

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2024



AGENDA

- 1. LATAR BELAKANG
- 2. TEMPOH MASA
- 3. OBJEKTIF KAJIAN
- 4. ANALISIS KAJIAN
- 5. PANDANGAN DAN CADANGAN

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 April 2024 hingga Disember 2024 sebagai salah satu kaedah pengukuran dan penilaian tahap kepuasan pelanggan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan pelanggan di Pejabat Tanah dan Galian Negeri Selangor (PTGS).
- 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.

2. TEMPOH MASA

Kajian bermula
April 2024



Kajian berakhir
Disember 2024

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 YANG DIGUNAKAN

3. OBJEKTIF KAJIAN

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

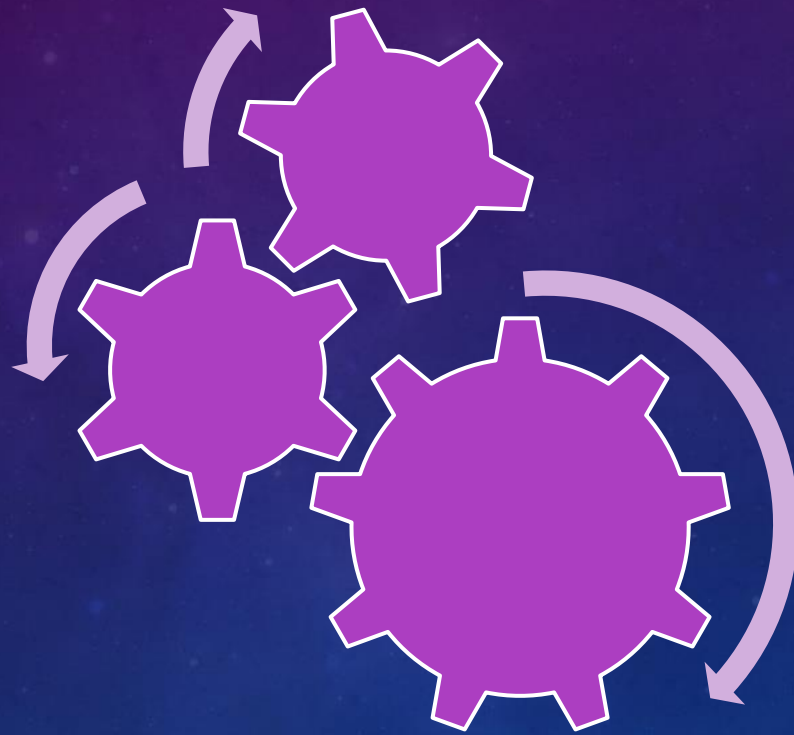
4. ANALISIS KAJIAN



ANALISIS 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

