

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

*PEJABAT TANAH DAN GALIAN NEGERI
SELANGOR TAHUN 2025*



AGENDA

01

LATAR BELAKANG

02

TEMPOH MASA

03

OBJEKTIF KAJIAN

04

ANALISIS KAJIAN

05

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 Februari 2025 hingga Disember 2025 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
Februari
2025

Edaran
Borang
Kajian

Kajian
berakhir
Disember
2025

- Google Form dan capaian Google
- Dalam Talian (*online*)
- Portal rasmi PTGS (www.ptg.selangor.gov.my) dan Hotline WhatsApp (0192207847)
- Email ke semua domain@selangor.gov.my
- Pelanggan terdiri daripada Jabatan/Agensi Kerajaan/Pejabat Peguam/ dan orang awam yang berurusan di kaunter 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 1: SKALA PEMARKAHAN JENIS LIKERD 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



4.1 Analisa Demografi Responden



Organisasi



Jantina



Umur

Analisa Demografi Responden

ORGANISASI

Kakitangan Awam

Swasta

Lain-Lain

JANTINA

Lelaki

Perempuan

UMUR

< 25 Tahun

25 – 40 Tahun

41 – 55 Tahun

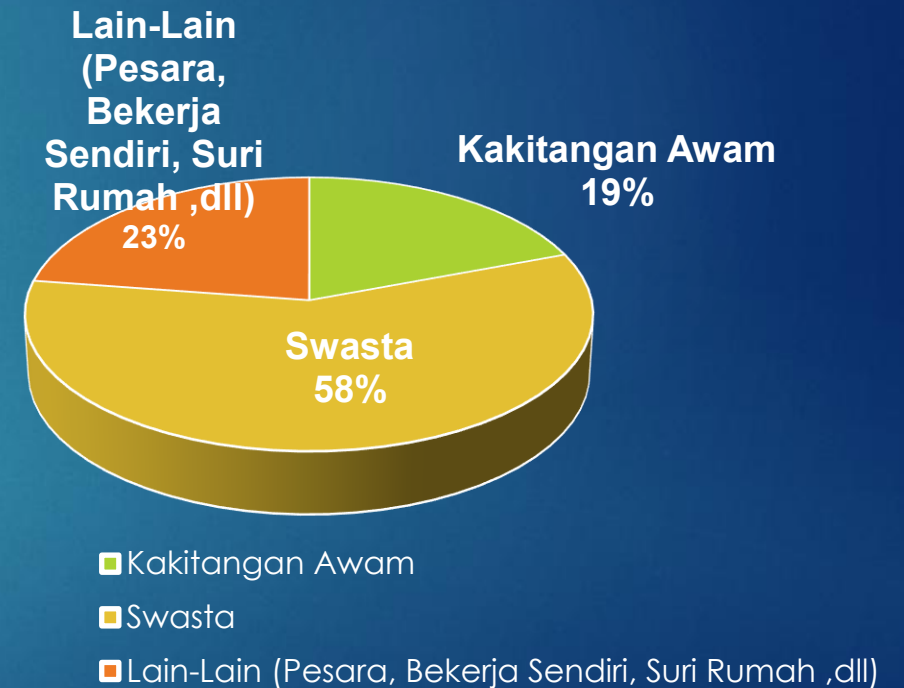
Melebihi 55 Tahun

4.1.1 MAKLUMAT RESPONDEN

PERATUS (%) RESPONDEN

JENIS	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
Kakitangan Awam	29	19
Swasta	87	58
Lain-Lain (Pesara)	34	23
JUMLAH	150	100

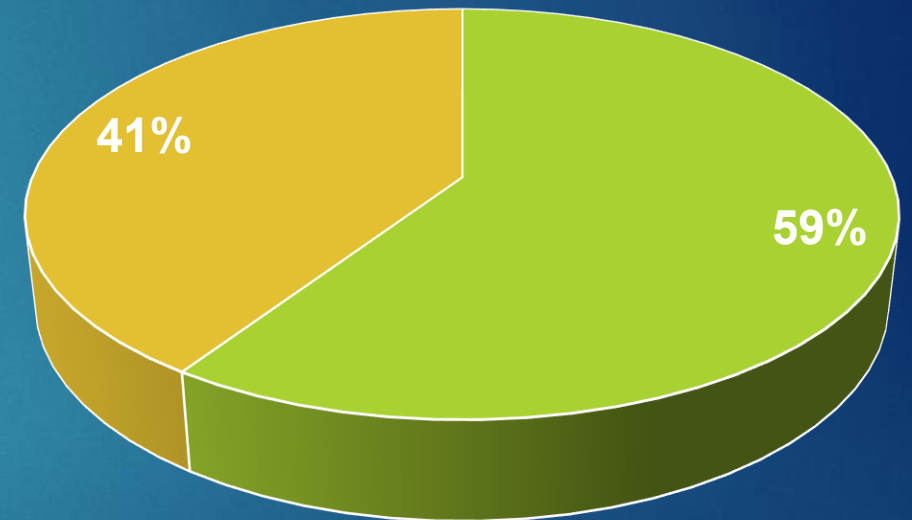
KATEGORI RESPONDEN



JENIS	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
Lelaki	89	59
Perempuan	61	41
JUMLAH	150	100

