



**PEKELILING KEMAJUAN PENGURUSAN PENTADBIRAN TANAH
BILANGAN 1 TAHUN 2009**

**PANDUAN PELAKSANAAN PENILAIAN KE ATAS KEPUASAN
PELANGGAN DI PENTADBIRAN TANAH NEGERI**

JABATAN KETUA PENGARAH TANAH DAN GALIAN (PERSEKUTUAN)

(Muka surat ini dibiarkan kosong)



**PEKELILING KEMAJUAN PENGURUSAN PENTADBIRAN TANAH
BILANGAN 1 TAHUN 2009**

**PANDUAN PELAKSANAAN PENILAIAN KE ATAS KEPUASAN PELANGGAN DI
PENTADBIRAN TANAH NEGERI**

Tujuan

1. Pekeliling ini dikeluarkan bertujuan untuk menasihatkan Pengarah-Pengarah Tanah dan Galian Negeri dan Pentadbir-Pentadbir Tanah mengenai panduan pelaksanaan penilaian kepuasan pelanggan melalui kaji selidik yang seragam dan peranan mereka untuk melaksanakan penilaian kepuasan pelanggan itu. Panduan pelaksanaan penilaian kepuasan pelanggan di Lampiran kepada Pekeliling ini.

Latar Belakang

2. Susulan daripada saranan Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (PEMUDAH) yang dipengerusikan secara bersama oleh Y.Bhg. Tan Sri Ketua Setiausaha Negara, Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan telah dipertanggungjawabkan untuk menyediakan mekanisme penarafan dan penilaian bagi perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan di semua pentadbiran tanah negeri khususnya di Semenanjung Malaysia. Sehubungan dengan itu satu mekanisme penilaian yang seragam disediakan supaya semua pentadbiran tanah negeri dapat melaksanakan kaji selidik terhadap kepuasan pelanggan bagi menambahbaik dan meningkatkan mutu perkhidmatan masing-masing selaras dengan gagasan "*1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan*".

Pelaksanaan Penilaian Melalui Kaji Selidik yang Seragam

3. Peranan kaji selidik ini ialah untuk menjadi pengukur bagi memudahkan pentadbiran tanah negeri menilai maklumbalas daripada orang awam mengenai tahap kepuasan mereka terhadap perkhidmatan yang ditawarkan. Keseragaman

kaji selidik yang disediakan ini juga akan membantu pentadbiran tanah negeri membandingkan tahap dan pencapaian masing-masing.

4. Gagasan 1Malaysia yang disarankan oleh Y.A.B Perdana Menteri adalah supaya mendahulukan rakyat dan mengutamakan pencapaian. Oleh yang demikian kepuasan pelanggan yang merupakan rakyat kebanyakan seharusnya menjadi keutamaan semua pentadbiran tanah negeri selaku penyedia perkhidmatan. Selain itu pelaksanaan penilaian kepuasan pelanggan ini juga akan dapat membantu pentadbiran tanah negeri untuk memenuhi salah satu kriteria yang membentuk komponen sistem penarafan bintang yang akan dilaksanakan.

Tarikh Kuatkuasa

5. Pekeliling ini adalah berkuatkuasa mulai tarikh ianya dikeluarkan dan pelaksanaan pekeling ini akan saling melengkapi pekeling-pekeling lain yang dikeluarkan oleh Pihak Berkuasa lain.

t.t.

Dato' Abd Halim bin Ain

Ketua Pengarah Tanah dan Galian (Persekutuan)

Tarikh: **07 OGOS 2009.**

Diedarkan kepada:

Semua Pengarah Tanah dan Galian Negeri
Semua Pentadbir Tanah



(Lampiran Kepada
Pekeliling Kemajuan Pengurusan Pentadbiran Tanah
Bilangan 1 Tahun 2009)

**PANDUAN PELAKSANAAN PENILAIAN KE ATAS KEPUASAN
PELANGGAN DI PENTADBIRAN TANAH NEGERI**

JABATAN KETUA PENGARAH TANAH DAN GALIAN (PERSEKUTUAN)