4.1 ANALISIS DEMOGRAFI RESPONDEN



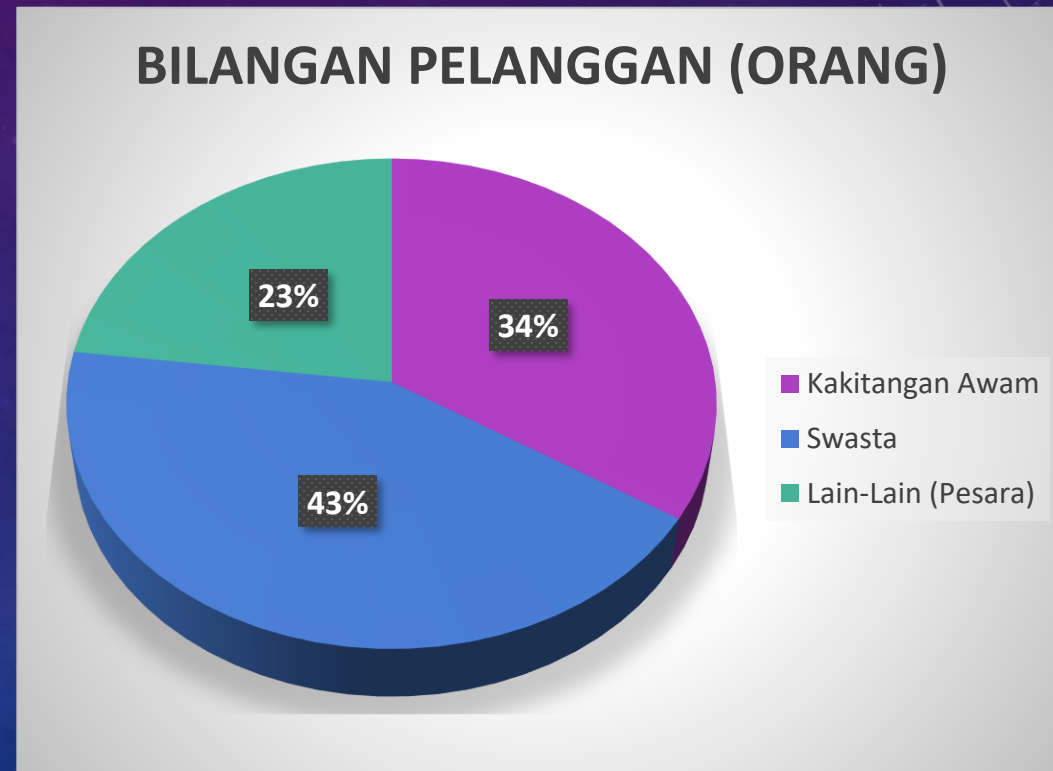
ANALISIS DEMOGRAFI RESPONDEN

ORGANISASI	JANTINA	UMUR
Kakitangan Kerajaan	Lelaki	< 25 Tahun
Swasta	Perempuan	25 – 40 Tahun
Lain-Lain		41 – 55 Tahun
		Melebihi 55 Tahun

4.1.1 MAKLUMAT RESPONDEN

KATEGORI RESPONDEN

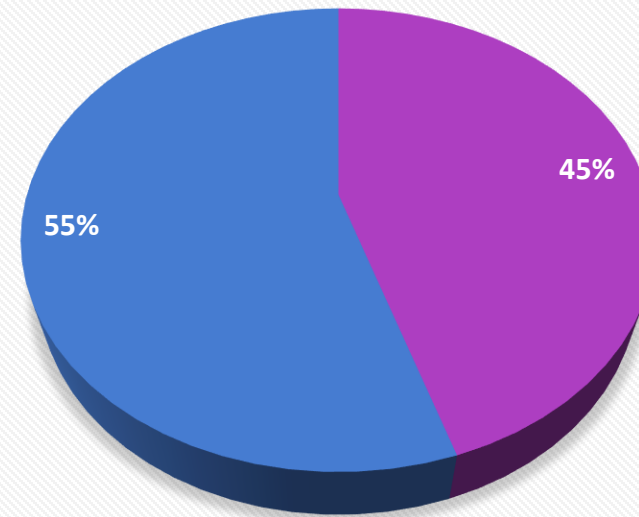
JENIS	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
Kakitangan Awam	34	34
Swasta	43	43
Lain-lain	23	23
JUMLAH	100	100



KATEGORI JANTINA

JENIS	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
Lelaki	45	45
Perempuan	55	55
JUMLAH	100	100

BILANGAN PELANGGAN (ORANG)

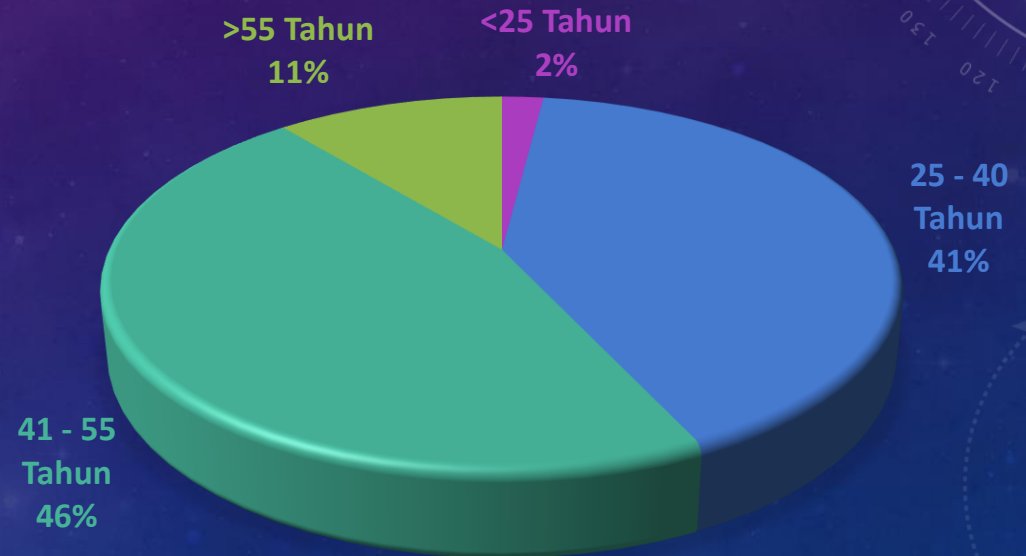


■ Lelaki ■ Perempuan

KATEGORI UMUR

TAHUN	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
<25	2	2
25 – 40	41	41
41 – 55	46	46
> 55	11	11
JUMLAH	100	100

