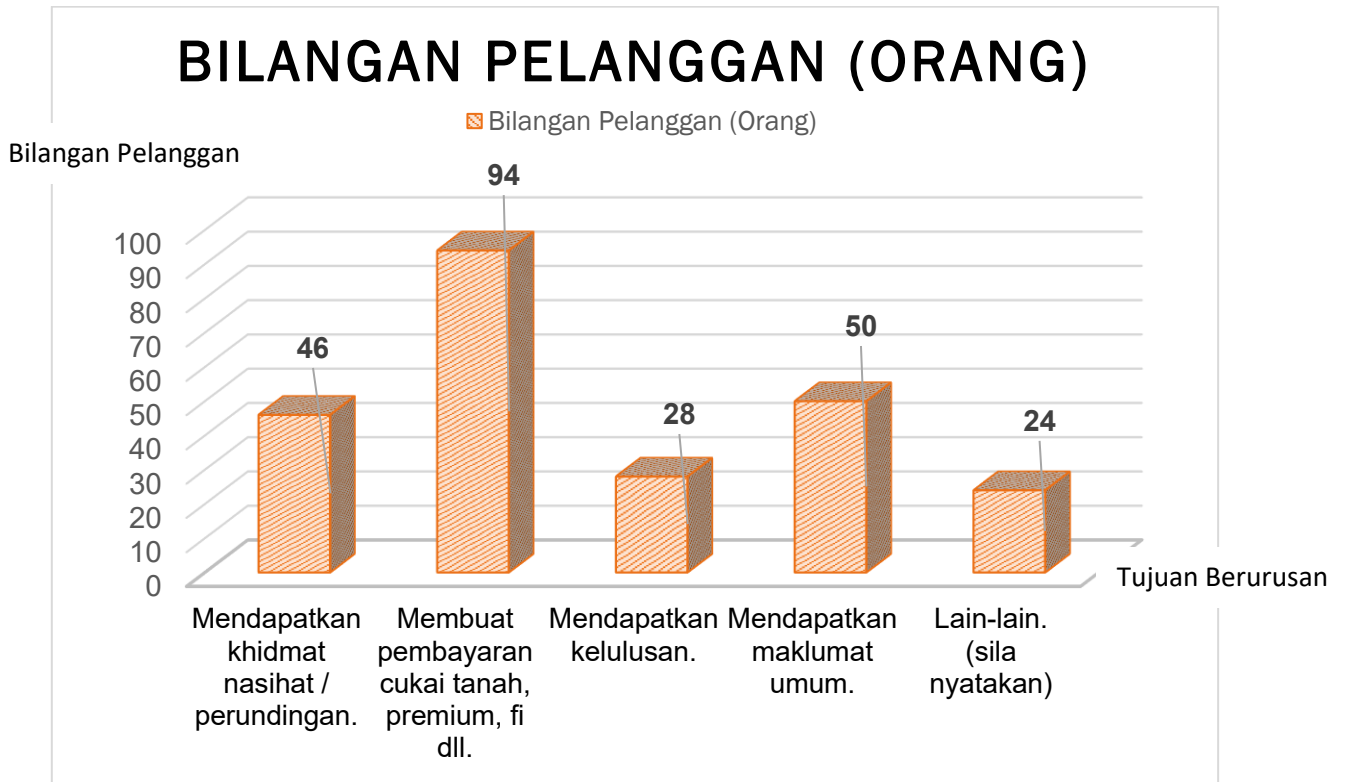
4.2.3. ANALISA BAHAGIAN BERURUSAN



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 84 orang, pelanggan yang berurusan di Bahagian Hasil, 73 orang pelanggan berurusan di Bahagian Pendaftaran Hakmilik, 52 orang pelanggan berurusan di Bahagian Permohonan dan Pembangunan Strata, 19 orang pelanggan berurusan di Bahagian Pembangunan dan Kemajuan Tanah, 9 orang pelanggan berurusan di Bahagian Penguatkuasaan, Pengambilan tanah dan teknikal, 7 orang pelanggan berurusan di Bahagian Perundangan, 6 orang pelanggan berurusan di Bahagian Teknologi Maklumat, 15 orang pelanggan berurusan di Bahagian khidmat Pengurusan, 9 orang pelanggan berurusan di Bahagian Korporat, Audit Pengurusan Tanah dan Inovasi, 2 orang pelanggan berurusan di Unit Taskforce dan Penyelidikan dan 4 orang 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 tujuan pelanggan yang datang untuk berurusan di PTGS. Antara tujuannya adalah mendapatkan khidmat nasihat /perundingan. Bilangan pelanggan untuk tujuan ini adalah seramai 46 orang. Tujuan kedua adalah kerana ingin membuat pembayaran cukai tanah, premium, fi dan lain-lain seramai 94 orang. Tujuan seterusnya adalah ingin mendapat kelulusan seramai 28 orang pelanggan. Begitu juga seramai 50 orang pelanggan yang berurusan atas sebab ingin mendapatkan maklumat umum dari PTGS dan yang selebihnya seramai 24 orang atas sebab-sebab urusan 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 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%	

Jadual 5: Tahap Peratus Kepuasan Pelanggan

4.3.2 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%	

Jadual 6: Tahap Peratus Kepuasan Persekitaran di PTGS

4.3.3 Peratus Kepuasan Masa Berurusan di PTGS

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%	

Jadual 7: Tahap Peratus Kepuasan Masa Berurusan di PTGS

5.0 RUMUSAN KESELURUHAN KEPUTUSAN SOAL SELIDIK