KANDUNGAN

	<i>Muka Surat</i>
I. TUJUAN	1
II. TERMINOLOGI	1
III. LATAR BELAKANG	2
IV. PROSES KERJA PELAKSANAAN PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	2
V. LAPORAN PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	3
VI. PENUTUP	4
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
A. Format Borang Soal Selidik Kepuasan Pelanggan	6
B. Carta Aliran Proses Kerja Penilaian Kepuasan Pelanggan Pejabat Tanah	10
C. Format Laporan Penilaian	11

I. TUJUAN

1. 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 pentadbiran tanah negeri serta menjadi asas kepada penambahbaikan kepada perkhidmatan selaras dengan hasrat mendahulukan rakyat berdasarkan gagasan “*1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan*”.

II. TERMINOLOGI

2. Beberapa terminologi digunakan dalam panduan ini.

- | | |
|--|---|
| (a) Pelanggan | Semua pelanggan yang berurusan dan mendapatkan perkhidmatan di pentadbiran tanah negeri yang berkenaan. |
| (b) Persepsi | Tanggapan seseorang dalam melihat dan menilai sesuatu perkara atau konsep. |
| (c) Pegawai | Semua pegawai dan staf di pentadbiran tanah negeri yang berkenaan yang terlibat dalam memberikan perkhidmatan terus kepada pelanggan. |
| (d) Borang soal selidik kepuasan pelanggan | Instrumen untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pentadbiran tanah negeri yang berkenaan. |
| (e) Pentadbiran Tanah Negeri | Pentadbiran tanah negeri adalah termasuk Pejabat Pengarah Tanah dan Galian dan Pejabat Tanah Daerah negeri-negeri seluruh Semenanjung Malaysia. |
| (f) Laporan Penilaian Kepuasan Pelanggan | Laporan akhir ke atas hasil analisa yang dijalankan oleh pentadbiran tanah negeri ke atas soal selidik yang diisi oleh para pelanggan. |

III. LATAR BELAKANG

3. Susulan daripada saranan Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (PEMUDAH) yang dipengerusikan secara bersama oleh Y.Bhg. Tan Sri Ketua Setiausaha Negara, Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan telah dipertanggungjawabkan untuk menyediakan mekanisme penarafan dan penilaian bagi perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan di semua pentadbiran tanah negeri khususnya di Semenanjung Malaysia.

4. Sehubungan dengan itu satu mekanisme penilaian yang seragam disediakan supaya semua pentadbiran tanah negeri dapat melaksanakan kaji selidik terhadap kepuasan pelanggan bagi menambahbaik dan meningkatkan mutu perkhidmatan masing-masing selaras dengan gagasan "*1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan*". Mekanisme yang seragam ini perlu dilaksanakan bagi memudahkan pemantauan ke atas prestasi dan keberkesanan perkhidmatan yang disediakan oleh pentadbiran tanah negeri.

5. Daripada pemantauan yang dijalankan terdapat pentadbiran tanah negeri yang telah menjalankan kaji selidik terhadap kepuasan pelanggan. Namun kaedah kajian dan skop kajian tidak seragam. Justeru, bagi memudahkan semua pihak sama ada yang ingin menilai perkhidmatan yang disediakan oleh pentadbiran tanah negeri dan pihak yang perlu melaksanakan penilaian ke atas kepuasan pelanggan satu instrumen yang seragam dicadangkan untuk pelaksanaan semua pentadbiran tanah negeri.

IV. PROSES KERJA PELAKSANAAN PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN

6. Proses kerja pelaksanaan penilaian kepuasan pelanggan-pelanggan bagi pentadbiran tanah negeri bermula dengan pengedaran borang soal selidik oleh pihak pentadbiran tanah negeri. Borang soal selidik yang digunakan adalah sepertimana di Lampiran A.