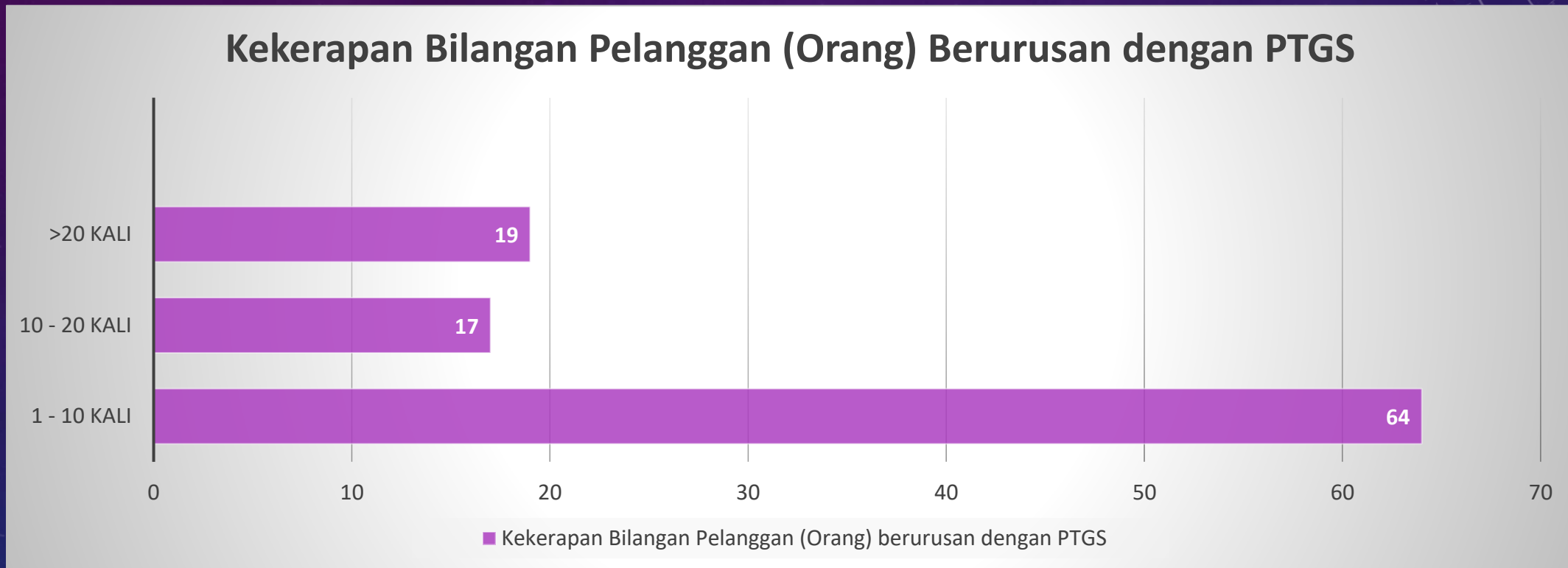
BILANGAN PELANGGAN (ORANG)



