

# LAPORAN PENILAIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN BAGI PEJABAT TANAH DAN GALIAN SELANGOR BAGI TAHUN 2025

## 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 Februari 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).

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 Februari 2025 sehingga Disember 2025. 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](http://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**

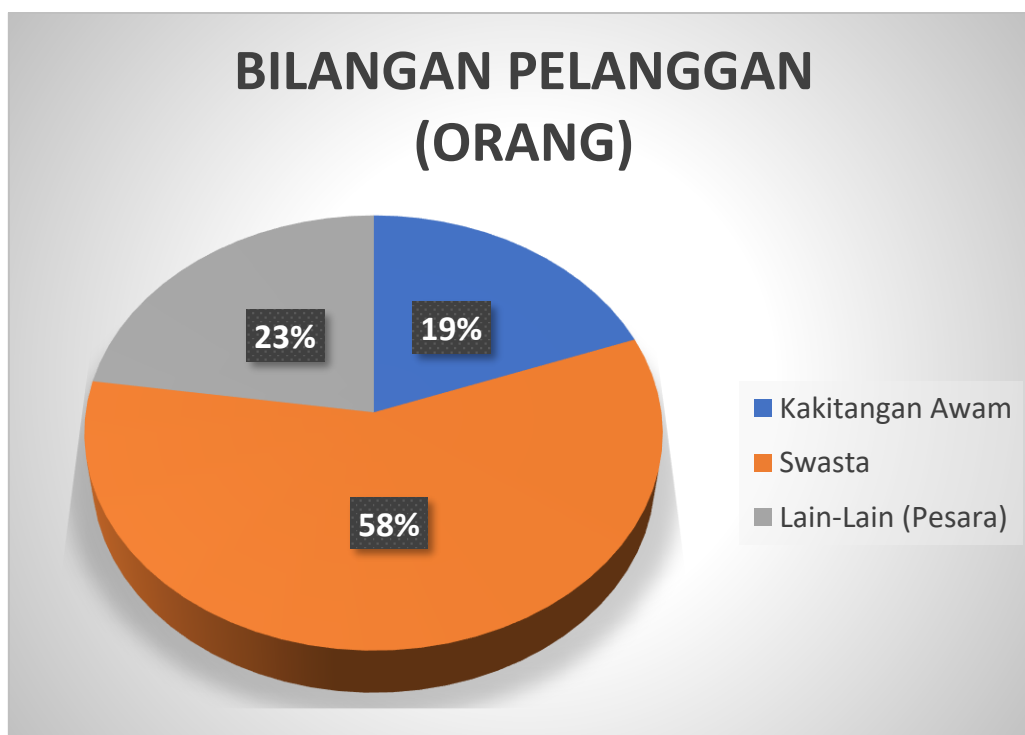
Secara keseluruhan jumlah hasil maklum balas yang diterima adalah sebanyak 150 responden. Terdapat 3 kategori responden iaitu kakitangan kerajaan seramai 29 orang (19%), swasta seramai 87 orang (58%) dan lain – lain seramai 34 orang (23%). Responden lelaki mencatat peratusan melebihi

responden perempuan dengan peratusan masing-masing adalah sejumlah 59% iaitu seramai 89 orang dan 41% iaitu sebanyak 61 orang. Kumpulan umur terbesar adalah antara 41-55 tahun seramai 62 orang (41%), diikuti dengan lingkungan umur 25-40 tahun seramai 48 orang (32%) dan umur melebihi 55 tahun seramai 30 orang (20%) serta seramai 10 orang (7%) bagi umur di bawah 25 tahun.

#### 4.1.1 MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

##### A. Organisasi

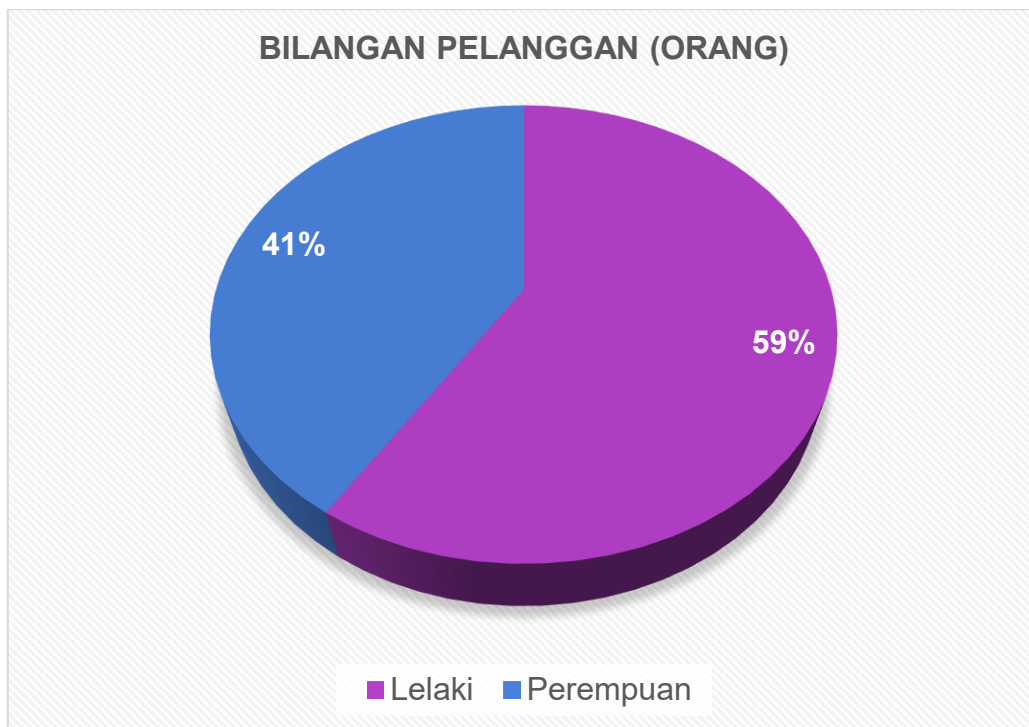
ORGANISASI	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
Kakitangan Kerajaan	29	19%
Swasta	87	58%
Lain-lain	34	23%
<b>JUMLAH</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



