

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Untuk Kegunaan Pejabat Sahaja



KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
MINISTRY OF HEALTH, MALAYSIA

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (PESAKIT LUAR/KLINIK PAKAR)
PATIENT SATISFACTION SURVEY (OUTPATIENT/SPECIALIST CLINIC)

Responden yang dihargai;

Terima kasih kerana terlibat dalam kajian ini. Tuan-puan dikehendaki menjawab soalan ini dengan **ikhlas**. Tuan-puan **tidak perlu menulis nama** di dalam kertas soalan maklumbalas ini. 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 ini.

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*:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Sektor Awam/ Kerajaan/ <i>Government</i> | <input type="checkbox"/> Swasta/ <i>Private</i> |
| <input type="checkbox"/> Bekerja Sendiri/ <i>Self-employed</i> | <input type="checkbox"/> Tidak Bekerja/ <i>Unemployed</i> |
| <input type="checkbox"/> Pelajar/ <i>Student</i> | <input type="checkbox"/> Pesara/ <i>Retired</i> |
| <input type="checkbox"/> Surirumah/ <i>Housewife</i> | <input type="checkbox"/> Lain-lain/ <i>Others</i>
(sila nyatakan/ <i>please specify</i> :_____) |

7. Klinik yang dilawati/ *Visiting clinic*:

- Jabatan Pesakit Luar (Klinik Tanpa Pakar)/*Outpatient Department (District Clinic without Specialist)*
- Jabatan Kecemasan/ *Emergency Department*
- Jabatan Pesakit Luar/ *Outpatient Department*
- Klinik Kesihatan/ *Health Clinic*
- Klinik Pergigian/ *Dental clinic*

8. Berapa kali anda datang ke Klinik ini/ *Number of visit to this clinic*:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pertama kali/ <i>First times</i> | <input type="checkbox"/> Dua kali/ <i>Twice</i> |
| <input type="checkbox"/> Tiga kali/ <i>Thrice</i> | <input type="checkbox"/> Lebih dari tiga kali/ <i>More than three times</i> |

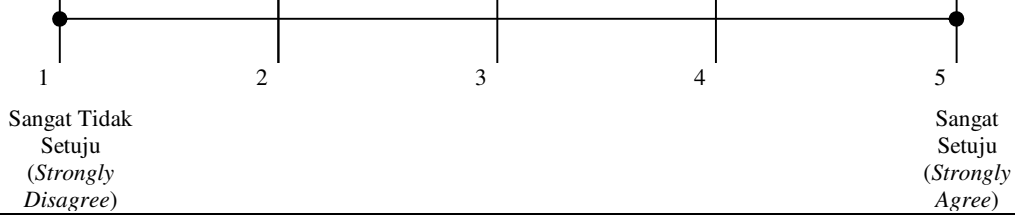
9. Berapa lama anda menunggu sebelum menerima rawatan/ *How long have you waited before receiving treatment*:

_____ (jam/ *hours*) _____ (minit/ *minutes*)

10. Apakah masalah utama yang anda hadapi di Jabatan Pesakit Luar Hospital Sultanah Aminah ?
What is your main problem that you encounter at this Sultanah Aminah Hospital Outpatient Department?

B/ SOALAN MAKLUMBALAS (BAHAGIAN I – Harapan anda terhadap perkhidmatan klinik kerajaan)
Feedback Questionnaires (Part I- Your expectation with services provided by government clinic)

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.



