

--	--	--	--

Untuk Kegunaan Pejabat Sahaja



KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
MINISTRY OF HEALTH MALAYSIA

Soal Selidik Kepuasan Pelanggan Bagi Hospital / Institusi
Customer Satisfaction Questionnaire for Hospitals / Institutions

Kementerian Kesihatan Malaysia mementingkan kualiti perkhidmatan kesihatan yang diberikan kepada pelanggan. Sehubungan dengan itu, pihak KKM ingin memohon kerjasama anda untuk meluangkan masa selama 5 minit bagi melengkapkan soal selidik ini yang akan digunakan untuk mempertingkatkan mutu perkhidmatan kesihatan. Maklumat yang diperolehi **adalah sulit**.

Soal selidik ini mengandungi dua bahagian iaitu:

Bahagian 1: Sosiodemografik

Bahagian 2: Soal selidik kajian

Sila tandakan (✓) bagi jawapan anda.

Sila pilih **satu jawapan sahaja** bagi setiap soalan.

*The Ministry of Health Malaysia emphasises the importance of the quality of healthcare services provided to customers. In this regard, the MOH would like to request your kind cooperation to spend 5 minutes to complete this questionnaire which will be used to improve the quality of healthcare services. The information obtained **is confidential**. This questionnaire consists of two parts, namely:*

Part 1: Sociodemographics

Part 2: Questionnaire

Please mark (✓) for your answers.

*Please choose **only one answer** for each question.*

Nota:

Sekiranya borang ini diisi oleh waris/wakil/penjaga pesakit, maklumat yang diisi hendaklah merujuk kepada maklumat/ pengalaman pesakit.

If this form is filled in by the patient's next of kin/representative/guardian, the information should refer to the patient's information/ experience.

Bahagian/ Part 1: Sosiodemografik/ Sociodemographics

1. Negeri / State:

2. Hospital / Institusi / Hospital / Institute

3. Jantina / Sex:

☐ Lelaki / *Male* ☐ Perempuan / *Female*

4. Umur / Age:

☐ ≤ 17 tahun / *years*
☐ 18 -30 tahun / *years* ☐ 31- 40 tahun / *years*
☐ 41-50 tahun / *years* ☐ 51- 60 tahun / *years*
☐ ≥ 61 tahun / *years*

5. Bangsa / Race:

☐ Melayu / *Malay* ☐ Cina / *Chinese*
☐ India / *Indian* ☐ Bumiputera Sabah / *Sabah Bumiputera*
☐ Bumiputera Sarawak / *Sarawak Bumiputera*
☐ Lain-lain / *Others*

6. Status Perkahwinan / *Marital Status*:

☐ Berkahwin / *Married* ☐ Bujang / *Single*
☐ Duda / Janda / *Divorced / Widowed*

7. 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*

8. Status Pekerjaan / *Occupational Status*:

☐ Penjawat Awam / *Government*
☐ Swasta / *Private*
☐ Bekerja Sendiri / *Self-employed*
☐ Tidak Bekerja / *Unemployed*
☐ Pelajar / *Student*
☐ Pesara / *Retired*
☐ Suri Rumah / *Housewife*
☐ Lain-lain / *Others*

9. Lokasi mendapatkan rawatan dan sila nyatakan / *Location for treatment and please state the location:*

- ☐ Pesakit Dalam / *Inpatient:* _____
☐ Pesakit Luar / *Outpatient:* _____

10. Nyatakan lokasi utama perkhidmatan yang dinilai / *Please specify the primary location of the service being evaluated:*

- ☐ Jabatan Pembedahan Am / *General Surgery*
☐ Jabatan Ortopedik / *Orthopaedic Department*
☐ Jabatan Anestesiologi & Rawatan Rapi / *Anaesthesiology & Intensive Care Department*
☐ Jabatan Oftalmologi / *Ophthalmology Department*
☐ Jabatan Otorinolaringologi / *Otorhinolaryngology Department*
☐ Jabatan Bedah Mulut & Maksilofasial / *Oral faciomaxillary Surgery Department*
☐ Jabatan Kecemasan & Trauma / *Emergency & Trauma Department*
☐ Jabatan Perubatan Am / *General Medicine Department*
☐ Jabatan Psikiatri / *Psychiatry Department*
☐ Jabatan Obstetrik & Ginekologi / *Obstetrics & Gynaecology Department*
☐ Jabatan Pediatrik / *Paediatric Department*
☐ Jabatan Pergigian Pediatrik / *Paediatric Dental Department*
☐ Jabatan Patologi / *Pathology Department*
☐ Jabatan Radiologi / *Radiology Department*
☐ Jabatan Rehabilitasi / *Rehabilitation Department*
☐ Jabatan Farmasi / *Pharmacy Department*
☐ Lain-lain / *Others*