4.2 ANALISIS BAGI KEKERAPAN, KAEDAH, TEMPAT DAN TUJUAN BERURUSAN

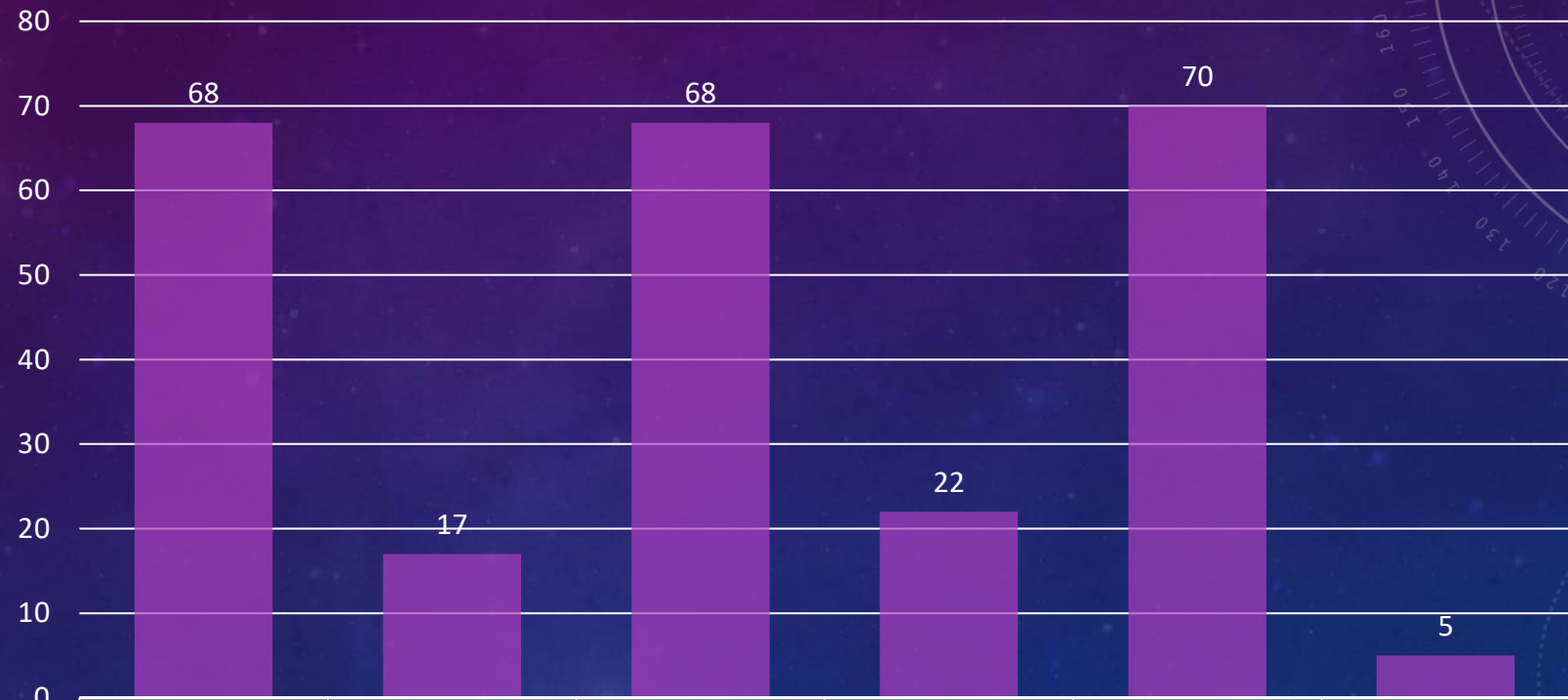


ANALISIS KEKERAPAN BERURUSAN DENGAN PTGS



ANALISIS CARA BERURUSAN DENGAN PTGS

Analisis Cara Berurusan dengan PTGS

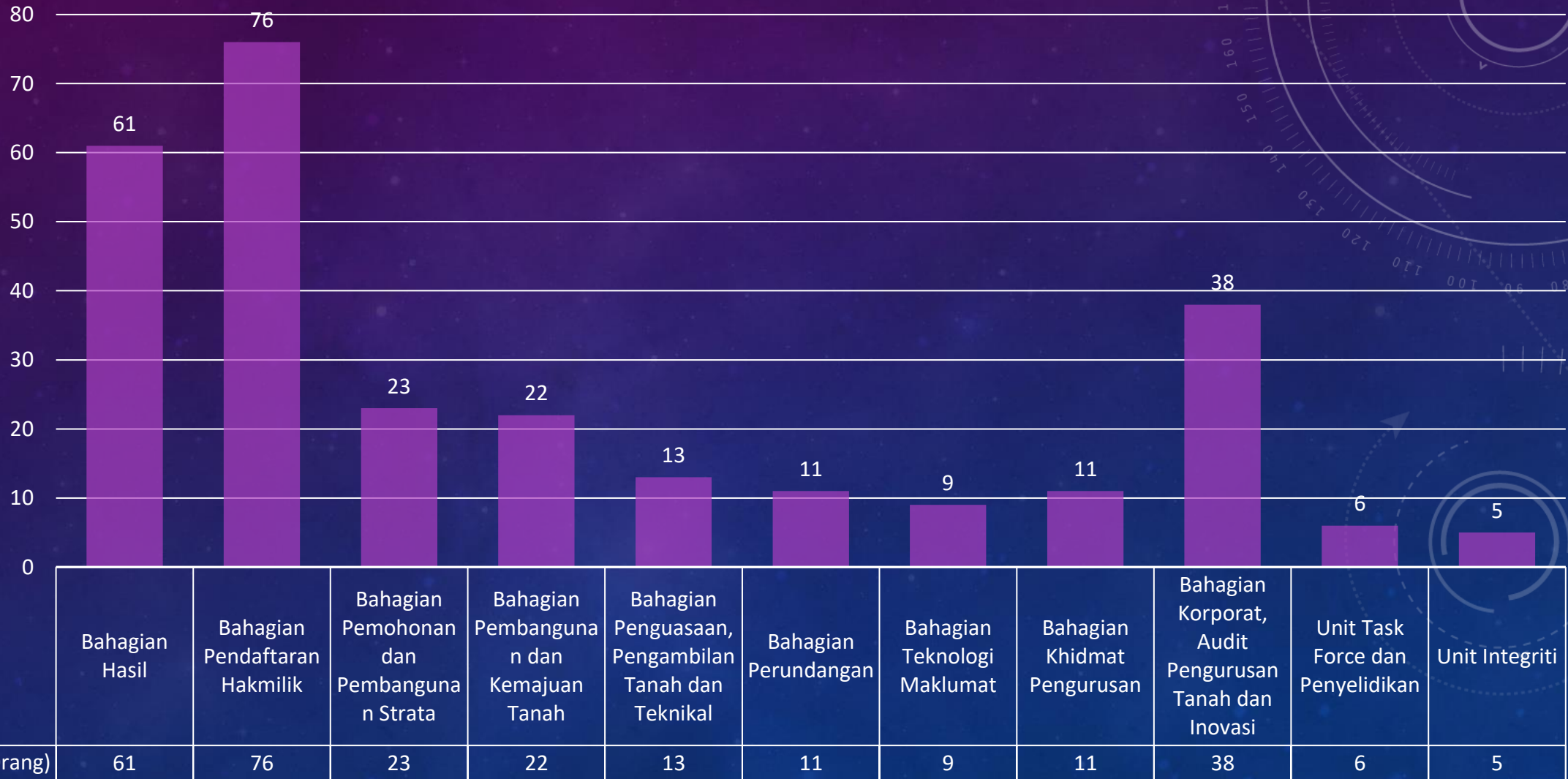


■ Analisis Cara Berurusan dengan PTGS	68	17	68	22	70	5
---------------------------------------	----	----	----	----	----	---