PERKHIDMATAN	78.62%
PERSEKITARAN PEJABAT	80.41%
MASA	76.44%
JUMLAH KESELURUHAN	78.67%

Jadual 8: Statistik Peratus Keseluruhan Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS 2023

Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS adalah berada pada **tahap BERPUAS HATI (78.67%)** di skala 5.

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.	Tambah kaunter
2.	Buka lebih pusat perkhidmatan
3.	Menambah kakitangan untuk perkhidmatan Kaunter PTGS
4.	Counter banyak, tapi kurang pekerja di counter, agak lambat
5.	Patut ada sorang pegawai khidmat pelanggan di pintu masuk mcm kat bank senang bg info sikit sblo buat urusan sebenar

2. SERVIS

BIL	CADANGAN / ULASAN
1.	selidik secara telus utk dptkan keadaan sebenar layanan di kaunter
2.	Harap kakitangan pejabat tanah menjalankan tugas dengan efisien, cepat dan mempunyai ilmu dalam menyelesaikan masalah rakyat
3.	Masa menunggu utk berjumpa pegawai agak lama

3. SISTEM

BIL	CADANGAN / ULASAN
1.	Bagus sekarang ada e-tanah
2.	Semua okay tapi urusan untuk masuk ke sistem ehasil respon server agak lambat. terima kasih
3.	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.

4. SOP

BIL	CADANGAN / ULASAN
-----	-------------------

1.	Masukkan Q&A mengikut bidang yang selalu di tanya oleh orang awam di Portal
2.	Tambahkan petunjuk jalan

6. LAIN-LAIN	
BIL	CADANGAN / ULASAN
1.	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.

7.0 PENUTUP

Berdasarkan kajian yang dilaksanakan, pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS pada tahun 2023 ini adalah berada pada **tahap berpuas hati** dengan purata peratus keseluruhan sebanyak **78.67%**. 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, bersandarkan 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.

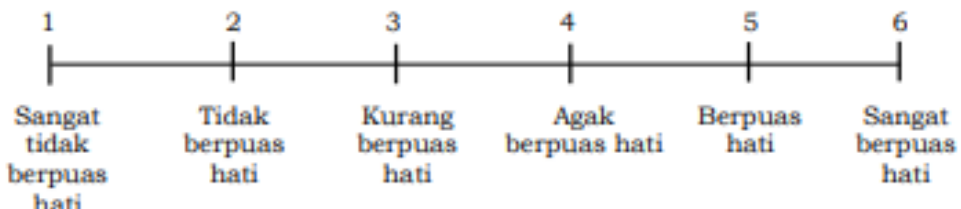
4. Tujuan berurusan
(boleh lebih dari satu pilihan jawapan)

- 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*