Jadual 2: Analisis Demografi Responden Mengikut Kategori

## B. Jantina

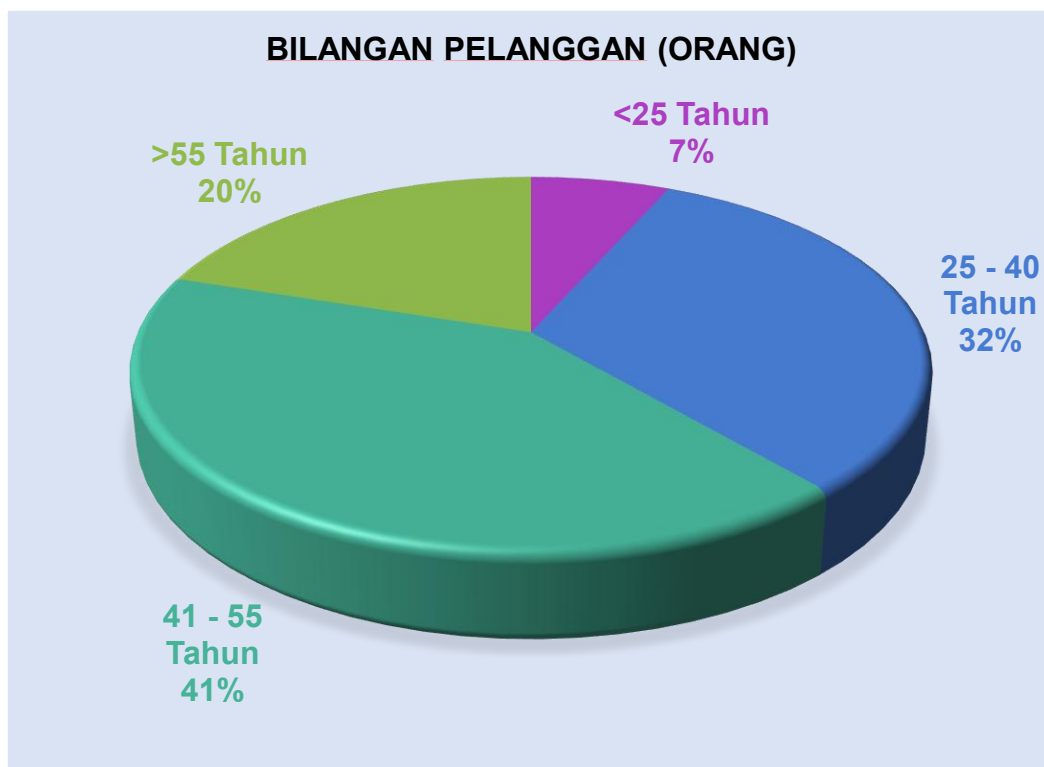
JANTINA	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
Lelaki	89	59%
Perempuan	61	41%
<b>JUMLAH</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