■ Analisis Cara Berurusan dengan PTGS

ANALISA BAHAGIAN BERURUSAN

Bilangan Pelanggan (Orang)

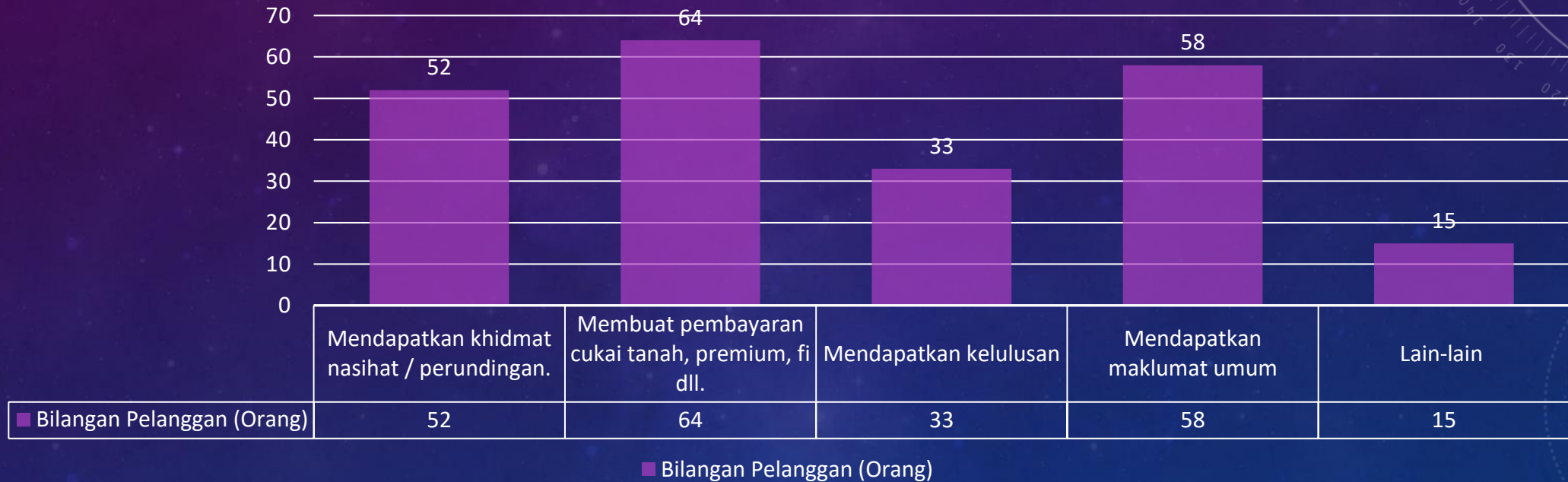


■ Bilangan Pelanggan (Orang)

■ Bilangan Pelanggan (Orang)

ANALISA TUJUAN BERURUSAN

Bilangan Pelanggan (Orang)

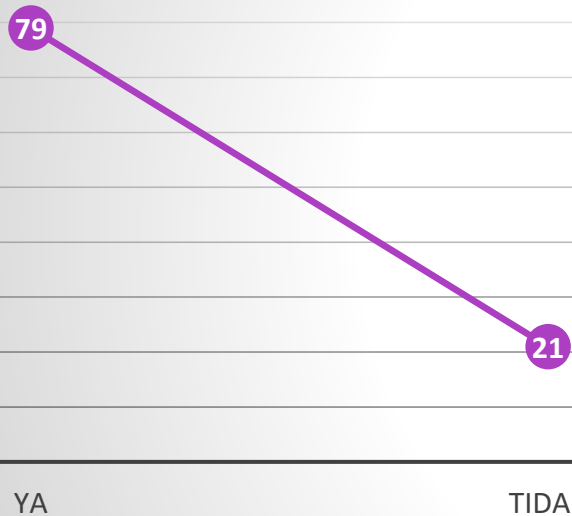


4.3 ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PORTAL PTGS



ADAKAH ANDA BERASA MUDAH SEMASA MENCARI MAKLUMAT DI LAMAN WEB JABATAN (www.ptgselangor.gov.my)

Bilangan Pelanggan (Orang)

