

LAPORAN PENILAIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN BAGI PEJABAT TANAH DAN GALIAN SELANGOR BAGI TAHUN 2024

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 April 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).

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 April 2023 sehingga Disember 2024. 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;
- 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

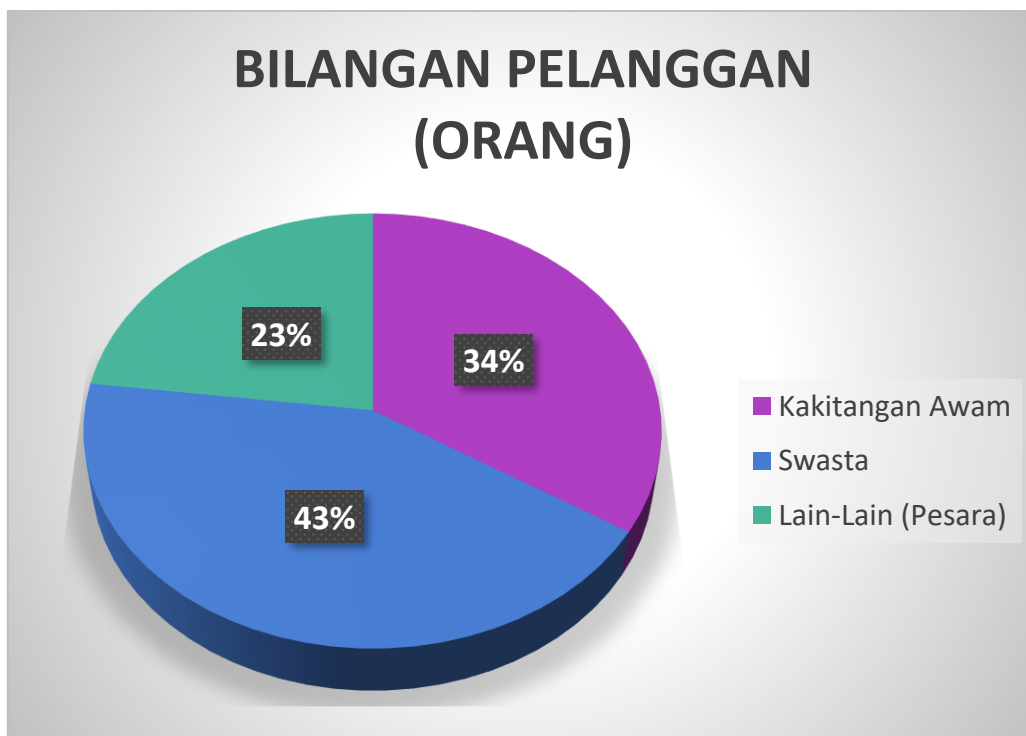
Secara keseluruhan jumlah hasil maklum balas yang diterima adalah sebanyak 150 responden. Terdapat 3 kategori responden iaitu kakitangan kerajaan seramai 34 orang (34%), swasta seramai 43 orang (43%) dan lain – lain seramai 23 orang (23%). Responden perempuan mencatat peratusan

melebihi responden lelaki dengan peratusan masing-masing adalah sejumlah 55% iaitu seramai 55 orang dan 45% iaitu sebanyak 45 orang. Kumpulan umur terbesar adalah antara 41-55 tahun seramai 46 orang (46%), diikuti dengan lingkungan umur 25-40 tahun seramai 41 orang (41%) dan umur melebihi 55 tahun seramai 11 orang (11%) serta seramai 2 orang (2%) bagi umur di bawah 25 tahun.