Jadual 3: Analisis Demografi Responden Mengikut Jantina

### C. Umur

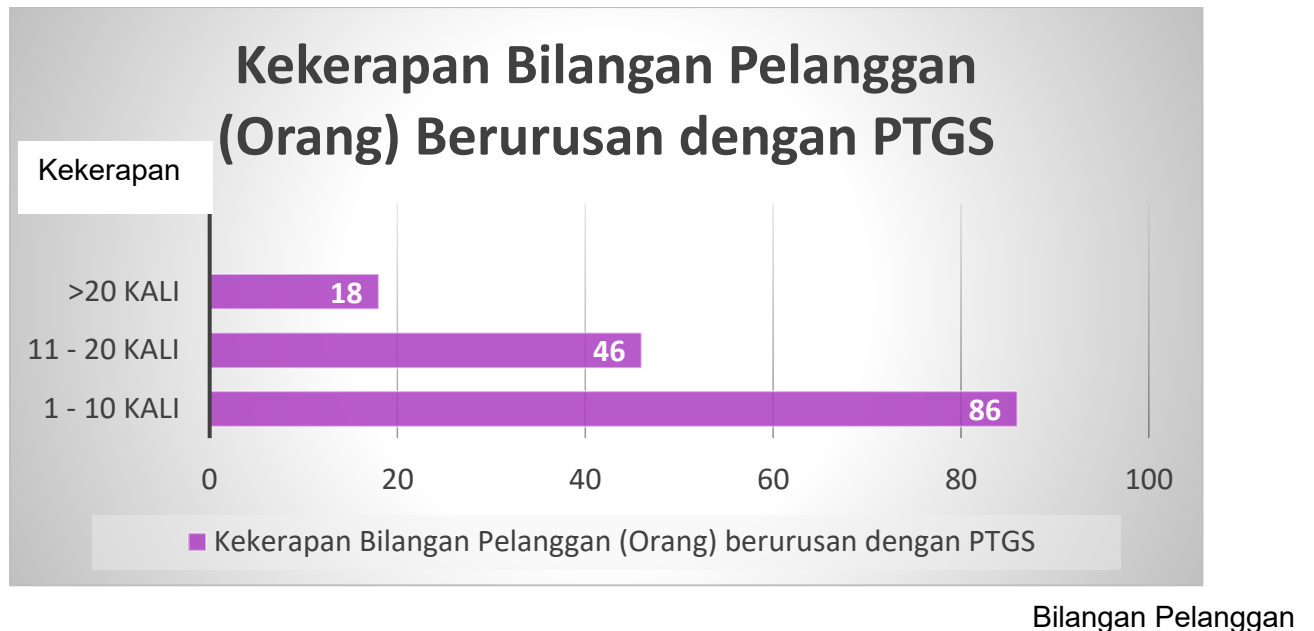
UMUR	BILANGAN PELANGGAN	PERATUS
< 25 tahun	10	7%
25 – 40	48	32%
41 – 55	62	41%
> 55	30	20%
<b>JUMLAH</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



Jadual 4: Analisis Demografi Responden Mengikut Umur

## 4.2 ANALISA BAGI KEKERAPAN, KAEDAH, TEMPAT DAN TUJUAN BERURUSAN

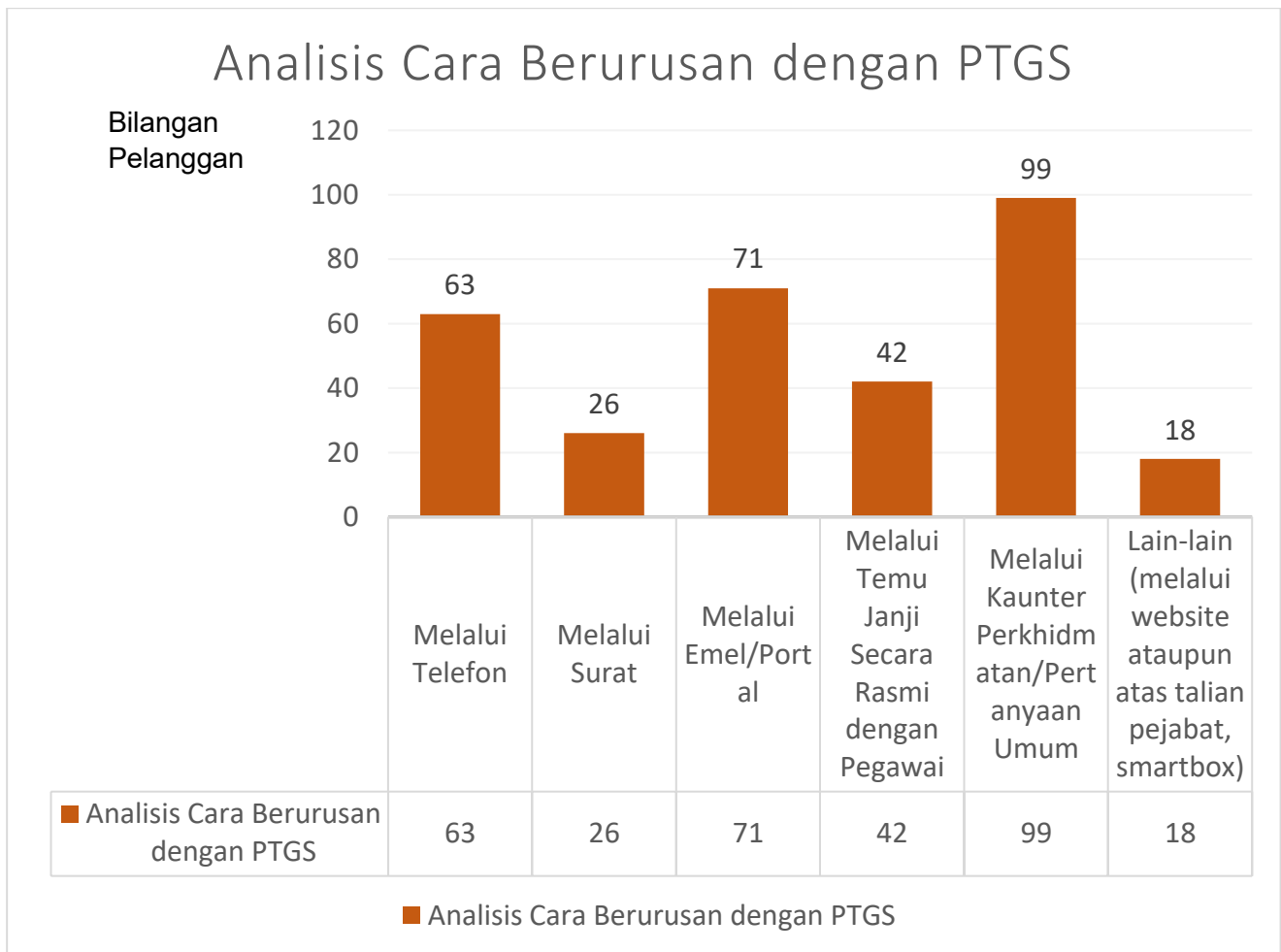
### 4.2.1 ANALISA KEKERAPAN BERURUSAN DENGAN PTGS