KATEGORI JANTINA

PERATUS (%) RESPONDEN

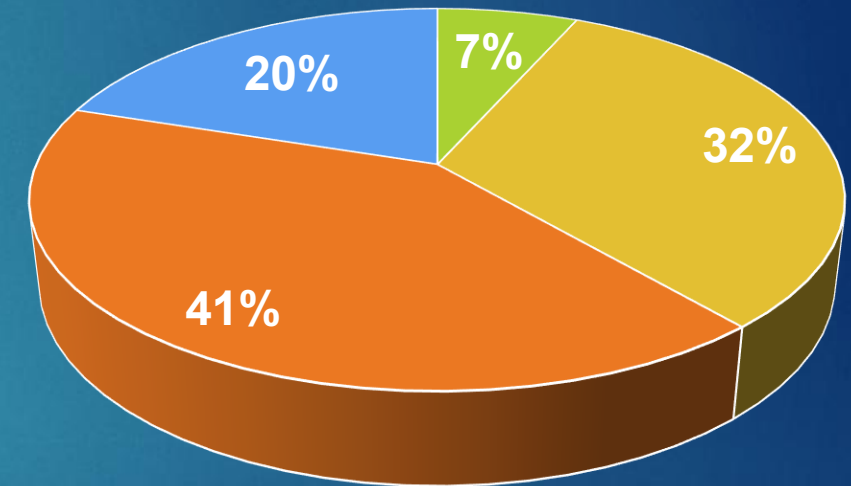


■ Lelaki ■ Perempuan

TAHUN	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
< 25	10	7
25 – 40	48	32
41 – 55	62	41
> 55	30	20
JUMLAH	150	100

