



Untuk Kegunaan Pejabat Sahaja



KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
MINISTRY OF HEALTH, MALAYSIA

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (PESAKIT DALAM)
PATIENT SATISFACTION SURVEY (INPATIENT)

Responden yang dihargai;

Terima kasih kerana terlibat dalam kajian kerajaan. Tuan-puan dikehendaki menjawab soalan kerajaan dengan **ikhlas**. Tuan-puan **tidak perlu menulis nama** di dalam kertas soalan maklumbalas kerajaan. Maklumat yang diperolehi dari kajian ini **adalah sulit** dan akan digunakan untuk memperbaiki perkhidmatan Kementerian Kesihatan Malaysia.

Bagi soalan maklumbalas profil, tuan-puan dikehendaki menulis jawapan dalam ruang yang disediakan. Bagi soalan **bahagian satu dan dua**, tuan-puan dikehendaki meletakkan tanda betul (✓) dalam ruangan yang disediakan.

Kami mengucapkan ribuan terima kasih di atas kerjasama tuan-puan dalam menjayakan kajian kerajaan.

A: PROFIL/ Profile

1. Jantina/ Sex

Lelaki/ Male

Perempuan/ Female

2. Umur:(genap sehingga tarikh lahir terakhir) _____ tahun
Age: (completed years as of last birthday) _____ years

3. Bangsa/ Races:

Melayu/ Malay

Cina /Chinese

India /Indian

Bumiputra Lain/ Other Bumiputra

Lain-lain/ Others

4. Taraf Perkahwinan/ Marital Status:

Berkahwin /Married

Bujang /Single

Duda/ Janda /Divorcee/ Widowed

5. Tahap Pendidikan Tertinggi/ Highest Educational Level:

Tiada Pendidikan Formal/ No Formal Education

Sekolah Rendah/Primary Education

Sekolah Menengah/ Secondary Education

Peringkat Diploma & Ijazah/ Tertiary Education

6. Sektor Pekerjaan/ *Occupation Sector*:

Sektor Awam/ Kerajaan/ *Government*

Swasta/ *Private*

Bekerja Sendiri/ *Self-employed*

Tidak Bekerja/ *Unemployed*

Pelajar/ *Student*

Pesara/ *Retired*

Surirumah/ *Housewife*

Lain-lain/ *Others*
(sila nyatakan/ *please specify*: _____)

7. Berapa kali anda masuk wad/ *Number of ward admission*:

Pertama kali/ *First times*

Dua kali/ *Twice*

Tiga kali/ *Thrice*

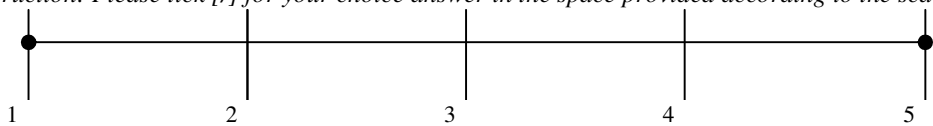
Lebih dari tiga kali/ *More than three times*

8. Apakah masalah utama yang anda hadapi semasa tinggal di Hospital Sultanah Aminah?

What is your main problem that you encounter during your stay in Sultanah Aminah Hospital?

C/ SOALAN MAKLUMBALAS (BAHAGIAN II – Pengalaman anda)
Feedback Questionnaires (Part II- Your experience)

Arahan: Sila tandakan [/] pada pilihan anda di ruang yang berkaitan berpandukan skala berikut.
Instruction: Please tick [/] for your choice answer in the space provided according to the scale below.



Sangat Tidak
Setuju
(Strongly
Disagree)

Sangat
Setuju
(Strongly
Agree)

		1	2	3	4	5
1.	Saya dapati Hospital Sultanah Aminah menggunakan peralatan terkini yang bersesuaian <i>I find Sultanah Aminah Hospital uses appropriate up-to-date equipment.</i>					
2.	Saya dapati kemudahan fizikal Hospital Sultanah Aminah kelihatan menarik. <i>I find the physical facilities in Sultanah Aminah Hospital visually appealing</i>					
3.	Saya dapati Hospital Sultanah Aminah memberi perkhidmatan pada masa yang dijanjikan. <i>I find Sultanah Aminah Hospital provides their services at the time they promise to do so.</i>					
4.	Saya dapati Hospital Sultanah Aminah sentiasa melaksanakan perkhidmatan dengan betul . <i>I find Sultanah Aminah Hospital perform the services right everytime</i>					
5.	Saya dapati anggota Hospital Sultanah Aminah memberi perkhidmatan yang cepat. <i>I find Sultanah Aminah Hospital staff gives prompt service.</i>					
6.	Saya dapati anggota Hospital Sultanah Aminah sedia membantu apabila diperlukan. <i>I find Sultanah Aminah Hospital staff willing to help with sincere interest.</i>					
7.	Saya dapati anggota Hospital Sultanah Aminah menjalankan tugas mereka dengan cekap <i>I find Sultanah Aminah Hospital staff performs their job competently</i>					
8.	Saya dapati anggota Hospital Sultanah Aminah sentiasa bersopan santun. <i>I find Sultanah Aminah Hospital staff is always polite</i>					
9.	Saya dapati anggota Hospital Sultanah Aminah sentiasa memahami keperluan pesakit. <i>I find Sultanah Aminah Hospital staff always understand patients needs .</i>					
10.	Saya dapati anggota Hospital Sultanah Aminah memberi perhatian khusus kepada pesakit. <i>I find Sultanah Aminah Hospital staff gives patients personal attention.</i>					
11.	Saya dapati anggota Hospital Sultanah Aminah memberi rawatan yang berkesan. <i>I find Sultanah Aminah Hospital staff provides effective treatment.</i>					

		1	2	3	4	5
12.	Saya dapati anggota Hospital Sultanah Aminah bekerjasama diantara mereka semasa merawat pesakit. <i>I find Sultanah Aminah Hospital staff works together as a team when giving treatment.</i>					
13.	Saya dapati anggota Hospital Sultanah Aminah menjalankan tugas dengan berdisiplin. <i>I find Sultanah Aminah Hospital staff displays good work discipline.</i>					
14.	Saya dapati anggota Hospital Sultanah Aminah memberi penerangan yang jelas. <i>I find Sultanah Aminah Hospital staff gives clear information</i>					
15.	Saya dapati Hospital Sultanah Aminah menyediakan sajian makanan yang memuaskan <i>I find Sultanah Aminah Hospital prepared satisfactory meals</i>					
16.	Saya dapati tandas di Hospital Sultanah Aminah bersih. <i>I find the toilet Sultanah Aminah Hospital is clean.</i>					
17.	Saya merasa selesa tinggal di Hospital Sultanah Aminah . <i>I felt comfortable staying in Sultanah Aminah Hospital .</i>					

18. Secara keseluruhannya, tahap kepuasan saya terhadap perkhidmatan yang diberikan di **Hospital Sultanah Aminah** adalah / Overall, the level of satisfaction towards services given by government hospital is:

- Sangat puas hati/ *Very satisfied*
 Puas hati/ *Satisfied*
 Tidak Puas hati/ *Dissatisfied*
 Sangat Tidak puas hati/ *Very Dissatisfied*