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 86 orang, 11-20 kali hadir adalah sebanyak 46 orang dan hadir melebihi 20 kali ialah sebanyak 18 orang.

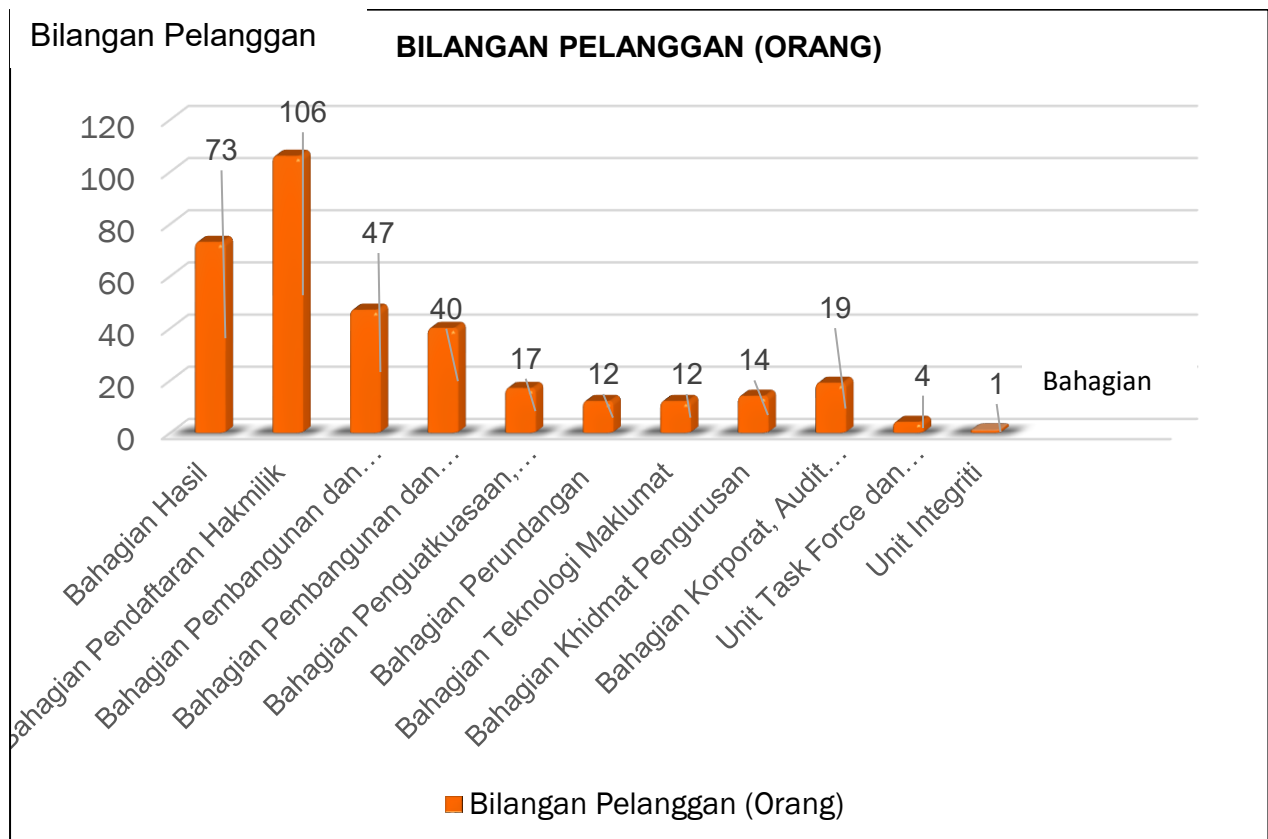
#### 4.2.2 ANALISA CARA BERURUSAN DENGAN PTGS



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 63 orang, melalui surat seramai 26 orang, melalui e-mel/portal seramai 71 orang, melalui temujanji/ bertemu secara rasmi dengan pegawai seramai 42 orang, melalui kaunter perkhidmatan/pertanyaan umum seramai 99 orang dan lain-lain cara adalah seramai 18 orang.