4.1.1 MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

A. Organisasi

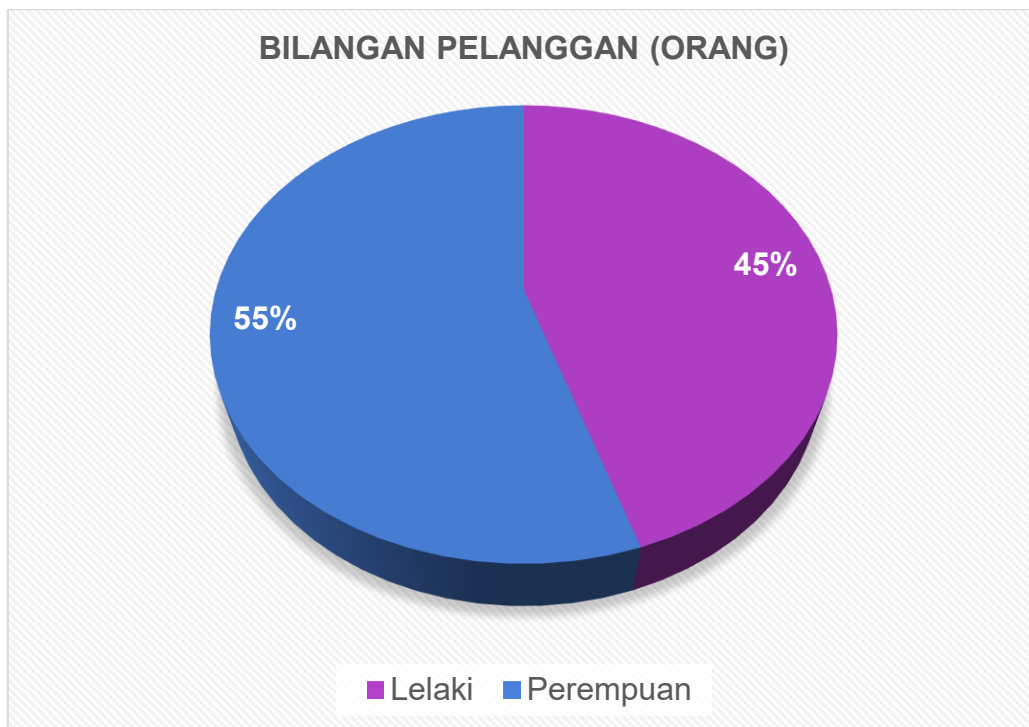
ORGANISASI	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
Kakitangan Kerajaan	34	34%
Swasta	43	43%
Lain-lain	23	23%
JUMLAH	100	100%



Jadual 2: Analisis Demografi Responden Mengikut Kategori

B. Jantina

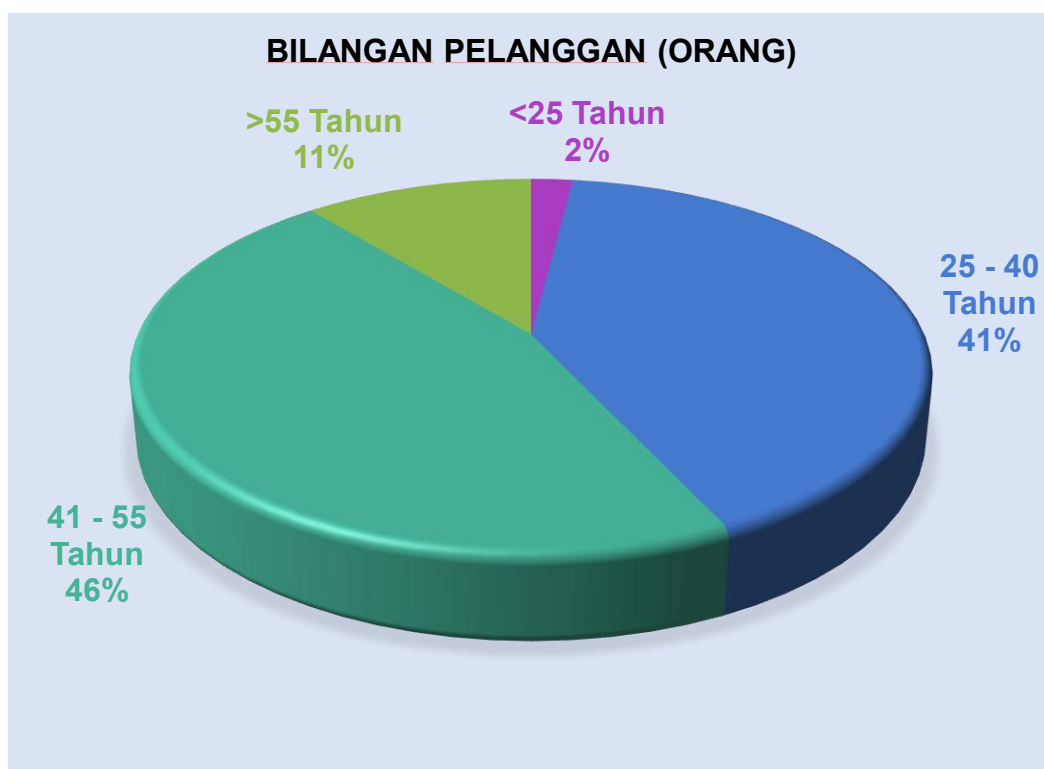
JANTINA	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
Lelaki	45	45%
Perempuan	55	55%
JUMLAH	100	100%