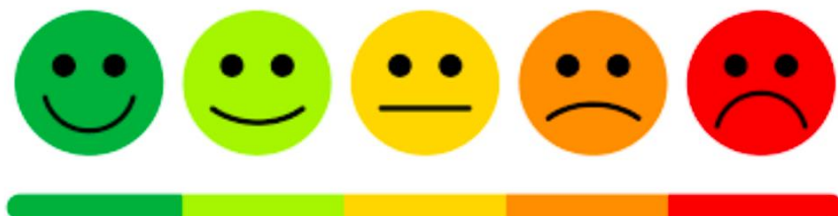
11. Nyatakan kategori utama petugas kesihatan yang dinilai. *Please state the main category of health personnel being evaluated.*

- ☐ Doktor / *Doctor*
☐ Pembantu Pegawai Perubatan / *Assistant Medical Officer*
☐ Jururawat / *Nurse*
☐ Pembantu Perawatan Kesihatan / *Health Care Assistant*
☐ Staf sokongan (pemandu, pegawai sekuriti, pekerja pembersihan) / *Supporting Staff (driver, security guard, cleaner)*
☐ Lain-lain/ *Others*

Bahagian/ Part 2: Soal Selidik/ Questionnaires

Sila beri penilaian anda bagi perkhidmatan kesihatan yang telah diterima mengikut skala berikut:

Please provide your evaluation of healthcare services that you have received according to the scale below:



1	2	3	4	5
Sangat setuju / Strongly agree	Setuju / Agree	Tidak pasti / Uncertain	Tidak setuju / Disagree	Sangat tidak setuju / Strongly disagree

No.		1	2	3	4	5
1.	Doktor menjelaskan dengan baik mengapa ujian perubatan dijalankan. <i>Doctors are good in explaining the reason(s) for medical tests.</i>					
2.	Saya berpendapat bahawa bilik petugas kesihatan hospital / institusi kesihatan ini dilengkapi dengan peralatan yang mencukupi untuk menyediakan khidmat perubatan yang rapi. <i>I think this hospital/health institution health personnel office has everything needed to provide complete medical care.</i>					
3.	Khidmat perubatan yang saya terima adalah sempurna. <i>The medical care I have been receiving is just about perfect</i>					
4.	Kadang-kala doktor menyebabkan saya tertanya-tanya sekiranya diagnosis mereka adalah tepat. <i>Sometimes doctors make me wonder if their diagnosis is correct.</i>					
5.	Saya berasa yakin bahawa saya boleh memperoleh khidmat perubatan yang saya perlukan walaupun tidak berkemampuan.					

	<i>I feel confident that I can get the medical care I need without being set back financially.</i>					
6.	Petugas kesihatan hospital / institusi kesihatan ini berhati-hati ketika merawat dan melakukan pemeriksaan menyeluruh ketika saya memerlukan khidmat perubatan. <i>When I go for medical care, they are careful to check everything when treating and examining me.</i>					
7.	Saya terpaksa membayar lebih daripada kemampuan saya untuk khidmat perubatan yang diperlukan. <i>I have to pay more for medical care than I can afford.</i>					
8.	Saya mempunyai akses yang mudah untuk berjumpa pakar perubatan apabila perlu. <i>I have easy access to the medical specialists I need.</i>					
9.	Di tempat saya memperoleh khidmat perubatan, orang ramai terpaksa menunggu lama untuk menerima rawatan kecemasan. <i>Where I get medical care, people have to wait too long for emergency treatment.</i>					
10.	Sikap petugas kesihatan hospital / institusi kesihatan ini seolah-olah seperti terpaksa merawat saya dan tidak mesra. <i>This hospital/health institution health personnel act too businesslike and impersonal towards me.</i>					
11.	Petugas kesihatan hospital / institusi kesihatan ini melayan saya dengan ramah dan hormat. <i>This hospital/health institution health personnel treat me in a very friendly and courteous manner.</i>					
12.	Pihak yang menyediakan khidmat kesihatan kadang-kala merawat saya dengan cepat dan terburu-buru. <i>Those who provide my medical care sometimes hurry too much when they treat me.</i>					

13.	Petugas kesihatan hospital / institusi kesihatan ini kadang-kala tidak mengendahkan terhadap perkara yang ingin saya sampaikan. <i>This hospital/health institution health personnel sometimes ignore what I tell them.</i>					
14.	Saya mempunyai keraguan terhadap keupayaan petugas kesihatan hospital / institusi kesihatan ini yang merawat saya. <i>I have some doubts about the ability of this hospital/health institution health personnel who treat me.</i>					
15.	Petugas kesihatan hospital / institusi kesihatan ini pada kebiasaannya meluangkan masa yang lebih ketika merawat saya. <i>This hospital/health institution health personnel usually spend plenty of time with me.</i>					
16.	Adalah sukar untuk mendapatkan temujanji di klinik ini. <i>I find it hard to get an appointment for medical care right away.</i>					
17.	Saya tidak berpuas hati dengan beberapa perkara mengenai khidmat perubatan yang saya perolehi. <i>I am dissatisfied with some things about the medical care I receive.</i>					
18.	Saya berupaya mendapatkan rawatan perubatan di klinik ini apabila perlu. <i>I am able to get medical care whenever I need it</i>					

Cadangan untuk penambahbaikan / *Suggestions for improvement:*

Soal selidik ini tamat. Terimakasih atas kerjasama anda.
The questionnaires has ended. Thank you for your cooperation