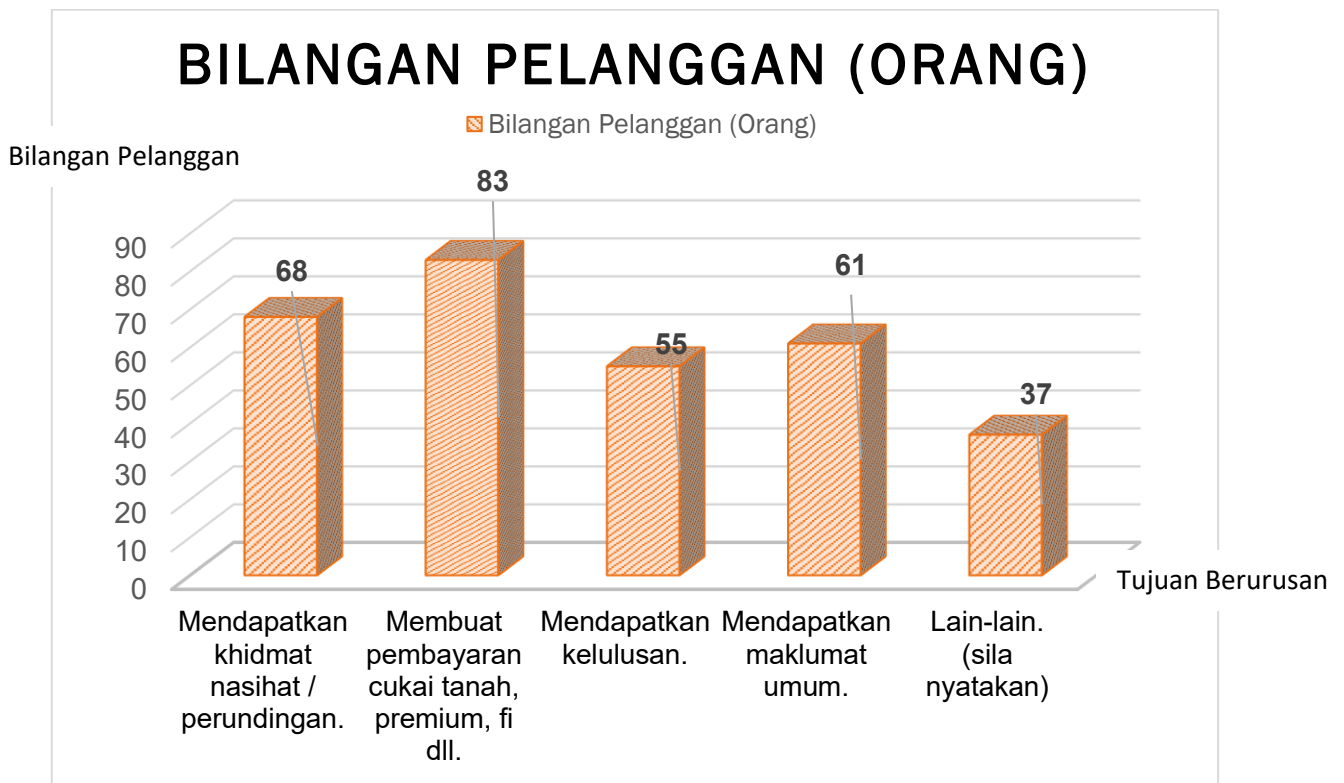
### 4.2.3. ANALISA BAHAGIAN BERURUSAN



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 73 orang, pelanggan yang berurusan di Bahagian Hasil, 106 orang pelanggan berurusan di Bahagian Pendaftaran Hakmilik, 47 orang pelanggan berurusan di Bahagian Permohonan dan Pembangunan Strata, 40 orang pelanggan berurusan di Bahagian Pembangunan dan Kemajuan Tanah, 17 orang pelanggan berurusan di Bahagian Penguatkuasaan, Pengambilan tanah dan teknikal, 12 orang pelanggan berurusan di Bahagian Perundangan, 12 orang pelanggan berurusan di Bahagian Teknologi Maklumat, 14 orang pelanggan berurusan di Bahagian khidmat Pengurusan, 19 orang pelanggan berurusan di Bahagian Korporat, Audit Pengurusan Tanah dan Inovasi, 4 orang pelanggan berurusan di Unit Taskforce dan Penyelidikan dan 1 orang pelanggan berurusan di Unit Integriti.