KATEGORI UMUR

PERATUS (%) RESPONDEN

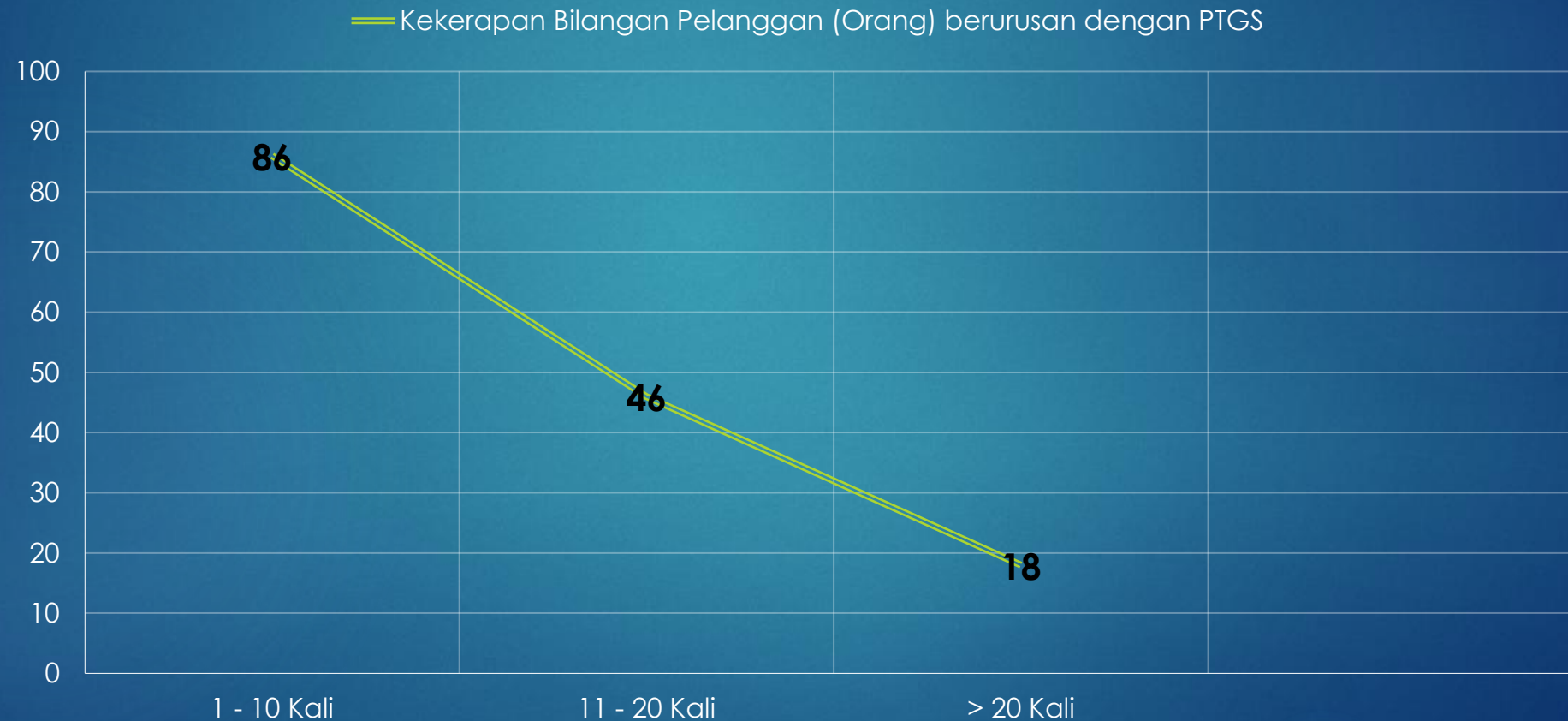


■ < 25 Tahun ■ 25 - 40 Tahun
■ 41 - 55 Tahun ■ > 55 Tahun

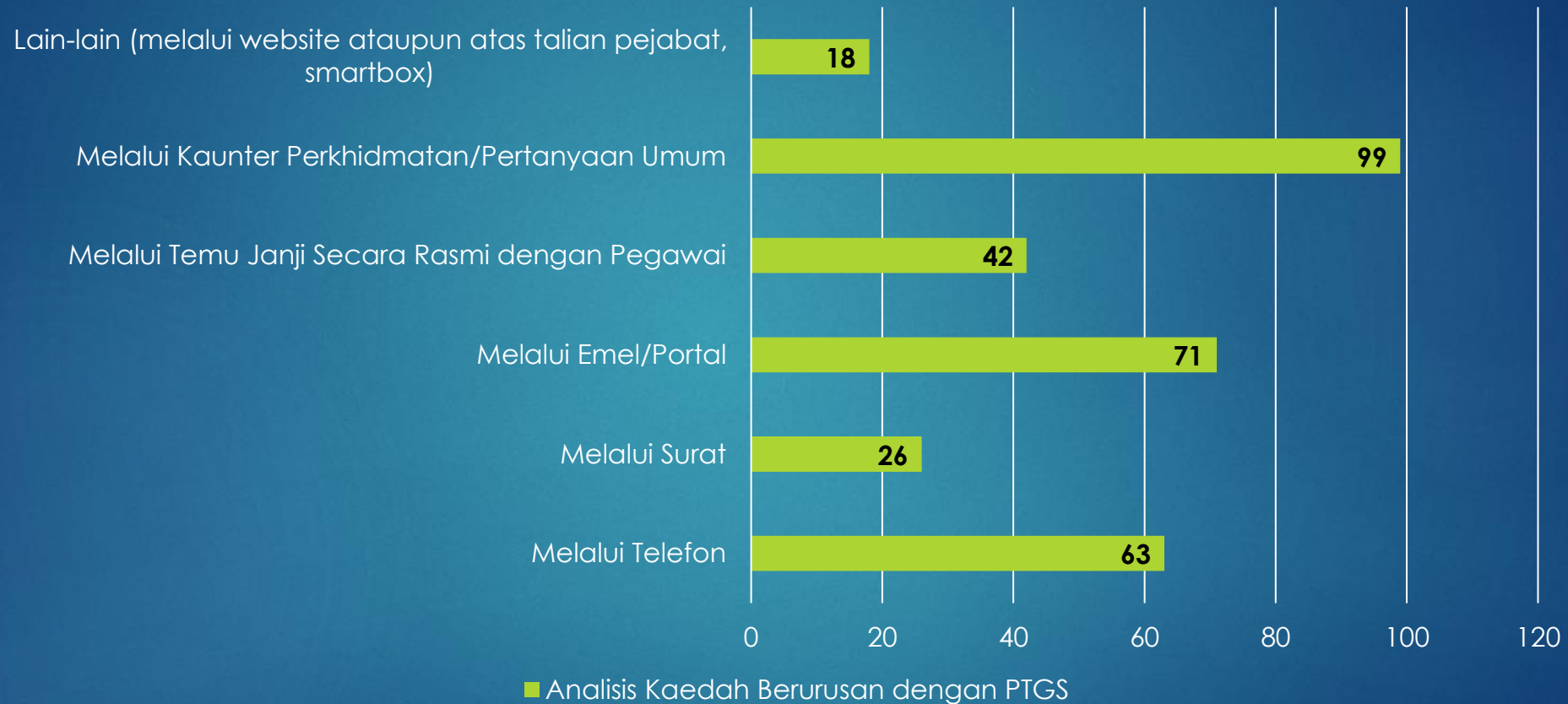
