



HOSPITAL SELAYANG
www.hospitalseyayang.gov.my



Kepada semua pelanggan HS yang dihormati,

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Kami amat berterima kasih kerana tuan/puan dapat meluangkan sedikit masa untuk mengisi borang ini dan memulangkannya semula ke Jabatan Rekod Perubatan.

Kita bersama-sama akan terus berusaha dan memperbaiki perkhidmatan yang diberikan untuk kebaikan bersama.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

////////////////////////////////////
(NOOR AZLIN BT MOHD SHARIF)

Ketua Jabatan Rekod Perubatan

Terima Kasih

Kerana memilih Hospital Selayang Selangor

Diterbitkan oleh
Jabatan Rekod Perubatan
Hospital Selayang

BUTIR – BUTIR PELANGGAN**BAHAGIAN A – DATA RESPONDEN**

Sila tanda (√) di kotak yang berkenaan

A 1. Jantina

1. Lelaki
2. Perempuan

A 2. Umur

1. 30 tahun & kebawah
2. 31 – 40 tahun
3. 41 – 50 tahun
4. 51 tahun ke atas

A 3. Pengalaman Kerja

1. 1 – 5 tahun
2. 6 – 10 tahun
3. 11 – 15 tahun
4. 16 – 20 tahun
5. 21 tahun ke atas

A 6: Jenis urusan yang dibuat:-**(a)Pemohon:**

- 1.Agen/wakil Insurans
- 2.Sendiri
- 3.Polis/tentera
- 4.Peguam
- 5.Majikan

A 4. Taraf Perkahwinan

1. Bujang
2. Berkahwin
3. Janda
4. Duda

A 5. Pekerjaan

1. Kakitangan Kerajaan
2. Kakitangan swasta
3. Kakitangan Badan Berkanun
4. Berniaga
5. Sendiri

A : Perkhidmatan Kaunter:-

Sangat Berpuas hati	Berpuas hati	Tidak Pasti	Kurang Berpuashati	Tidak Berpuas hati
1	2	3	4	5

- 1 : Adakah anda berpuashati dengan persekitaran kaunter tempat anda berurusan ?
- 2 : Adakah anda berpuashati dengan layanan yang diberikan ?
- 3 : Adakah anggota yang bertugas memberi senyuman kepada anda ?
- 4 : Adakah anggota bertugas melayan anda dengan sopan dan mesra ?

B : Urusan Laporan Perubatan:-

- 5 : Adakah masa yang diberikan bertepatan dengan piagam pelanggan iaitu siap dalam masa 56 hari bagi permohonan Laporan Perubatan ?

 Ya **Tidak**

- 6 : Adakah penerangan yang jelas diberikan oleh anggota bertugas bagi sebarang pertanyaan ?

 Ya **Tidak**

- 7 : Bilakah laporan anda siap dari tempoh permohonan ?

1 hari – 30 hari 1 bulan – 2 bulan 2 bulan – 3 bulan 3 bulan – 4 bulan 4 bulan ke atas

nyatakan ____ bulan

- 8 : Cadangan anda untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan kami :-

B : Urusan statistik :-

6. Adakah anda membuat permohonan untuk statistik / data – data berkaitan di unit ini ?

Ya **Tidak**

Jika ya , nyatakan data / statistik apa

- i) Surat
- ii) Telefon
- iii) Hadir di pejabat

7. Adakah anda menerima data / statistik dalam tempoh yang sewajarnya?

Ya **Tidak**

8. Adakah anda diberitahu bila data / statistik akan disiapkan ?

Ya **Tidak**

9. Adakah anda dimaklumkan apabila data / statistik disiapkan ?

Ya **Tidak**

Jika Ya melalui.....

- i) Telefon
- ii) Surat

10. Adakah anda berpuashati dengan layanan perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan kami ?

Ya **Tidak**

11. Cadangan anda untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan kami :-



Diterbitkan oleh :
 Jabatan Rekod Perubatan,
 Hospital Selayang



HOSPITAL SELAYANG
www.hospitalseyang.gov.my



Kepada semua anggota HS yang dihormati,

KAJIAN KEPUASAN ANGGOTA

Kami amat berterima kasih kerana tuan/puan dapat meluangkan sedikit masa untuk mengisi borang ini dan memulangkannya semula ke Unit Rekod Perubatan.

Kita sama-sama akan terus untuk memperbaiki lagi perkhidmatan yang diberikan untuk kebaikan bersama.