#### 4.2.4. ANALISA TUJUAN BERURUSAN

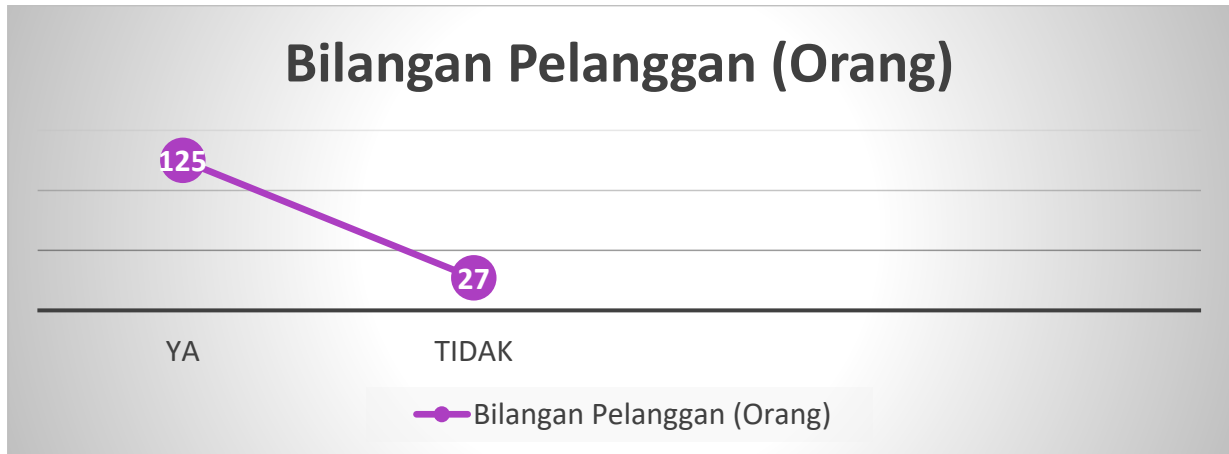


Graf 4 : Tujuan Berurusan Di PTGS

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 68 orang. Tujuan kedua adalah kerana ingin membuat pembayaran cukai tanah, premium, fi dan lain-lain seramai 83 orang. Tujuan seterusnya adalah ingin mendapat kelulusan seramai 55 orang pelanggan. Begitu juga seramai 61 orang pelanggan yang berurusan atas sebab ingin mendapatkan maklumat umum dari PTGS dan yang selebihnya seramai 37 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)

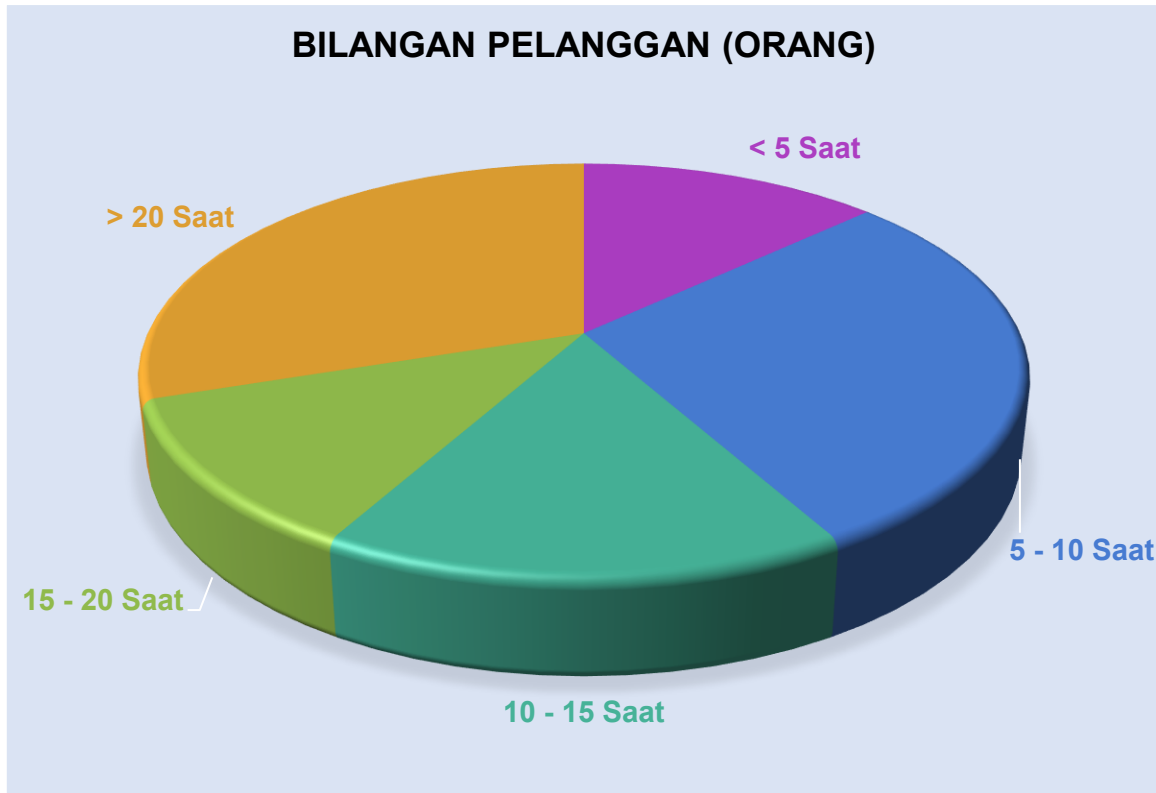


Graf 5 : Jumlah pelanggan mencari maklumat di laman web PTGS

Berdasarkan Graf 5 di atas menunjukkan bahawa terdapat 125 orang pelanggan yang berasa mudah mencari maklumat di laman web Jabatan dengan melayari [www.ptgselangor.gov.my](http://www.ptgselangor.gov.my), manakala 27 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	20	13
5 – 10	44	29
10 – 15	25	16
15 – 20	18	12
> 20	46	30
<b>JUMLAH</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