Jadual 3: Analisis Demografi Responden Mengikut Jantina

C. Umur

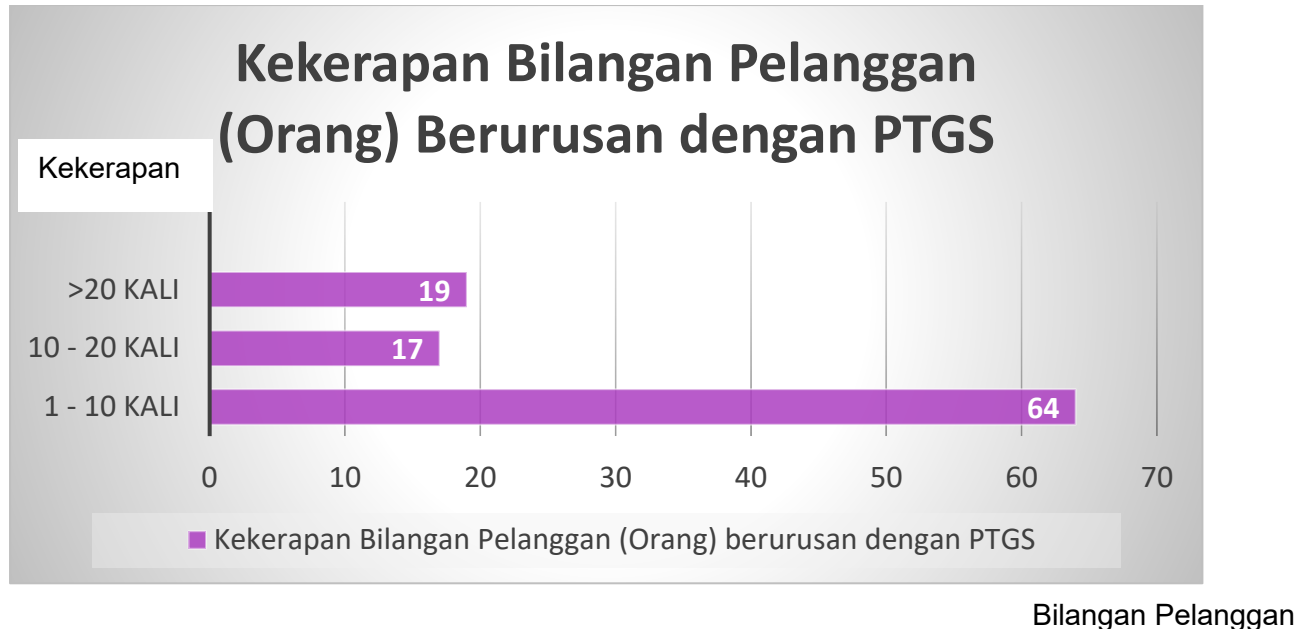
UMUR	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
< 25 tahun	2	2%
25 – 40	41	41%
41 – 55	46	46%
> 55	11	11%
JUMLAH	100	100%