7. Satu tempoh dikenalpasti bagi memudahkan penetapan tempoh masa pengedaran dan pelanggan yang berurusan dengan pejabat tanah. Dalam hal ini adalah dicadangkan tempoh yang ditetapkan berdasarkan bulan tertentu. Selain itu, kekerapan untuk mengadakan kaji selidik ini dicadangkan dilaksanakan

sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh enam bulan. Bagi melancarkan proses memperoleh data, semua pegawai perlu membantu memudahkan pengisian borang soal selidik oleh para pelanggan.

8. Sebaik tamat tempoh pendedaran dan pengisian borang soal selidik, semua borang dikumpulkan dan analisa ke atas data yang diterima melalui borang soal selidik dijalankan. Bagi pentadbiran tanah negeri yang mempunyai unit auditan berasingan, unit berkenaan akan bertindak sebagai pelaksana bagi mengelakkan bebanan tugas di unit pentadbiran dan mengelakkan manipulasi data disebabkan unit pentadbiran pada kebiasaannya adalah antara unit yang mempunyai ramai pelanggan.

9. Selepas analisa dijalankan dan dapatan diketahui, keputusan berkenaan perlu disediakan mengikut format laporan yang telah disediakan di dalam panduan ini. Persetujuan pengurusan tertinggi berkaitan hasil dapatan ini adalah perlu sebelum ia dikemukakan ke Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan untuk direkodkan dan tindakan-tindakan susulan lain yang berkaitan. Carta aliran melibatkan proses kerja penilaian kepuasan pelanggan ini adalah seperti di Lampiran B.

10. Pada masa yang sama cadangan penambahbaikan dan maklum balas pelanggan yang diperolehi perlu diberi perhatian dan seboleh mungkin diambil kira bagi tindakan susulan di pihak pentadbiran tanah negeri. Ini penting bagi mengenal pasti penambahbaikan yang boleh dilaksanakan bagi meningkatkan mutu perkhidmatan pada masa akan datang.

V. LAPORAN PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN

11. Laporan penilaian yang akan dimuktamadkan oleh pentadbiran tanah negeri adalah sepertimana format di Lampiran C.

12. Antara hasil yang diperolehi melalui pelaksanaan penilaian kepuasan pelanggan ini ialah;

- (a) pentadbiran tanah negeri dapat mengetahui persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan;

- (b) penambahbaikan ke atas mutu perkhidmatan dapat dibuat berdasarkan maklum balas yang diterima oleh pelanggan secara bertulis; dan
- (c) imej pentadbiran tanah negeri akan dilihat lebih mesra pelanggan kerana persepsi pelanggan telah diterima oleh pentadbiran tanah negeri.

VI. PENUTUP

13. Sebagai kesimpulannya, pelaksanaan penilaian kepuasan pelanggan melalui soal selidik ini diharap akan dapat membantu pentadbiran tanah negeri meningkatkan mutu dan kualiti perkhidmatan yang disediakan. Pada masa yang sama, seiring dengan hasrat untuk merealisasikan gagasan “*1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan*” adalah diharapkan perkhidmatan yang ditawarkan di pentadbiran tanah negeri akan dapat dinilai secara objektif dan penambahbaikan yang berterusan hasil dari maklum balas pelanggan dapat dicapai ke arah mengutamakan pencapaian.

**Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan,
Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar,
Wisma Sumber Asli,
No. 25, Persiaran Perdana,
62574 PUTRAJAYA, MALAYSIA.**

LAMPIRAN-LAMPIRAN

*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 (\surd) 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. Kekерapan 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.

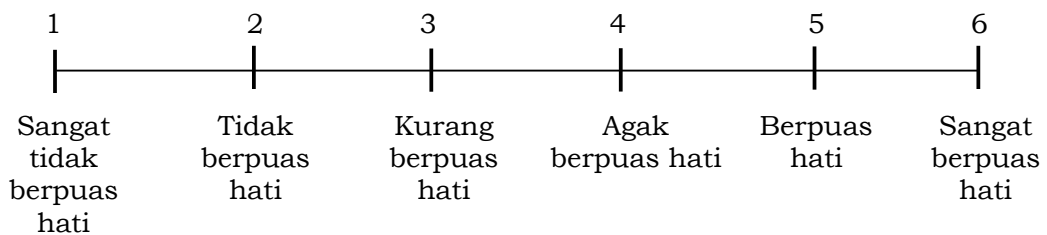
4. Tujuan berurusan
(boleh lebih dari satu pilihan jawapan)