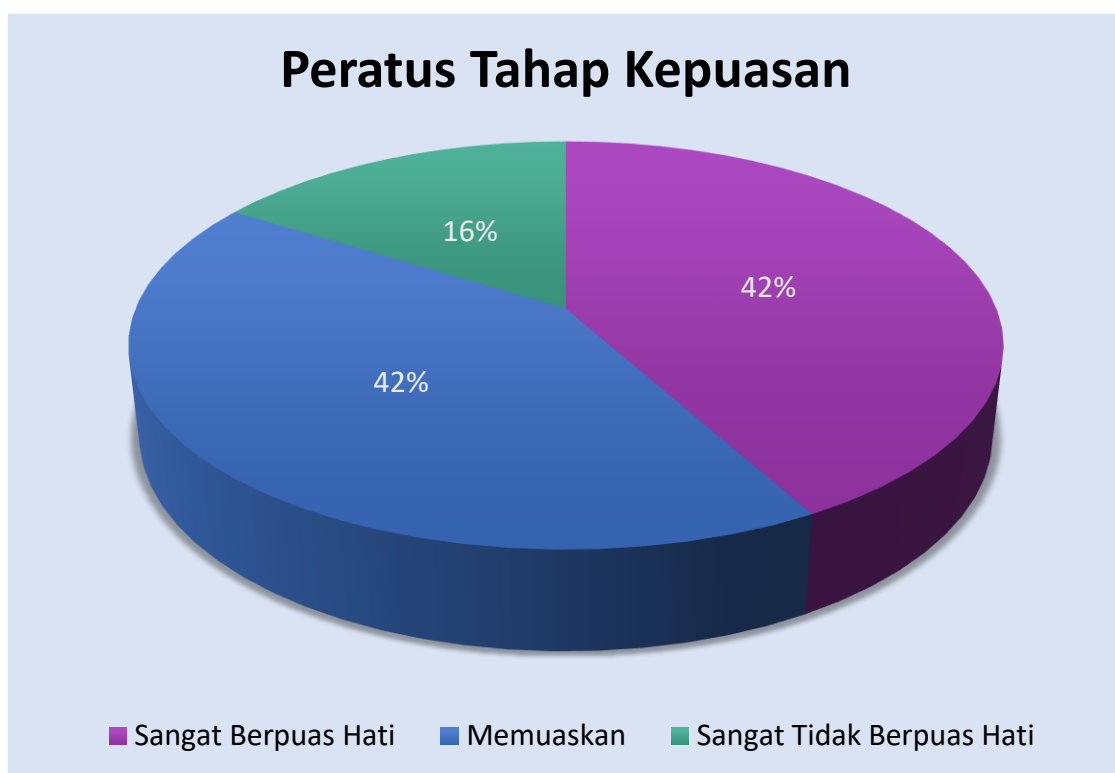
Jadual 5: Analisis tempoh masa yang diambil untuk mendapatkan maklumat di lawan web jabatan

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 20 orang pelanggan (13%), 5-10 saat sebanyak 44 orang pelanggan (29%), 10-15 saat sebanyak 25 orang (16%), 15-20 saat sebanyak 18 orang (12%) dan lebih dari 20 saat sebanyak 46 (30%) orang pelanggan.

### 4.3.3 ANALISA TAHAP KESELURUHAN PRESTASI LAMAN WEB PTGS

([www.ptgselangor.gov.my](http://www.ptgselangor.gov.my))

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



Jadual 6: Analisis tahap keseluruhan prestasi laman web PTGS

([www.ptgselangor.gov.my](http://www.ptgselangor.gov.my))

Secara keseluruhan, jumlah maklum balas yang diterima adalah seramai 150 orang responden. Daripada jumlah tersebut, seramai 64 orang (42%) menyatakan sangat berpuas hati, 63 orang (42%) menyatakan memuaskan, manakala 24 orang (16%) menyatakan sangat tidak berpuas hati. Hasil kajian menunjukkan bahawa kategori sangat berpuas hati dan memuaskan mencatatkan peratusan sama, iaitu sebanyak 42%. Hal ini menggambarkan bahawa tahap keseluruhan prestasi

penggunaan laman web jabatan dinilai berada pada tahap berpuas hati oleh majoriti responden.