Jadual 4: Analisis Demografi Responden Mengikut Umur

4.2 ANALISA BAGI KEKERAPAN, KAEDAH, TEMPAT DAN TUJUAN BERURUSAN

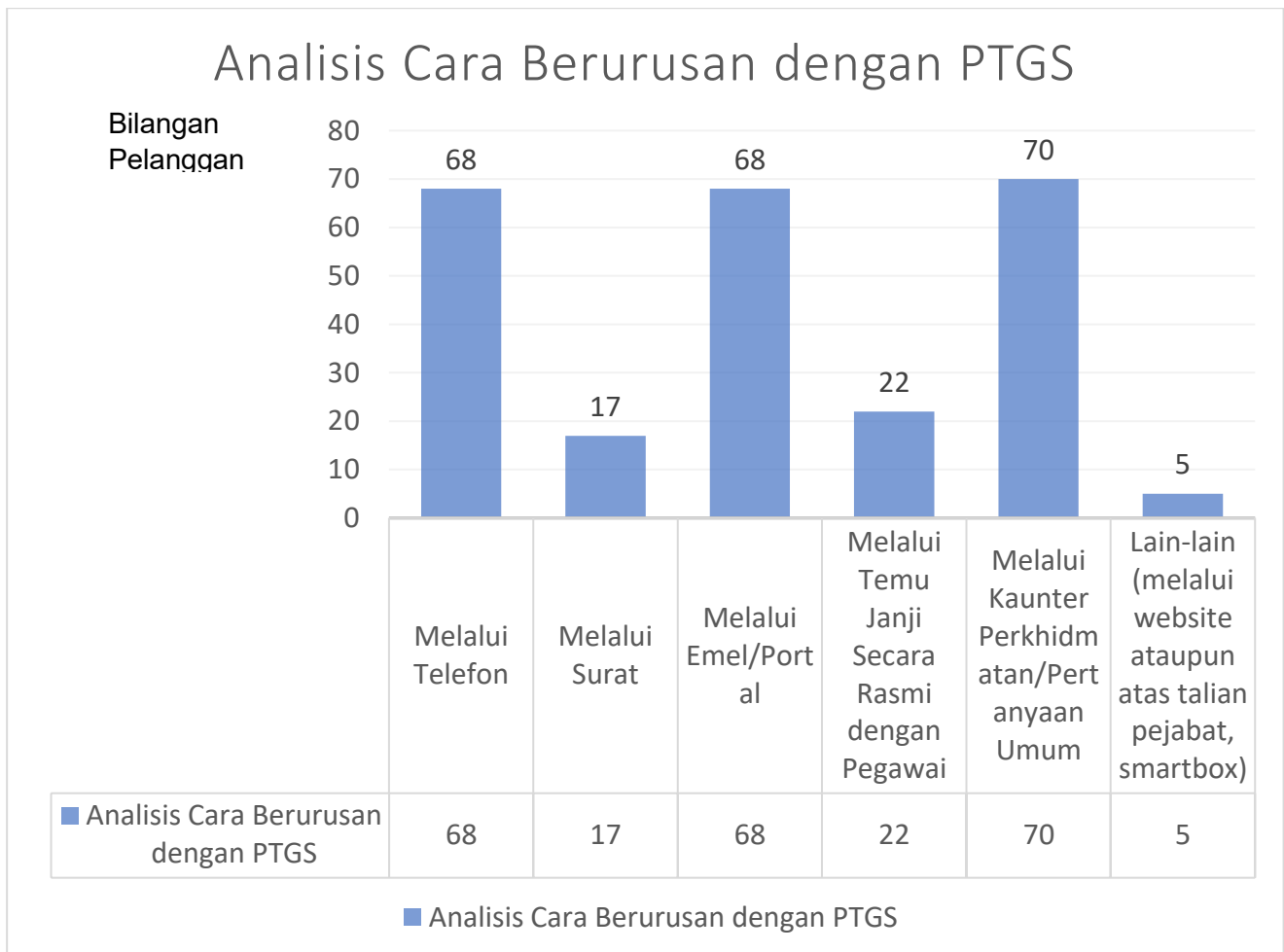
4.2.1 ANALISA KEKERAPAN BERURUSAN DENGAN PTGS



Graf 1. Kekerapan Berurusan Dengan PTGS

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 64 orang, 11-20 kali hadir adalah sebanyak 17 orang dan hadir melebihi 20 kali ialah sebanyak 19 orang.

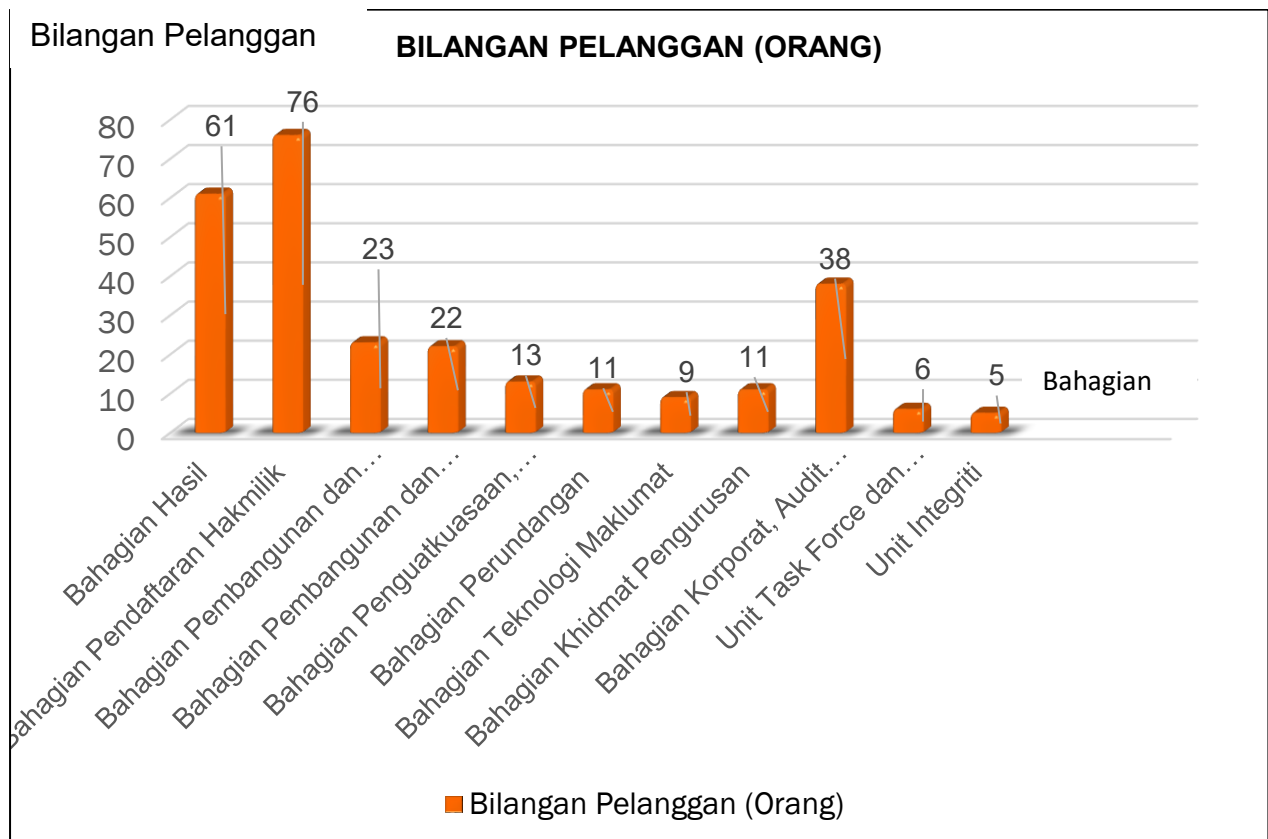
4.2.2 ANALISA CARA BERURUSAN DENGAN PTGS