4.2 ANALISIS BAGI KEKERAPAN, KAEDAH, TEMPAT DAN TUJUAN BERURUSAN



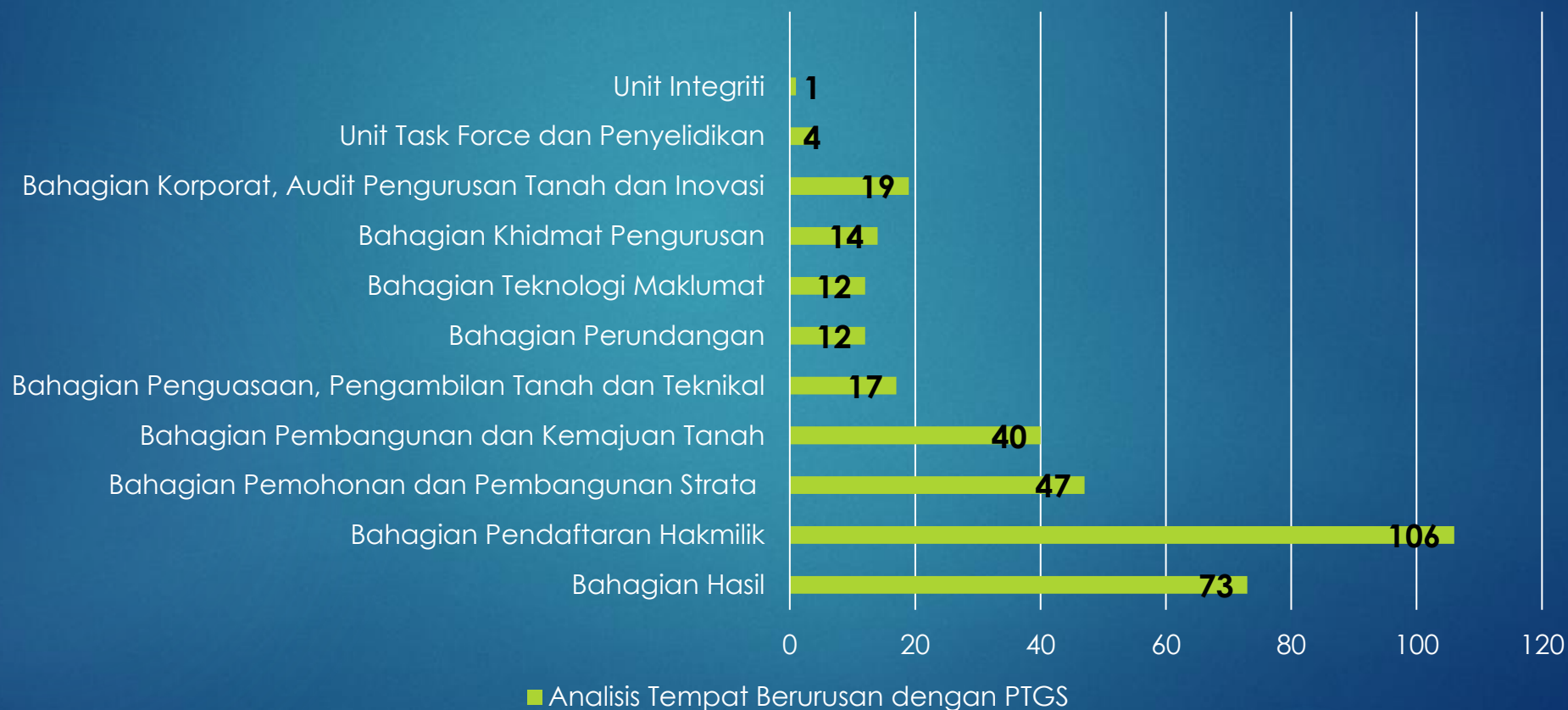
ANALISIS KEKERAPAN BERURUSAN DENGAN PTGS