		1	2	3	4	5
1.	Saya harap klinik kerajaan akan menggunakan peralatan terkini yang bersesuaian <i>I expect government clinic to use appropriate up-to-date equipment.</i>					
2.	Saya harap kemudahan fizikal klinik kerajaan kelihatan menarik. <i>I expect government clinics' physical facilities to be visually appealing</i>					
3.	Saya harap klinik kerajaan memberi perkhidmatan pada masa yang dijanjikan. <i>I expect government clinic to provide their services at the time they promise to do so.</i>					
4.	Saya harap anggota klinik kerajaan sentiasa melaksanakan perkhidmatan dengan betul <i>I expect government clinic staff to perform the services right every time.</i>					
5.	Saya harap anggota klinik kerajaan memberi perkhidmatan yang cepat. <i>I expect government clinic staff to give prompt service.</i>					
6.	Saya harap anggota klinik kerajaan sedia membantu apabila diperlukan. <i>I expect government clinic staff to be willing to help with sincere interest.</i>					
7.	Saya harap anggota klinik kerajaan dapat melaksanakan tugas mereka dengan cekap. <i>I expect government clinic staff to perform their job competently</i>					
8.	Saya harap anggota klinik kerajaan sentiasa bersopan santun. <i>I expect government clinic staff to be polite</i>					
9.	Saya harap anggota klinik kerajaan sentiasa memahami keperluan pesakit. <i>I expect government clinic staff to always understand patient's needs.</i>					
10.	Saya harap anggota klinik kerajaan memberi perhatian khusus kepada pesakit. <i>I expect government clinic staff to give patient personal attention.</i>					
11.	Saya harap anggota klinik kerajaan memberi rawatan yang berkesan. <i>I expect government clinic staff to provide effective treatment.</i>					
12.	Saya harap anggota klinik kerajaan bekerjasama diantara mereka semasa merawat pesakit. <i>I expect government clinic staff to work together as a team when giving treatment.</i>					
13.	Saya harap anggota klinik kerajaan menjalankan tugas dengan berdisiplin. <i>I expect government clinic staff to display good work discipline.</i>					

		1	2	3	4	5
10.	Saya dapati anggota Jabatan Pesakit Luar Hospital Sultanah Aminah memberi perhatian khusus kepada pesakit. <i>I find Sultanah Aminah Hospital Outpatient Department staff gives patients personal attention.</i>					
11.	Saya dapati anggota Jabatan Pesakit Luar Hospital Sultanah Aminah memberi rawatan yang berkesan. <i>I find Sultanah Aminah Hospital Outpatient Department staff provides effective treatment.</i>					
12.	Saya dapati anggota Jabatan Pesakit Luar Hospital Sultanah Aminah bekerjasama diantara mereka semasa merawat pesakit. <i>I find Sultanah Aminah Hospital Outpatient Department staff works together as a team when giving treatment.</i>					
13.	Saya dapati anggota Jabatan Pesakit Luar Hospital Sultanah Aminah menjalankan tugas dengan berdisiplin. <i>I find Sultanah Aminah Hospital Outpatient Department staff displays good work discipline.</i>					
14.	Saya dapati anggota Jabatan Pesakit Luar Hospital Sultanah Aminah memberi penerangan yang jelas. <i>I find Sultanah Aminah Hospital Outpatient Department staff gives clear information</i>					
15.	Saya dapati anggota Jabatan Pesakit Luar Hospital Sultanah Aminah menjalankan tugas mengikut piagam pelanggan. <i>I find Sultanah Aminah Hospital Outpatient Department staffs provides service in accordance to the client's charter</i>					
16.	Saya dapati tandas di Jabatan Pesakit Luar Hospital Sultanah Aminah bersih. <i>I find the toilet at Sultanah Aminah Hospital Outpatient Department is clean.</i>					
17.	Saya dapati waktu menunggu sebelum menerima rawatan di Jabatan Pesakit Luar Hospital Sultanah Aminah adalah bersesuaian. <i>I find the waiting before receiving treatment at Sultanah Aminah Hospital Outpatient Department is appropriate.</i>					

18. Secara keseluruhannya, tahap kepuasan saya terhadap perkhidmatan yang diberikan di **Jabatan Pesakit Luar Hospital Sultanah Aminah** adalah/ *Overall, the level of satisfaction towards services provided by Sultanah Aminah Hospital Outpatient Department is:*

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