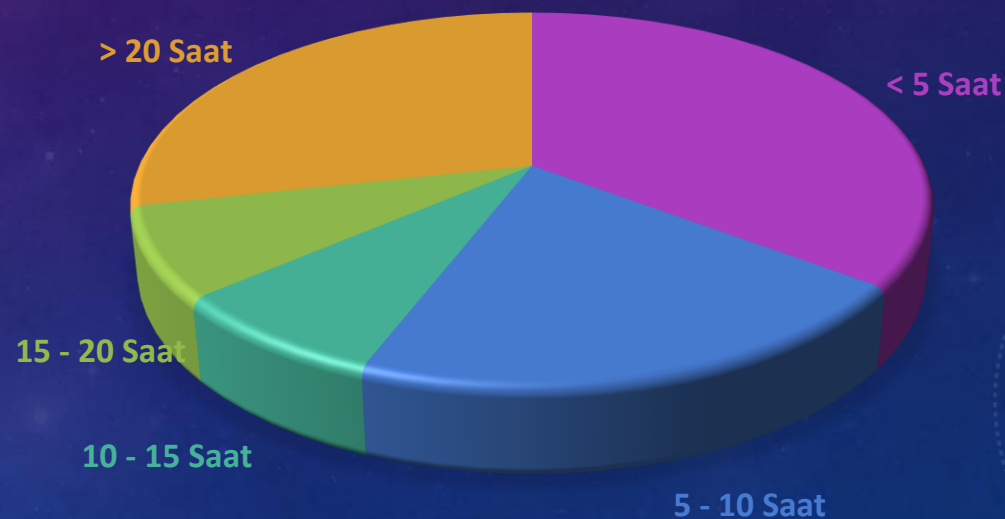


—●— Bilangan Pelanggan (Orang)

TEMPOH MASA YANG DIAMBIL UNTUK
MENDAPATKAN MAKLUMAT YANG
DIPERLUKAN MELALUI PORTAL
(www.ptgselangor.gov.my)

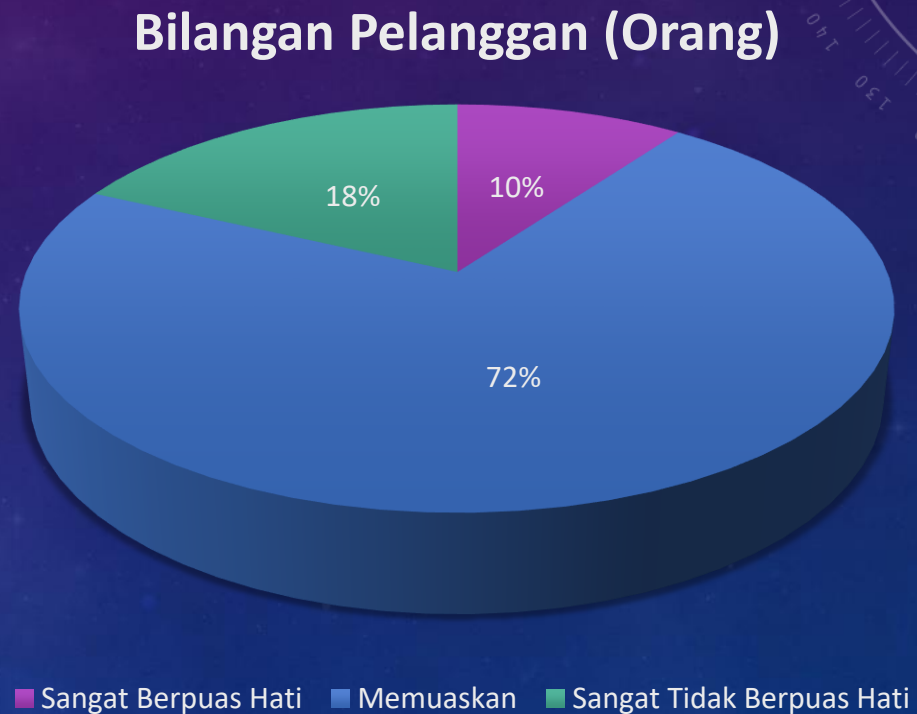
MASA (SAAT)	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
< 5	36	36
5 – 10	21	21
10 – 15	8	8
15 – 20	8	8
> 20	29	29
JUMLAH	100	100

BILANGAN PELANGGAN (ORANG)



TAHAP KESELURUHAN PRESTASI LAMAN WEB PTGS (www.ptgselangor.gov.my)

TAHAP KESELURUHAN	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
Sangat Berpuas Hati	10	10
Memuaskan	72	72
Sangat Tidak Berpuas Hati	18	18
JUMLAH	100	100



4.4 ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PTGS



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 2: SKALA LIKERD YANG DIGUNAKAN

4.4.1 TAHAP KEPUASAN PELANGGAN



PERATUS KEPUASAN PERKHIDMATAN

PERKARA	JUMLAH MARKAH KESELURUHAN (MARKAH PENUH 600)	PURATA PERATUS (%)
a) Bersifat mesra	414	69.0
b) Menggunakan bahasa sopan	436	72.7
c) Berusaha untuk memudahkan pelanggan	399	66.5
d) Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas.	407	67.8
e) Memberi penjelasan yang tepat	420	70.0
f) Cepat dan responsif	393	65.5
g) Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	397	66.2
h) Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan	413	68.8
i) memberi layanan yang samarata kepada semua pelanggan	414	68.8
j) Bijak mengawal emosi/bersikap profesional	416	69.9
JUMLAH	4109/6000	684.3