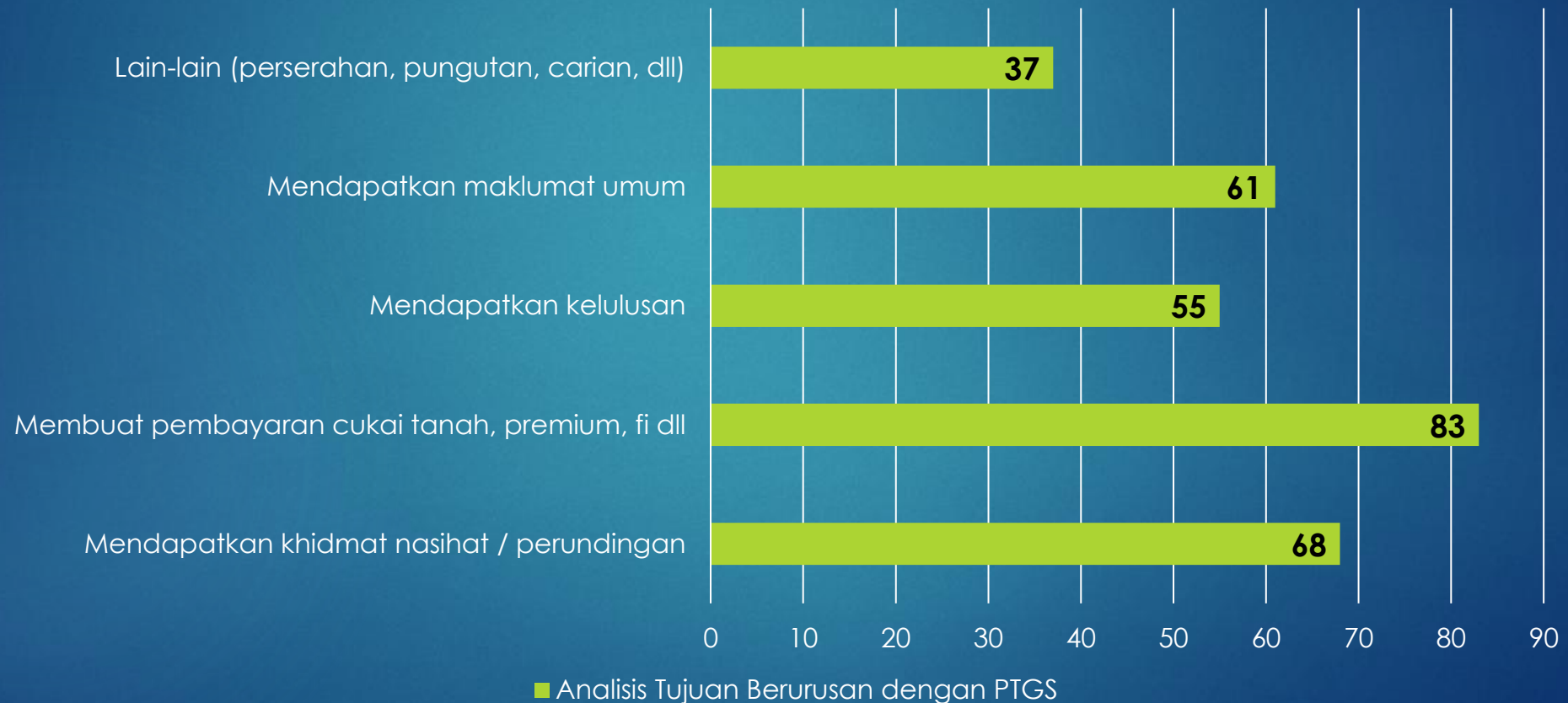
ANALISIS KAEDAH BERURUSAN DENGAN PTGS



ANALISIS TEMPAT BERURUSAN DENGAN PTGS

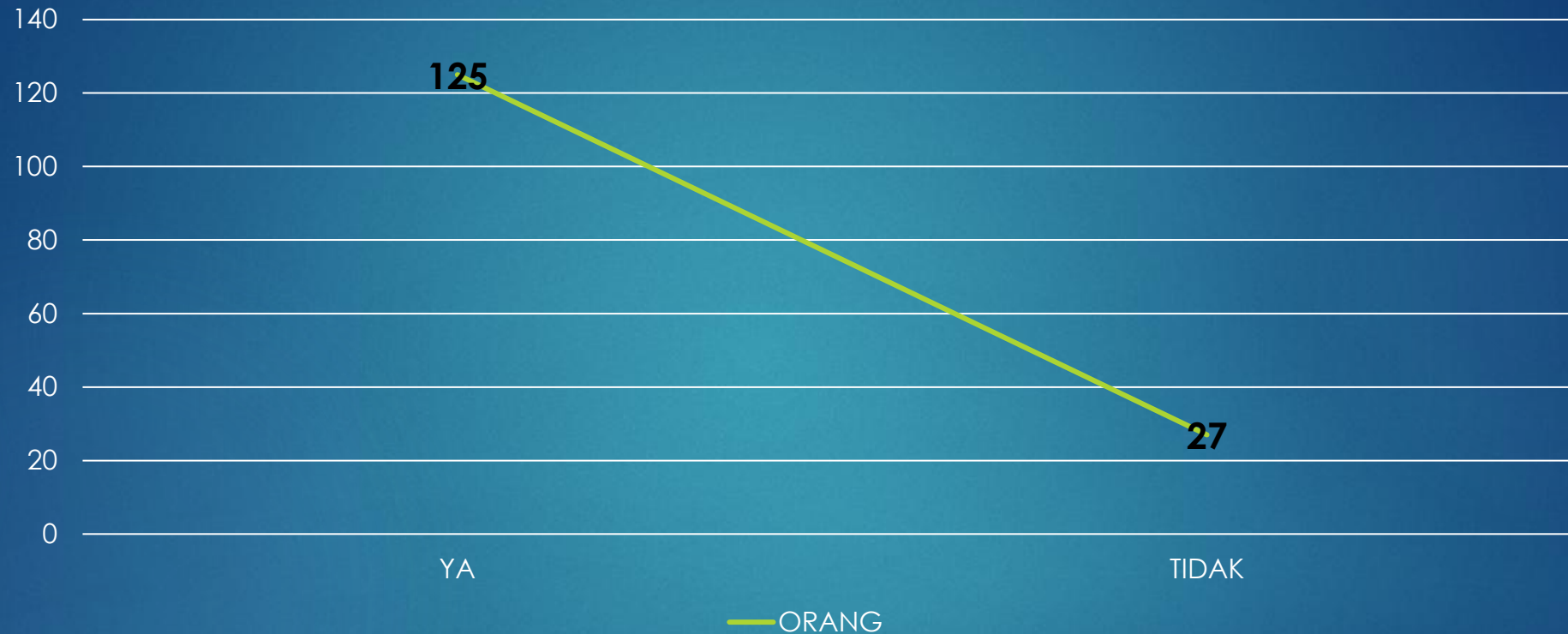


ANALISIS TUJUAN BERURUSAN DENGAN PTGS



4.3 ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PORTAL PTGS

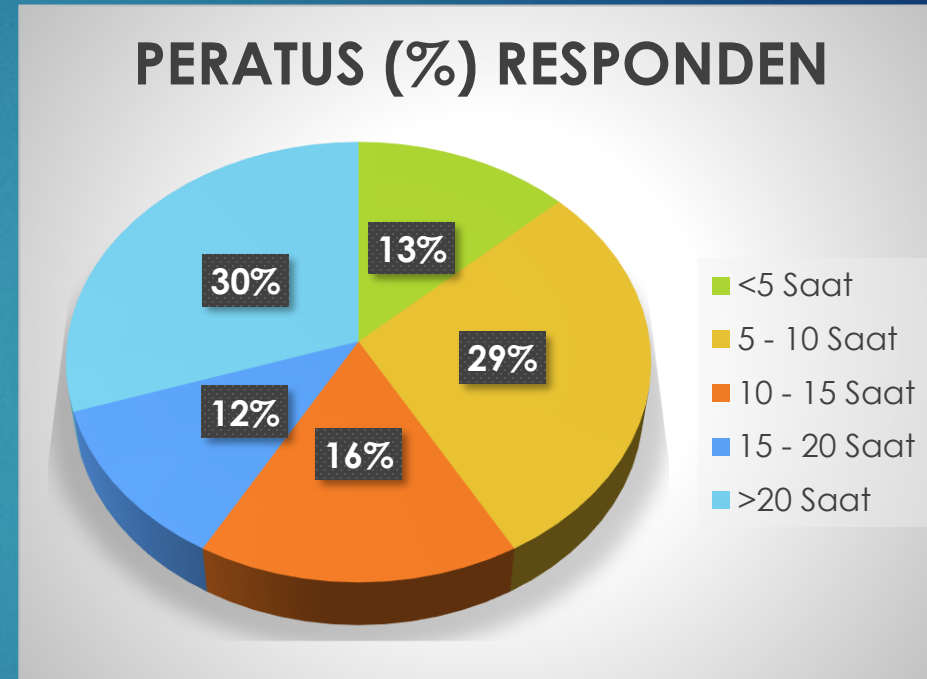
ORANG



Adakah anda berasa mudah semasa mencari maklumat di laman web jabatan (www.ptgselangor.gov.my)?

4.3 ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PORTAL PTGS

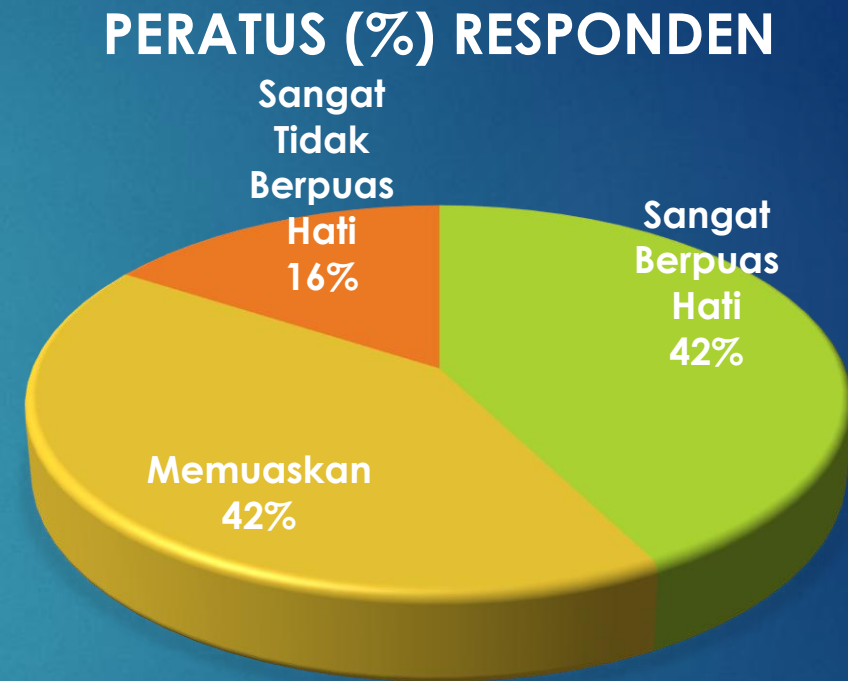
MASA (SAAT)	BILANGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
<5	20	13
5 – 10	44	29
10 – 15	25	16
15 – 20	18	12
>20	46	30
JUMLAH	150	100



Tempoh masa yang diambil untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan melalui portal (www.ptgselangor.gov.my)

4.3 ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PORTAL PTGS

TAHAP KESELURUHAN	BILANGGAN PELANGGAN (ORANG)	PERATUS (%)
Sangat Berpuas Hati	64	42
Memuaskan	63	42
Sangat Tidak Berpuas Hati	24	16
JUMLAH	150	100