#### 4.4 ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PTGS

	1	2	3	4	5	6
<b>JENIS KEPUASAN</b>	<b>Sangat Tidak Berpuas Hati</b>	<b>Tidak Berpuas Hati</b>	<b>Kurang Berpuas Hati</b>	<b>Agak berpuas Hati</b>	<b>Berpuas Hati</b>	<b>Sangat Berpuas Hati</b>
	<b>(Sangat Tidak Memuaskan)</b>	<b>(Tidak Memuaskan)</b>	<b>(Kurang Memuaskan)</b>	<b>(Sederhana)</b>	<b>(Baik)</b>	<b>(Cemerlang)</b>
<b>PERATUS KESELURUHAN</b>	<b>1%-17%</b>	<b>18% - 33%</b>	<b>34% - 50%</b>	<b>51% -67%</b>	<b>68% - 83%</b>	<b>84% - 100%</b>

##### 4.4.1 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
<b>JUMLAH</b>	<b>6389/9000</b>	<b>709.9/10</b>
<b>Purata Peratus Keseluruhan</b>	<b>70.9%</b>	

Jadual 7: 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)	677	75.2
b) Kemudahan yang disediakan (tempat perbincangan dll)	670	74.4
c) Ruang menunggu (keselesaan)	668	74.2
JUMLAH	2015/2700	223.8/3
Purata Peratus Keseluruhan	74.6%	

Jadual 8: 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)	603	67.0
b) Membekalkan maklumat yang diperlukan	624	69.3
JUMLAH	1227/1800	136.3/2
Purata Peratus Keseluruhan	68.2%	

Jadual 9: Tahap Peratus Kepuasan Masa Berurusan di PTGS

#### 5.0 RUMUSAN KESELURUHAN KEPUTUSAN SOAL SELIDIK

<b>PERKHIDMATAN</b>	<b>70.9%</b>
<b>PERSEKITARAN PEJABAT</b>	<b>74.6%</b>
<b>MASA</b>	<b>68.2%</b>
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>71.34%</b>

Jadual 10: Statistik Peratus Keseluruhan Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS 2024

Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS adalah berada pada **tahap BERPUAS HATI (71.34%)** di skala 5.

#### 6.0 CADANGAN MEMPERTINGKAT DAN MENAMBAHBAIK PERKHIDMATAN

Beberapa cadangan / ulasan daripada pihak pelanggan PTGS telah diklasifikasikan kepada beberapa kategori berikut :-

<b>1. PERKHIDMATAN KAUNTER</b>	
<b>BIL</b>	<b>CADANGAN / ULASAN</b>
1.	Sediakan pegawai bagi memudahkan urusan pertanyaan.
2.	Bilik 4 untuk rayuan denda perserahan di asingkan dengan urusan pertanyaan kepada pegawai bertugas. Boleh tambahkan pekerja untuk cecutkan proses pendaftaran.
3.	Tambah screen untuk nombor giliran di kawasan counter hujung
4.	Diberi nombor yg berasingan utk berjumpa pegawai....strata dan landed, biar bilik yg berasingan supaya pelanggan tidak menunggu lama.
5.	<p>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.</p> <p>Jangan mengosongkan kaunter terlalu lama untuk bertanya di dalam.</p>

## 2. PERKHIDMATAN TELEFON

<b>BIL</b>	<b>CADANGAN / ULASAN</b>
1.	Sila jawab panggilan & melakukan kerja dengan cekap. Permohonan dari 5hb pun masih sedang diproses. Sila check Google Review juga.
2.	Kemudahan whatsapp apabila pelanggan tidak dapat membuat panggilan melalui talian hotline.

<b>3. SISTEM</b>	
<b>BIL</b>	<b>CADANGAN / ULASAN</b>
1.	Sila kirim Emel bill tanah bagi pelanggan, kami ingin dapat Emel untuk membuat bayaran.
2.	Perkhidmatan secara online perlu diperluaskan untuk semua urusan dan website/apps perlu lebih reponsif dan mesra user-interface.
3.	Membenarkan penggunaan FBX & kad credit sepanjang tempoh Dari permulaan sehingga 31hb May setiap tahun (jangan tutup dalam tempoh ini)

<b>4. LAIN-LAIN</b>
---------------------

BIL	CADANGAN / ULASAN
1.	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 semata-mata kerana borang tersebut dicetak sbg 2 halaman. Senarai semak juga boleh diberikan bersama borang-borang tersebut untuk dimuat turun.
2.	Caj penolakan RM20 dan kos-kos lain yg ditanggung boleh dikurangkan dgn cara ini.
3.	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' lany seolah-olah kerana tiada alasan penolakan lain secara substantial, alasan-alasan penolakan begini digunakan.
4.	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.
5.	Masa menunggu agak lama.
6.	Berpuas hati keseluruhan.
7.	Pegawai yang memberi maklum balas sangat profesional dan memberikan jawapan yang saya perlukan.
8.	Selain dari itu, setakat ini sistem online agak memuaskan. Terima kasih.
9.	Berpuas hati keseluruhan.
10.	Selain dari itu, setakat ini sistem online agak memuaskan. Terima kasih.

## 7.0 PENUTUP

Berdasarkan kajian yang dilaksanakan, pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan PTGS pada tahun 2025 ini adalah berada pada **tahap berpuas hati** dengan purata peratus keseluruhan sebanyak **71.34%**. 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, berdasarkan 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.