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 68 orang, melalui surat seramai 17 orang, melalui e-mel/portal seramai 68 orang, melalui temujanji/ bertemu secara rasmi dengan pegawai seramai 22 orang, melalui kaunter perkhidmatan/pertanyaan umum seramai 70 orang dan lain-lain cara adalah seramai 5 orang.

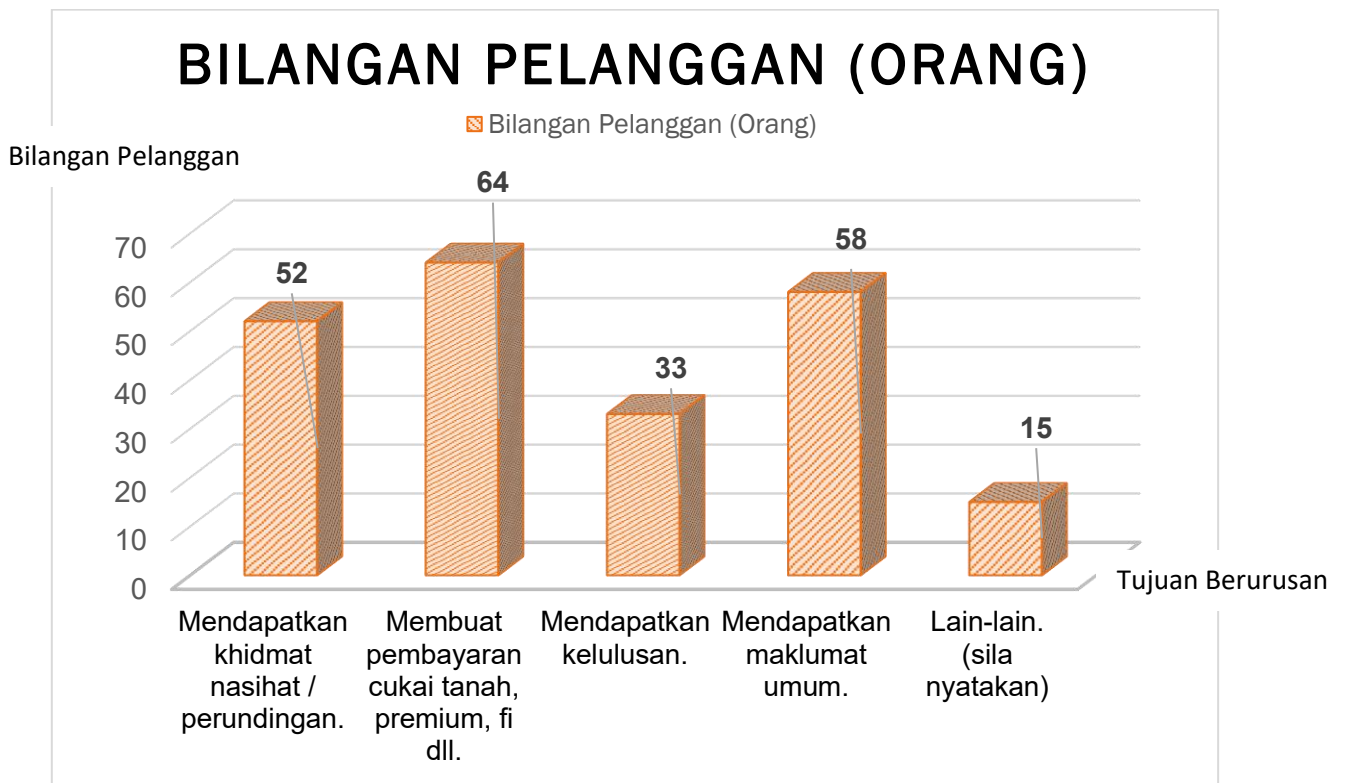
4.2.3. ANALISA BAHAGIAN BERURUSAN



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 61 orang, pelanggan yang berurusan di Bahagian Hasil, 76 orang pelanggan berurusan di Bahagian Pendaftaran Hakmilik, 23 orang pelanggan berurusan di Bahagian Permohonan dan Pembangunan Strata, 22 orang pelanggan berurusan di Bahagian Pembangunan dan Kemajuan Tanah, 13 orang pelanggan berurusan di Bahagian Penguatkuasaan, Pengambilan tanah dan teknikal, 11 orang pelanggan berurusan di Bahagian Perundangan, 9 orang pelanggan berurusan di Bahagian Teknologi Maklumat, 11 orang pelanggan berurusan di Bahagian khidmat Pengurusan, 38 orang pelanggan berurusan di Bahagian Korporat, Audit Pengurusan Tanah dan Inovasi, 6 orang pelanggan berurusan di Unit Taskforce dan Penyelidikan dan 5 orang pelanggan berurusan di Unit Integriti.

