



BORANG MAKLUM BALAS KEPUASAN PELANGGAN HOSPITAL AL-SULTAN ABDULLAH (HASA), UiTM

Hospital Al-Sultan Abdullah (HASA) mementingkan kualiti perkhidmatan kesihatan yang diberikan kepada pelanggan. Sehubungan dengan itu, pihak HASA ingin memohon kerjasama anda untuk meluangkan masa bagi melengkapkan soal selidik ini yang akan digunakan untuk mempertingkatkan mutu perkhidmatan kesihatan. Maklumat yang diperolehi adalah sulit.

Hospital Al-Sultan Abdullah (HASA) emphasises the importance of the quality of healthcare services provided to customers. In this regard, the HASA would like to request your kind cooperation to complete this questionnaire which will be used to improve the quality of healthcare services. The information obtained is confidential.

Soal selidik ini mempunyai lima kategori. Sila isikan kategori perkhidmatan yang anda terima di HASA / This questionnaire has five categories. Please fill in the service category you received at HASA.

- Kategori A: Butiran Pelanggan (Patient Demographic)
- Kategori B: Kemudahan Umum (General Facilities)
- Kategori C: Pesakit Luar (Outpatient Service)
- Kategori D: Pesakit Dalam (Inpatient Service)
- Kategori E: Jabatan Kecemasan (Emergency Department)

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.

KATEGORI A: BUTIRAN PELANGGAN (PATIENT DEMOGRAPHIC)

1. Kategori pelanggan (Customer category)

- ☐ Pesakit (Patient)
☐ Waris pesakit (Relative)

2. Jantina (Sex)

- ☐ Lelaki (Male)
☐ Perempuan (Female)

3. Bangsa (Race)

- ☐ Melayu (Malay)
☐ Cina (Chinese)
☐ India (Indian)
☐ Lain-lain (Other)

4. Pendidikan (Education)

- ☐ SPM dan ke bawah (SPM and below)
☐ STPM / Sijil / Diploma (STPM / Certificate / Diploma)
☐ Ijazah Sarjana Muda (Bachelor Degree)
☐ Sarjana / PhD (Postgraduate)



5. Umur (Age)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 18 tahun ke bawah (18 years old and below) |
| ☐ | 19 hingga 29 tahun (19 – 29 years old) |
| ☐ | 30 hingga 39 tahun (30 – 39 years old) |
| ☐ | 40 hingga 59 tahun (40 – 59 years old) |
| ☐ | 60 tahun ke atas (60 years old and above) |

6. Kekerapan hadir di HASA (Frequency of visit to HASA)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | Pertama kali (first time) |
| ☐ | Jarang: 2 atau 3 kali setahun (Seldom: 2 or 3 times per year) |
| ☐ | Kerap: lebih 4 kali setahun (Always: 4 times per year or more) |

7. Jarak dari rumah ke HASA (Distance to HASA)

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | Kurang daripada 25 km (less than 25 km) |
| ☐ | 25 km hingga 50 km (25 km to 50 km) |
| ☐ | 50 km ke atas (50 km and above) |

8. Kaedah pengangkutan ke HASA (Mode of transportation to HASA)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | Berjalan / menggunakan kenderaan sendiri (walking / own transport) |
| ☐ | Menggunakan pengangkutan awam (Public transport) |
| ☐ | Dihantar oleh waris / kawan (sent by a relative / a friend) |

9. Sektor pekerjaan (Occupational Sector)

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| ☐ | Kakitangan kerajaan (Government) |
| ☐ | Kakitangan swasta (Private) |
| ☐ | Bekerja sendiri (Self-employed) |
| ☐ | Tidak bekerja (Unemployed) |
| ☐ | Pelajar (Student) |
| ☐ | Pesara (Retire) |
| ☐ | Surirumah (Housewife) |

**KATEGORI B : KEMUDAHAN UMUM (GENERAL FACILITIES)**

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

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

- (5) Sangat Memuaskan (Very Satisfied)
 (4) Memuaskan (Satisfied)
 (3) Sederhana (Neutral)
 (2) Tidak Memuaskan (Dissatisfied)
 (1) Sangat Tidak Memuaskan (Very Dissatisfied)

1. Parkir kenderaan (Parking) / Perkhidmatan keselamatan / Kawalan trafik (Safety Services / Traffic Control)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

2. Tandas (Toilets)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

3. Kafeteria / Medan selera (Cafeteria / Food Court)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

4. Kebersihan persekitaran (Cleanliness)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

5. Papan tanda / Penunjuk arah (Signage)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

6. Layanan telefon (Call Centre Service)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

7. Ruang menunggu (Waiting Area)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	



8. Lif (Elevators)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

9. Laluan tangga (Staircase)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

10. Komunikasi staf HASA (Communication By HASA Staff)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

11. Mesin ATM / Perbankan Internet / Bayaran Tanpa Tunai / Kios (ATM Machine / Internet Banking / Cashless Service / Kiosk)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

12. Kemudahan perkhidmatan pengangkutan awam (Public transport facilities)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

13. Kemudahan untuk Orang Kelainan Upaya (OKU) (Facilities for disabled person)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

14. Kemudahan internet / Wifi (Internet / Wifi facilities)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

15. Keseluruhan pengalaman di HASA (Overall experience in HASA)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

16. Cadangan penambahbaikan (*Suggestions for improvement*)

**KATEGORI C: PERKHIDMATAN PESAKIT LUAR (OUTPATIENT SERVICE)**

Adakah anda pernah mendapatkan perkhidmatan di Klinik / Perkhidmatan Pesakit Luar / Pusat Rawatan Harian?: (Did you experience service/s in Clinic / Outpatient Service / Day Care?)

