



**BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN HOSPITAL AL-SULTAN ABDULLAH UiTM  
(ADUAN)**

**BAHAGIAN A**

**LOKASI (Sila tandakan / pada petak yang berkenaan)**

	Hospital Al-Sultan Abdullah UiTM Puncak Alam
	Pusat Pakar Perubatan UiTM (PPUiTM) Sungai Buloh

A 1: MAKLUMAT ADUAN	
Tarikh Berurusan	
Masa Berurusan	
Tempat Berurusan (contoh: Kaunter/ Klinik)	
<p><b>Butiran Aduan:</b> (Sila masukkan maklumat terperinci (contoh: nama petugas) untuk memudahkan pihak kami menjalankan siasatan)</p>	



A 2: MAKLUMAT PENGADU (*jika mewakili pesakit)			
Nama			
No. Kad Pengenalan		No. Telefon	
Email			
* Hubungan dengan pesakit (Jika mewakili pesakit):			
Alamat			

## BAHAGIAN B

### SOAL SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN

Para pelanggan yang dihormati. Soal selidik ini adalah hanya berkaitan dengan perkhidmatan di Hospital Al-Sultan Abdullah UiTM. Segala maklumat yang diberikan adalah dirahsiakan. Terima kasih atas kerjasama anda. Maklumbalas anda akan membantu meningkatkan mutu perkhidmatan kami.

Sila Tandakan Tahap Kepuasan Anda Pada Skala Yang Bersesuaian Untuk Perkhidmatan Kami Secara Keseluruhan

- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| 1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik | 4-Berpuashati / Baik             |
| 2-Kurang berpuashati / Tidak baik              | 5-Sangat berpuashati / Cemerlang |
| 3-Sederhana /Memuaskan                         | 6-Tidak berkaitan                |

#### B.1 PERKHIDMATAN

(B1.1) Staf bersifat mesra pelanggan

1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B1.2) Staf bersikap profesional dan bijak mengawal emosi

1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B1.3) Staf berpakaian kemas dan sopan

1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B1.4) Komunikasi staf berkesan dan mudah difahami

1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan



(B1.5) Staf berpengetahuan dan mengendalikan urusan dengan baik

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B1.6) Staf cepat dan responsif dalam melayan pertanyaan pelanggan

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B1.7) Staf sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B1.8) Tahap perkhidmatan yang diterima semasa mendapat rawatan

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

## B.2 MASA

(B2.1) Masa menunggu

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B2.2) Tempoh masa mendapatkan maklumat yang diperlukan

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B2.3) Waktu berurusan (waktu operasi hospital) yang ditetapkan adalah sesuai dan mencukupi

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan


**B.3 KEMUDAHAN DAN PERSEKITARAN**

(B3.1) Kemudahan tempat parkir kenderaan

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B3.2) Ruang menunggu yang selesa

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B3.3) Paparan maklumat dipapan kenyataan

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B3.4) Maklumat di kaunter informasi mencukupi dan sangat berguna

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B3.5) Bilangan kaunter yang mencukupi

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B3.6) Tandas

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B3.7) Surau

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan

(B3.8) Kafeteria

	1-Sangat tidak berpuashati / Sangat tidak baik	4-Berpuashati / Baik
	2-Kurang berpuashati / Tidak baik	5-Sangat berpuashati / Cemerlang
	3-Sederhana /Memuaskan	6-Tidak berkaitan



Tandatangan Pengadu / Pelanggan

.....

Tarikh :

<b>Kegunaan Pejabat</b>	
Nama Pegawai Penerima	
Tarikh Terima	
No. Rujukan	
Tandatangan / Cop	