BERKHIDMAT UNTUK NEGARA

.....
(NOOR AZLIN BT MOHD SHARIF)
 Ketua Jabatan Rekod Perubatan

BUTIR – BUTIR PELANGGAN**BAHAGIAN A – DATA RESPONDEN**

Sila tanda (√) di kotak yang berkenaan

A 1. Jantina

1. Lelaki
2. Perempuan

A 2. Umur

1. 30 tahun & kebawah
2. 31 – 40 tahun
3. 41 – 50 tahun
4. 51 tahun ke atas

A 3. Pengalaman Kerja

1. 1 – 5 tahun
2. 6 – 10 tahun
3. 11 – 15 tahun
4. 16 – 20 tahun
5. 21 tahun ke atas

A 6: Jenis urusan yang dibuat:-**i – Permohonan Laporan Perubatan**

- a) Insurans
- b) Perkeso
- c) KWSP
- d) Polis
- e) Sendiri
- f) Buruh 90
- g) Jabatan
- h) Laporan Terperinci Pakar

A 4. Taraf Perkahwinan

1. Bujang
2. Berkahwin
3. Janda
4. Duda

A 5. Pekerjaan

1. Kakitangan Kerajaan
2. Kakitangan swasta
3. Kakitangan Badan Berkanun
4. Berniaga
5. Sendiri

A : Perkhidmatan Kaunter:-

Sangat Berpuas hati	Berpuas hati	Tidak Pasti	Kurang Berpuashati	Tidak Berpuas hati
1	2	3	4	5

- 3 : Adakah anda berpuashati dengan persekitaran kaunter tempat anda berurusan ?
- 4 : Adakah anda berpuashati dengan layanan yang diberikan ?
- 5 : Adakah anggota yang bertugas memberi senyuman kepada anda ?
- 6 : Adakah anggota bertugas melayan anda dengan sopan dan mesra ?

B : Urusan Laporan Perubatan:-

- 7 : Adakah masa yang diberikan bertepatan dengan piagam pelanggan iaitu siap dalam masa 56 hari bagi permohonan Laporan Perubatan ?

 Ya **Tidak**

- 8 : Adakah penerangan yang jelas diberikan oleh anggota bertugas bagi sebarang pertanyaan ?

 Ya **Tidak**

- 9 : Bilakah laporan anda siap dari tempoh permohonan ?

1 hari – 30 hari 1 bulan – 2 bulan 2 bulan – 3 bulan 3 bulan – 4 bulan 4 bulan ke atas

nyatakan ____ bulan

- 10 : Cadangan anda untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan kami :-

BUTIR – BUTIR ANGGOTA

BAHAGIAN A – DATA RESPONDEN

Sila tanda (√) di kotak yang berkenaan

A 1. Jantina

1. Lelaki
2. Perempuan

A 2. Umur

1. 30 tahun & kebawah
2. 31 – 40 tahun
3. 41 – 50 tahun
4. 51 tahun ke atas

A 3. Pengalaman Kerja

1. 1 – 5 tahun
2. 6 – 10 tahun
3. 11 – 15 tahun
4. 16 – 20 tahun
5. 21 tahun ke atas

A 6. Jenis Urusan yang dibuat :

I – Permohonan BHT

- a) Rawatan Susulan
- b) Kajian
- c) Laporan Kes

II – Permohonan Statistik

- a) Kegunaan Jabatan
- b) Kegunaan Unit
- c) Laporan

A 4. Taraf Perkahwinan

1. Bujang
2. Berkahwin
3. Janda
4. Duda

A 5. Jawatan

1. Pakar
2. Pegawai Perubatan
3. Peg. Perubatan
Siswazah
4. Penyelia
5. Ketua Jururawat
6. Jururawat
7. Pen. Peg. Perubatan
8. Peg. Tabir
9. Kerani
10. Lain – lain

A : Urusan Rekod Perubatan :-

1. Adakah anda membuat borang permohonan dengan mengisi borang pinjaman sebelum memohon ?

- Ya** **Tidak**

2. Adakah anda diberitahu berapa lama masa yang diperlukan untuk mencari rekod perubatan ?

- Ya** **Tidak**

3. Adakah anda memperolehi rekod perubatan yang dipohon dalam masa 3 hari ?

Jika Ya , berapa lama _____
(nyatakanmasa/hari/minggu/bulan)

Jika tidak , kenapa

4. Adakah anda dimaklumkan sekiranya rekod perubatan telah sedia ada untuk diambil.

- Ya** **Tidak**

5. Adakah anda berpuashati terhadap layanan dan perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan kami dari segi

i) Percakapan

- Ya** **Tidak**

ii) Penerangan

- Ya** **Tidak**

iii) Tingkah Laku

- Ya** **Tidak**

iv) Lain – lain

(nyatakan jika ada)