4.2.4. ANALISA TUJUAN BERURUSAN

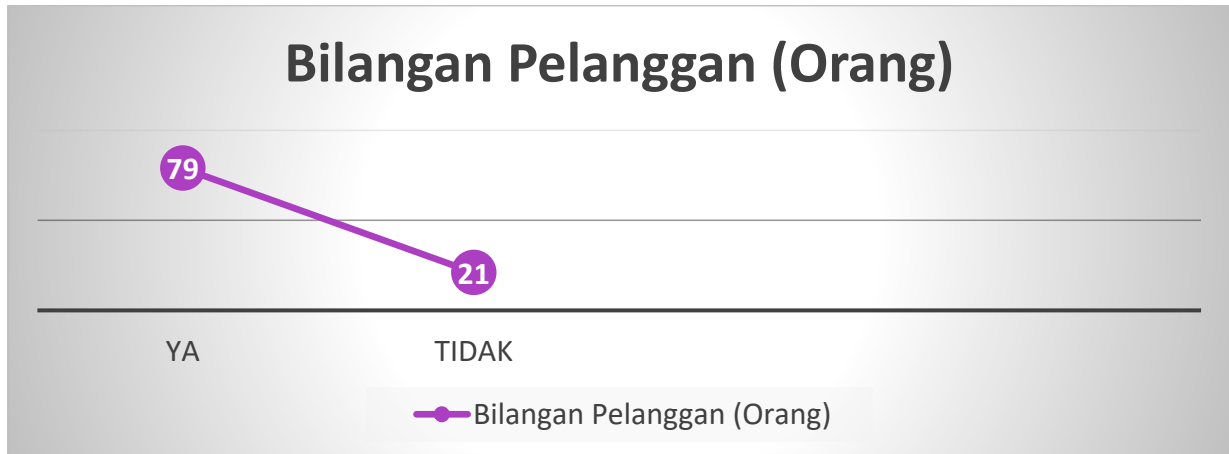


Graf 4 : Tujuan Berurusan Di PTGS

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 PORTAL PTGS

4.3.1 ADAKAH ANDA BERASA MUDAH SEMASA Mencari MAKLUMAT DI LAMAN WEB JABATAN (WWW.PTGSELANGOR.GOV.MY)

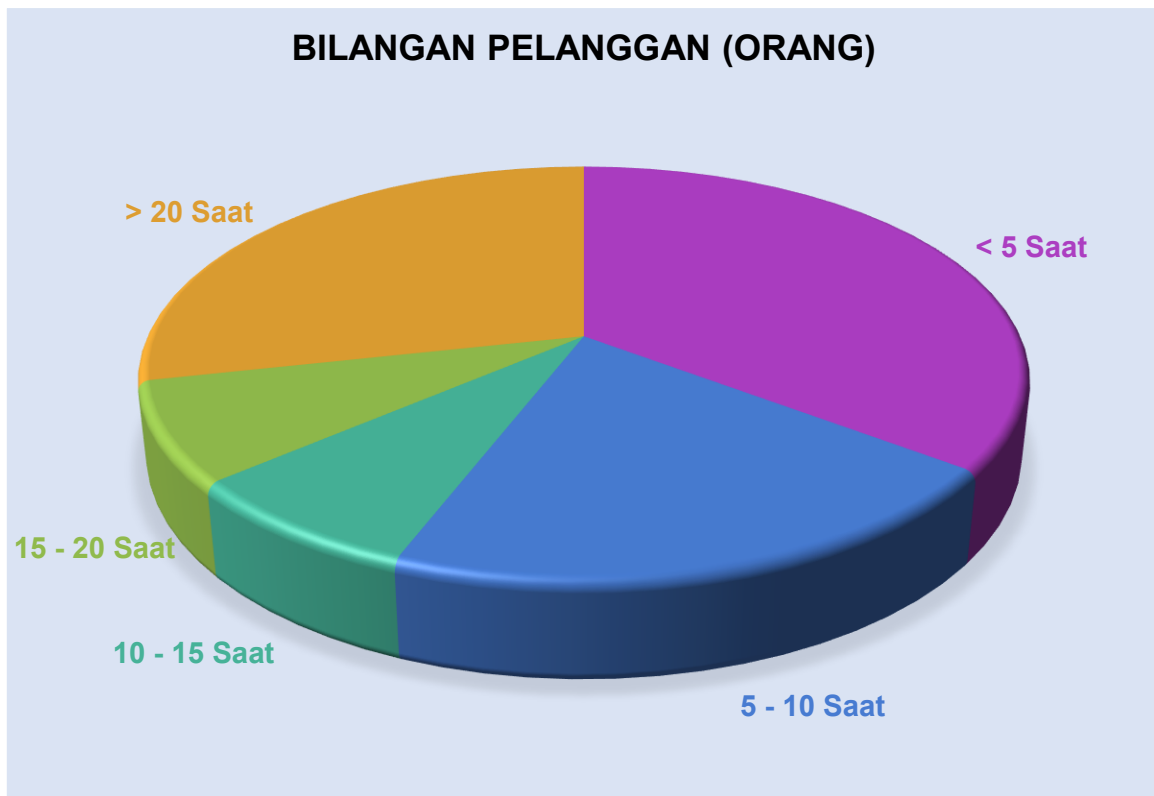


Graf 5 : Jumlah pelanggan mencari maklumat di laman web PTGS

Berdasarkan Graf 5 di atas menunjukkan bahawa terdapat 79 orang pelanggan yang