Purata Peratus Keseluruhan **68.43**

Baik
68.43%



PERATUS KEPUASAN PERSEKITARAN

PERKARA	JUMLAH MARKAH KESELURUHAN (MARKAH PENUH 600)	PURATA PERATUS (%)
a) Persekitaran pejabat (bersih,tersusun dll)	439	73.2
b) Kemudahan yang disediakan (tempat perbincangan dll)	434	72.3
c) Ruang menunggu (keselesaan)	437	72.8
JUMLAH	1310/1800	218.3
Purata Peratus Keseluruhan	72.77	

Baik
72.77%



PERATUS KEPUASAN MASA

PERKARA	JUMLAH MARKAH KESELURUHAN (MARKAH PENUH 600)	PURATA PERATUS (%)
a) Masa menunggu (tempoh)	385	64.2
b) Membekalkan maklumat yang diperlukan	388	64.7
JUMLAH	773/1200	128.8
Purata Peratus Keseluruhan	64.41	

Sederhana
64.41%



PERATUS KESELURUHAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS

PERKARA	MARKAH	PURATA PERATUS (%)	KETERANGAN
1) Perkhidmatan	684.3/1000	68.43	Baik
2) Persekitaran	218.3/300	72.77	Baik
3) Tempoh Masa	128.8/200	64.41	Baik
Jumlah	1031.4/1500	205.61	
PURATA KESELURUHAN		68.76	Baik

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%



5. PANDANGAN DAN CADANGAN



PERKHIDMATAN KAUNTER/TELEFON

- 1. Mohon staff untuk menjawab telefon ketika dihubungi agar pelanggan mendapat maklumat yang diperlukan. Kadang kala maklumat yang hendak ditanya hanyalah maklumat ringkas yang tidak memerlukan untuk datang ke pejabat secara fizikal dan membuatkan jumlah pelanggan ke pejabat meningkat. Untuk pengetahuan Tuan/Puan, setakat ini saya sudah cuba menelefon PTGS sebanyak hampir 20 kali, namun tiada satu pun yang berjawab.
- 2. Mohon staff kaunter dan pegawai bilik runding cara untuk lebih teliti dalam menyemak dokumen sebelum dihantar oleh pelanggan. Saya telah membawa dokumen permohonan pindah milik hartanah untuk disemak pegawai bilik rundingcara sebelum dihantar ke kaunter.
- 3. Namun, hanya 1 sahaja komen yang saya terima iaitu berkenaan notis taksiran dan sijil setem LHDN. Namun setelah saya dapatkan notis taksiran dan sijil setem LHDN seperti yang dikomen dan menghantar dokumen-dokumen tersebut, permohonan saya telah ditolak atas sebab nombor hakmilik tidak lengkap di notis taksiran dan sijil setem LHDN dan surat dikeluarkan oleh PTGS. Di dalam surat 'tolak' juga, hanya 1 sahaja komen yang telah dinyatakan iaitu nombor hakmilik tidak lengkap di notis taksiran & sijil setem LHDN.
- 4. Setelah berjaya membuat rayuan di laman sesawang LHDN untuk mengkemaskini nombor hakmilik, saya telah membuat serahan semula dokumen-dokumen permohonan pindah milik. Namun, staff kaunter telah bertanya pula tentang slip biometric semasa penyaksian, yang mana tidak pernah dikomen oleh pegawai bilik rundingcara mahupun staff kaunter semasa serahan yang sebelumnya.
- 5. Hal ini juga tidak dinyatakan dalam komen surat 'tolak'. Bagi saya, perkara ini telah menyebabkan saya terpaksa berulang-alik ke PTGS sebanyak empat kali dari rumah saya di Dengkil. Pada pandangan saya, suatu tindakan pembaikan perlu diambil untuk meningkatkan mutu kerja staff dan pegawai di PTGS, serta meningkatkan kecekapan sesuatu proses berkaitan dengan PTGS.

PERKHIDMATAN KAUNTER/TELEFON

- 6. Tolong jangan adakan sebarang majlis semasa sesi tempoh waktu bekerja
- 7. Tolong latih semua pekerja terutama bahagian pendaftaran Power of Attorney tentang bagaimana penggunaan borang tukar nama dan lain-lain bukan main langkau 1 proses ke proses lain, tanyalah yang berpengalaman dalam laksanakanannya bukan main buat ikut teor sendiri kerana setiap perkara ada aliran proses
- 8. Tolong angkat telefon kerana susah benar pihak pejabat Tanah nak ambil telefon
- 9. Tolong ajar bahagian khidmat pelanggan untuk sama-sama membantu bagi menjawab soalan mudah yang boleh di kategorikan umum. Jangan hanya tidak tahu apabila ditanya dan pidahkan talian sahaja kerana skop khidmat pelanggan bukan sekadar itu, perlu juga tahu pengetahuan umum berkenaan apa yang berlaku dalam organisasi bagi melancarkan perjalanan operasi.