Tahap keseluruhan prestasi laman web PTGS?
(www.ptgselangor.gov.my)

4.4 ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PTGS

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 JENIS LIKERT YANG DIGUNAKAN

4.4.1 TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

PERATUS KEPUASAN PERKHIDMATAN

PERKARA	JUMLAH MARKAH KESELURUHAN (MARKAH PENUH 900)	PURATA PERATUS (%)
a) Bersifat mesra	663	73.7
b) Menggunakan bahasa sopan	659	73.2
c) Berusaha untuk memudahkan pelanggan	633	70.3
d) Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas	637	70.8
e) Memberi penjelasan yang tepat	638	70.9
f) Cepat dan responsif	624	69.3
g) Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	620	68.9
h) Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan	632	70.2
i) Memberi layanan yang samarata kepada semua pelanggan	637	70.8
j) Bijak mengawal emosi/bersikap profesional	646	71.8
JUMLAH	6389/9000	709.9
PURATA PERATUS KESELURUHAN	70.9	



4.4.1 TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

PERATUS KEPUASAN PERSEKITARAN

PERKARA	JUMLAH MARKAH KESELURUHAN (MARKAH PENUH 900)	PURATA PERATUS (%)
a) Persekitaran pejabat (bersih, tersusun dll)	677	75.2
b) Kemudahan yang disediakan (tempat perbincangan dll)	670	74.4
c) Ruang menunggu (keselesaan)	668	74.2
JUMLAH	2015	223.8
PURATA PERATUS KESELURUHAN	74.6	

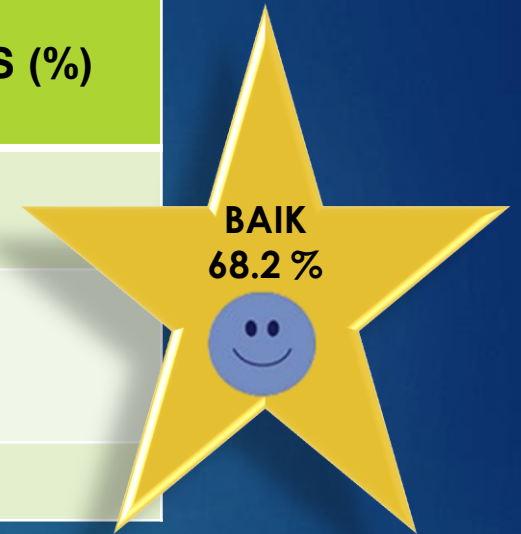


4.4.1 TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

PERATUS KEPUASAN MASA

PERKARA	JUMLAH MARKAH KESELURUHAN (MARKAH PENUH 900)	PURATA PERATUS (%)
a) Masa menunggu (tempoh)	603.0	67.0
b) Membekalkan maklumat yang diperlukan	624.0	69.3
JUMLAH	1227.0	136.3

PURATA PERATUS KESELURUHAN	68.2
-----------------------------------	-------------








4.4.1 TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

PERATUS KESELURUHAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PTGS

PERKARA	MARKAH	PURATA PERATUS (%)	KETERANGAN
1. Perkhidmatan	709.9/1000	70.9	BAIK
2. Persekitaran	223.8/300	74.6	BAIK
3. Tempoh	136.5/200	68.2	BAIK
JUMLAH	1070.2/1500	213.7	

PURATA KESELURUHAN	71.34	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%
					

PANDANGAN/ CADANGAN

MUAT NAIK BORANG DAN SENARAI SEMAK

Bagi borang-borang ktn yang diperlukan oleh PTGS dengan format tertentu, saya mencadangkan bahawa format borang yg dikehendaki oleh ptgs disediakan di laman web ptgs dan di update dari masa ke masa agar ianya updated. Contoh : borang 19g, format yg dikehendaki adalah dicetak pada kedua-dua muka surat, boleh di spesifikasi pada borang sendiri atau melalui senarai semak agar urusan tidak ditolak semamata kerana borang tersebut dicetak sbg 2 halaman. Senarai semak juga boleh diberikan bersama borang-borang tersebut untuk dimuat turun.

PENGURANGAN CAJ TOLAK – RM20

Caj penolakan RM20 dan kos-kos lain yg ditanggung boleh dikurangkan dgn cara ini.

PENOLOKAN YANG TIDAK KONSISTEN

Pekeliling & Surat-surat yang tidak konsisten. Ada ketikanya, urusan berjaya tanpa memerlukan apa-apa arahan tambahan, ada ketikanya, urusan ditolak hanya dengan alasan'tiada nama, tandatangan Dan no peguam' lanyanya seolah-olah kerana tiada alasan penolakan lain secara substantial, alasan-alasan penolakan begini digunakan.

PANDANGAN/ CADANGAN

MEMPERCEPATKAN PROSES

Mohon PTGS keluarkan cepat seperti dahulu.

PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN

Sediakan pegawai bagi memudahkan urusan pertanyaan.