berasa mudah mencari maklumat di laman web Jabatan dengan melayari www.ptgselangor.gov.my, manakala 21 orang yang tidak menggunakan laman web jabatan untuk mencari maklumat yang mereka perlukan.

4.3.2 TEMPOH MASA YANG DIAMBIL UNTUK MENDAPATKAN MAKLUMAT DI LAMAN WEB JABATAN

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



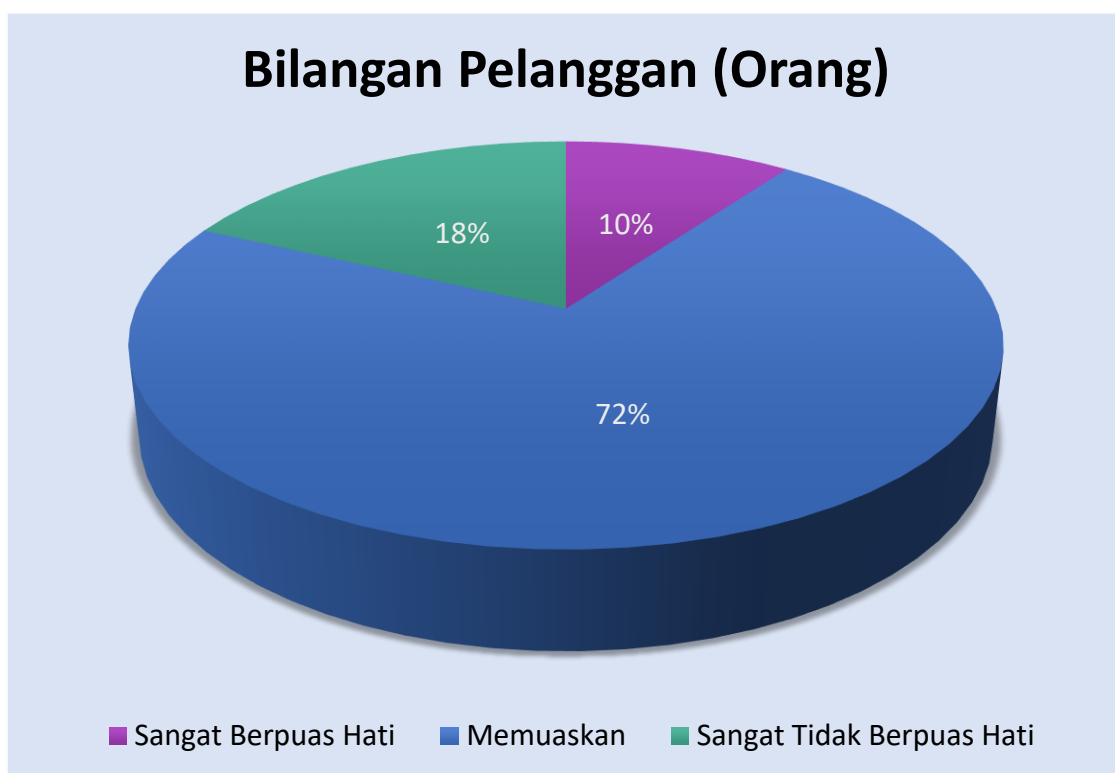
Jadual 5: Analisis tempoh masa yang diambil untuk mendapatkan maklumat di lawan web jabatan