PERKHIDMATAN KAUNTER/TELEFON

- 10. samada jawap telefon atau emel dengan segera demi menyelesaikan masalah pelanggan.
- 11. SUKAR UNTUK PIHAK KAMI MENGHUBUNGI PTGS MELALUI PANGGILAN TELEFON KERANA PANGGILAN TELEFON TERSEBUT SELALUNYA TIDAK DAPAT MENEMBUSI UNIT PENDAFTARAN. KADANGKALA PIHAK KAMI PERLU MEMBUAT SEMAKAN DAN MENDAPATKAN JAWAPAN YANG SEGERA DARI UNIT PENDAFTARAN BAGI SESUATU URUSAN URUSNIAGA / BUKAN URUSNIAGA. MOHON PIHAK PTGS MENINGKATKAN MUTU PERKHIDMATAN PANGGILAN TELEFON BAGI MELANCARKAN URUSAN PENDAFTARAN YANG DIBUAT OLEH PIHAK KAMI. SEKIAN. TERIMA KASIH.

PERKHIDMATAN KAUNTER/TELEFON

- 12. samada jawab telefon atau emel dengan segera demi menyelesaikan masalah pelanggan
- 13. Saya call PTGS byk kali, no. nya saya ambil dari tel # direktori PTGS tapi tidak ada seorang pun yang menjawab panggilan saya selama sehari hari, berminggu MINGGU, berbulan bulan..... What happened to all of you?
- 14. Sila jawab telefon. Setiap kali i call, tak ade orang jawab.
- 15. Telefon banyak kali tak angkat. Pelikla. Kerja ke tak nie?
- 16. saya cuba menelefon unit hak milik tetapi tak pernah berjawab
- 17. Susah nk berhubung dengan Pegawai Bertugas disebabkan panggilan phone tidak dijawab dan setelah beberapa kali call dalam sehari .Email yg dihantar tidak dapat naklumbalas dr pihak sana.
- 18. patio lebih mesra panggilan telefon kerana sesetengah perkara perlukan penjelasan lisan.
- 19. Be more attentive to incoming calls. Been calling the numbers many times. Some calls were purposely hung up and most calls were not picked up at all. Shouldnt provide hotline numbers if theres no one picking it up.

SISTEM/LAIN-LAIN

- 1. Smart box rosak / tiada bukti terus terima documents dlm box
- 2. Papan tanda arah ke pejabat tanah dari tingkat bawah sangat sedikit dan kecil. Sila tambah
- 3. staf perlu ditukar atau dipecat
- 4. menghantar bill-bill taksiran kepada pelanggan-pelanggan melalui email, whatsapp dan lain-lain cara walaupun bill fizikal dalam bentuk kertas ataupun elektronik kurang berkesan
- 5. Kena mudahkan urusan mencari maklumat untuk buat bayaran cukai dan lain-lain bayaran. Tidak semua orang ada maklumat yang lengkap seperti no. hak milik dan sebagainya. Sepatutnya masukkan nama & no. kad pengenalan, tekan enter dan terus dapat bil dan bayar online. Please think like Shopee because we are now in AI era. Think forward
- 6. Increase manpower, the process of obtaining consent approval is taking too much time, affecting the timeline of people buy and selling property. My god. Keep giving excuses lack of manpower
- 7. Add more manpower to deal with public consent application to PTGS. Its taking too long and affecting the property transactions.
- 8. Memakai tanda nama ketika berurusan dengan pelanggan
- 9. Teruk betul pejabat tanah klang. Saya datang dengan niat yang baik perbualan yang baik untuk dapatkan konsultansi. Suruh datang hari isnin dapatkan dokumen yang dimohon. Harini saya call bahagian pendaftaran setengah jam tak angkat. Apa yang tak kena dan bermasalah?

PENGIKTIRAFAN

- 1. Cemerlang
- 2. BAGUS
- 3. Terus dan kekalkan perkhidmatan cemerlang
- 4. Ok je semua
- 5. Semua baik
- 6. Lebih efisien
- 7. Terbaik
- 8. Dapat meningkatkan tempoh penyediaan dokumen2
- 9. Caya lah

“

SEKIAN TERIMA KASIH.

”

Disediakan Oleh :

Bahagian Korporat, Audit Pengurusan Tanah dan Inovasi

Tarikh: 12 Disember 2024

Talian Bebas Tol : 1800-88-2624

WhatsApp : 019-2207847

Emel : ptgs@selangor.gov.my

SISPAA: <https://selangor.spab.gov.my/eApps/login/LoginAccount/login.do>

- Puan Iza Ilani binti Mohd Ali
- Puan Nik Nainunis binti Abdul Ghani
- Puan Faiedzun binti Marhom