MENAMBAH BAIK PERKHIDMATAN

Memperbaiki kelemahan yg ada.

MEMPERCEPATKAN PROSES DAN MENJAWAB PANGGILAN

Sila jawab panggilan & melakukan kerja dengan cekap. Permohonan dari 5hb pun masih sedang diproses. Sila check Google Review juga.

MEMPERCEPATKAN PROSES

Proses pendaftaran geran dan kutipan geran sangat lama bagi tahun 2025, bagi tahun2 sebelum itu dalam tempoh 7 bekerja, geran sudah didaftarkan dan sedia dikutip, tetapi tahun 2025, antara 12 hari-30 hari bekerja. Mohon ditambah baik untuk proses yang lebih cepat.

PANDANGAN/ CADANGAN

PEMAKLUMAN NOTIS PUNGUTAN

Tempoh Surat-surat Dari internal PTGS sendiri. Cth terkini: Surat Penolakan Dari Pentadbir adalah pada 25.3.2025. Saya hanya dimaklumkan melalui emel untuk pungutan pada 4.4.2025. walaupun adanya Musim cuti perayaan, sekurang-kurangnya kami dimaklumkan awal atau dalam tempoh 24-48 hrs seperti tempoh terhad yg diberikan oleh PTGS kepada Kami untuk menyelesaikan apa-apa urusan. Cth: Tertera Di penghadang kaunter, jika urusan dipungut selepas 3ptg, sebarang pertanyaan hanya layak diajukan persoalan sehingga 1230pm keesokan harinya & tidak akan dilayan selepas itu. Namun, jika pihak PTGS sendiri tidak prompt untuk memaklumkan mengenai Surat-surat mereka kepada Kami, Kami juga seharusnya tidak diberikan had masa untuk membuat pertanyaan.

MEMPERCEPATKAN PROSES

Untuk urusan pendaftaran: 1. Boleh mempercepatkan masa pendaftaran dan memberi penyata dan link untuk kutipan hakmilik atau geran 2. Untuk membuat bayaran bagi urusan pendaftaran, boleh memperbaiki penjelasan dimana untuk bayar dan berapa Kadang-kadang kami mendapat penolakan kerana kurang bayar untuk gadaian kedua, perintah mahkamah ataupun consent.

PANDANGAN/ CADANGAN

PENAMBAHAN KAKITANGAN DAN BILIK RUNDING CARA

Bilik 4 untuk rayuan denda perserahan di asingkan dengan urusan pertayaan kepada pegawai bertugas. Boleh tambahkan pekerja untuk cecutkan proses pendaftaran.

TAMBAH KAUNTER NOMBOR GILIRAN

Tambah screen untuk nombor giliran di kawasan counter hujung.

WHATSAPP PTGS

Kemudahan whatsapp apabila pelanggan tidak dapat membuat panggilan melalui talian hotline.

PENGHANTARAN CUKAI TANAH MELALUI EMEL

Sila kirim Emel bill tanah bagi pelanggan, kami ingin dapat Emel untuk membuat bayaran.

PENGASINGAN BILIK RUNDING CARA

Diberi nombor yg berasingan utk berjumpa pegawai....strata dan landed, biar bilik yg berasingan supaya pelanggan tidak menunggu lama.

PERKHIDMATAN DALAM TALIAN

Perkhidmatan secara online perlu diperluaskan untuk semua urusan dan website/apps perlu lebih reponsif dan mesra user-interface.

LAIN-LAIN

PETUGAS KAUNTER YANG TIDAK BERETIKA

- ▶ Cara komunikasi dengan orang tua boleh dikira warga emas dengan sopan , bukan layan dengan emosi dengan muka yang tidak puas hati , tambah-ii yang duduk jauh , kena terangkan lebih detail , tak semua orang tahu apa perlu yang perlu dibawa untuk segala fail tambah-ii tak semua tempat cakap info yang sama . Perkhidmatan perlu diubah.
- ▶ Jangan mengosongkan kaunter terlalu lama untuk bertanya di dalam.

PEMBAYARAN CUKAI MELALUI FPX DAN KAD KREDIT

Membenarkan penggunaan FBX & kad credit sepanjang tempoh Dari permulaan sehingga 31hb May setiap tahun (jangan tutup dalam tempoh ini)

KAKITANGAN BAHARU

Cari pekerja baru yang fresh.

MASA MENUNGGU

Masa menunggu agak lama.

PENGIKTIRAFAN

Berpuas hati keseluruhan.

Semua Baik.

sinar tulus telus.

Baik.

Kekalkan prestasi.

Pegawai yang memberi maklumbalas sangat profesional dan memberikan jawapan yang saya perlukan.

Perlu dikekalkan prestasi ini.

Selain dari itu, setakat ini sistem online agak memuaskan.
Terima kasih.

Puas hati.



SEKIAN. TERIMA KASIH!

Disediakan Oleh :
Bahagian Korporat, Audit Pengurusan Tanah dan Inovasi
Tarikh: 12 Disember 2025