Jadual 5 di atas menunjukkan analisa tempoh masa yang diambil oleh pelanggan untuk mendapatkan maklumat di lawan web jabatan. Terdapat lima kategori masa yang dipecahkan untuk mendapatkan analisa yang lebih terperinci iaitu kurang dari 5 saat yang mewakili 36 orang pelanggan (36%), 5-10 saat sebanyak 21 orang pelanggan (21%), 10-15 saat sebanyak 8 orang (8%), 15-20 saat sebanyak 8 orang (8%) dan lebih dari 20 saat sebanyak 29 orang pelanggan.

4.3.3 ANALISA 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



Jadual 6: Analisis tahap keseluruhan prestasi laman web PTGS

(www.ptgselangor.gov.my)

Secara keseluruhan, jumlah maklum balas yang diterima adalah seramai 100 orang responden. Daripada jumlah tersebut, seramai 10 orang (10%) menyatakan sangat berpuas hati, 72 orang (72%) menyatakan memuaskan, manakala 18 orang (18%) menyatakan sangat tidak berpuas hati. Hasil kajian menunjukkan bahawa kategori memuaskan mencatatkan peratusan tertinggi, iaitu sebanyak 72%. Hal ini menggambarkan bahawa tahap keseluruhan prestasi penggunaan laman web jabatan dinilai berada pada tahap memuaskan oleh majoriti responden.

4.4 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%

4.4.1 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%	

Jadual 7: Tahap Peratus Kepuasan Pelanggan

4.3.2 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%	

Jadual 8: Tahap Peratus Kepuasan Persekitaran di PTGS

4.3.3 PERATUS KEPUASAN MASA BERURUSAN DI PTGS

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%	

Jadual 9: Tahap Peratus Kepuasan Masa Berurusan di PTGS

5.0 RUMUSAN KESELURUHAN KEPUTUSAN SOAL SELIDIK

PERKHIDMATAN	68.43%
PERSEKITARAN PEJABAT	72.77%
MASA	64.41%
JUMLAH KESELURUHAN	68.76%

Jadual 10: Statistik Peratus Keseluruhan Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS 2024

Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS adalah berada pada **tahap BERPUAS HATI (68.76%)** 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.	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.
2.	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.
3.	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.
4.	Tolong jangan adakan sebarang majlis semasa sesi tempoh waktu bekerja

2. PERKHIDMATAN TELEFON

BIL	CADANGAN / ULASAN
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.	Tolong angkat telefon kerana susah benar pihak pejabat Tanah nak ambil telefon
3.	samada jawab telefon atau emel dengan segera demi menyelesaikan masalah pelanggan.
4	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 urusan / bukan urusan. Mohon pihak ptgs meningkatkan mutu perkhidmatan panggilan telefon bagi melancarkan urusan pendaftaran yang dibuat oleh pihak kami. Sekian. Terima kasih.
5.	saya cuba menelefon unit hak milik tetapi tak pernah berjawab

3. SISTEM

BIL	CADANGAN / ULASAN
1.	Smart box rosak / tiada bukti terus terima documents dlm box
2.	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

4. LAIN-LAIN

BIL	CADANGAN / ULASAN
1.	Papan tanda arah ke pejabat tanah dari tingkat bawah sangat sedikit dan kecil. Sila tambah
2.	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
3.	Add more manpower to deal with public consent application to PTGS. Its taking too long and affecting the property transactions

7.0 PENUTUP

Berdasarkan kajian yang dilaksanakan, pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS pada tahun 2024 ini adalah berada pada **tahap berpuas hati** dengan purata peratus keseluruhan sebanyak **68.76%**. 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.