☐	(Ya / Yes)
☐	(Tidak / No)

Lokasi perkhidmatan / Service location:

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:

- (5) Sangat Memuaskan (Very Satisfied)
 (4) Memuaskan (Satisfied)
 (3) Sederhana (Neutral)
 (2) Tidak Memuaskan (Dissatisfied)
 (1) Sangat Tidak Memuaskan (Very Dissatisfied)

1. Layanan staf di kaunter pendaftaran (Registration counter service)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

2. Layanan staf di kaunter klinik (Clinic counter service)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

3. Masa menunggu giliran (Waiting time)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

4. Komunikasi staf dengan pesakit dan waris (Staff communication with patients and relatives)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

5. Kemudahan di ruang menunggu (Tempat duduk, bahan bacaan, televisyen dan lain-lain) (Facilities provided at the waiting area such as chairs, reading materials, TV etc.)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan



6. Kualiti perawatan oleh doktor (Quality of care by doctors)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

7. Kualiti perawatan oleh jururawat (Quality of care by nurses)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

8. Perkhidmatan Radiologi (Radiology Services)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

9. Perkhidmatan Phlebotomi (Ambil Darah)/ (Phlebotomy Services)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

10. Perkhidmatan Farmasi (Pharmacy Services)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

11. Penetapan janji temu (Appointments)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

12. Keseluruhan perkhidmatan yang diterima di klinik (Overall experience at the clinic)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

13. Cadangan Penambahbaikan (*Suggestions for improvement*)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

14. Cadangan penambahbaikan (*Suggestions for improvement*)

**KATEGORI D: PERKHIDMATAN PESAKIT DALAM / INPATIENT SERVICE**

Adakah anda pernah mendapatkan perkhidmatan di wad / perkhidmatan pesakit dalam?
(Did you experience service/s in ward / inpatient service?)

☐	(Ya / Yes)
☐	(Tidak / No)

Lokasi perkhidmatan / Service location:

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:

- (5) Sangat Memuaskan (Very Satisfied)
(4) Memuaskan (Satisfied)
(3) Sederhana (Neutral)
(2) Tidak Memuaskan (Dissatisfied)
(1) Sangat Tidak Memuaskan (Very Dissatisfied)

1. Tempoh menunggu untuk kemasukan ke wad (Waiting time for admission)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

2. Orientasi di wad (Ward orientation)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

3. Komunikasi staf dengan pesakit dan waris (Staff communication with patients and relatives)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

4. Penerangan tentang prosedur yang dijalankan (Explanations on the procedures and treatments)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

5. Kualiti perawatan oleh doktor (Quality of care by doctors)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

6. Kualiti perawatan oleh jururawat (Quality of care by nurses)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan



7. Kualiti makanan dan minuman (Quality of food and beverages)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

8. Bekalan linen - cadar / selimut / pakaian (Linen supply – sheets / blankets / clothes)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

9. Tempoh menunggu keluar wad/ discaj (Discharge waiting period)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

10. Kualiti perkhidmatan Balai Discaj (Discharge Lounge quality services)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

11. Keseluruhan perkhidmatan yang diterima di wad (Overall experience in the ward)

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan

12. Cadangan penambahbaikan (*Suggestions for improvement*)

KATEGORI E: JABATAN KECEMASAN / EMERGENCY DEPARTMENT

Adakah anda pernah mendapatkan perkhidmatan di Jabatan Kecemasan?

(Did you experience service/s in Emergency Department?)

☐
☐

(Ya / Yes)

(Tidak / No)

Zon perkhidmatan / Service zone:

☐
☐
☐

Merah / Red

Kuning / Yellow

Hijau / Green



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:

- (5) Sangat Memuaskan (Very Satisfied)
 (4) Memuaskan (Satisfied)
 (3) Sederhana (Neutral)
 (2) Tidak Memuaskan (Dissatisfied)
 (1) Sangat Tidak Memuaskan (Very Dissatisfied)

1. Perkhidmatan ambulan (Ambulance service)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

2. Proses saringan pesakit (Triage process)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

3. Penyaringan keluar (Triage away)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

4. Pendaftaran (Registration)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

5. Tempoh menunggu untuk mendapatkan rawatan (Treatment waiting time)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

6. Kemudahan di ruang menunggu (Tempat duduk, bahan bacaan, televisyen, dan lain-lain) (Facilities provided at waiting area such as chairs, reading materials, TV etc.)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

7. Komunikasi staf dengan pesakit dan waris (Staff communication with patients and relatives)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

8. Penerangan yang jelas tentang rawatan dan prosedur yang dijalankan (Explanations on the procedures and treatments)



1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

9. Kualiti perawatan oleh doktor (Quality of care by doctors)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

10. Kualiti perawatan oleh jururawat (Quality of care by nurses)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

11. Tempoh menunggu ke wad (Waiting period to the ward)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

12. Tempoh menunggu rujukan keluar (Waiting period for outgoing referrals)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

13. Perkhidmatan farmasi (Pharmacy Service)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

14. Keseluruhan perkhidmatan yang diterima di jabatan perubatan kecemasan (Overall experience in emergency department)

1		2		3		4		5	
Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sederhana		Memuaskan		Sangat Memuaskan	

15. Cadangan penambahbaikan (*Suggestions for improvement*)

Soal selidik ini tamat. Terima kasih di atas kerjasama anda.

The questionnaire has ended. Thank you for your kind cooperation.