- 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

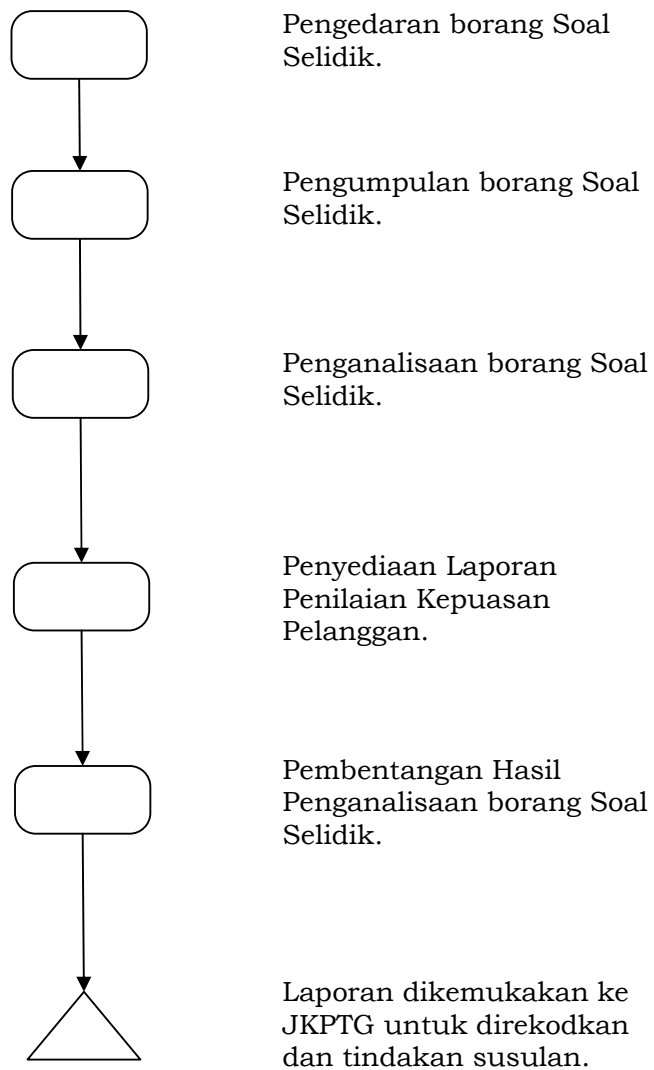
- a. Persekitaran pejabat. (*bersih, tersusun dsb.*)
- b. Kemudahan yang disediakan. (*tempat perbincangan dll*)
- c. Ruang menunggu. (*keselesaan*)

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*)

**Carta Aliran Proses Kerja Penilaian
Kepuasan Pelanggan Pejabat Tanah**



*Format Laporan
Penilaian:*

**LAPORAN PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN
BAGI PEJABAT PENGARAH TANAH DAN GALIAN / PEJABAT TANAH
DAERAH: _____
BAGI BULAN: ... (TAHUN...)**

BAHAGIAN I

1. Latar Belakang.
2. Tempoh masa kajian dijalankan.
3. Objektif kajian dijalankan.

BAHAGIAN II

1. Analisis perkhidmatan yang disediakan oleh pejabat tanah.
2. Analisis Demografi Responden.

BAHAGIAN III

1. Analisis terhadap soal selidik yang dijalankan.
2. Maklumbalas permintaan dan harapan pelanggan.

BAHAGIAN IV

1. Dapatan daripada analisa.
2. Rumusan keseluruhan keputusan soal selidik.
3. Cadangan mempertingkatkan dan menambahbaik perkhidmatan.

BAHAGIAN V

1. Penutup.
2. Kesimpulan.

(Muka surat ini dibiarkan kosong)