

KEPUASAN PESAKIT TERHADAP FAKTOR NYATA DALAM KUALITI PERKHIDMATAN KESIHATAN

(Patient Satisfaction Towards Tangible Factor In Health Service Quality)

Nik Raihan Nik Mansor, Kadir Arifin, Amirul Shazli Sahimi

ABSTRAK

Isu seperti kepuasan pesakit menjadi satu perkara yang penting terutamanya bagi penyedia perkhidmatan kesihatan dan pesakit kerana peningkatan dalam keperluan perkhidmatan kesihatan. Bilangan pesakit yang tinggi terutamanya warga universiti dan termasuk tanggungan serta orang luar yang turut mendapatkan perkhidmatan di Pusat Kesihatan UKM boleh menjejaskan kualiti perkhidmatan kesihatan terutamanya terhadap faktor nyata iaitu persekitaran dan kemudahan penjagaan kesihatan yang disediakan. Kajian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pesakit terhadap faktor nyata dalam kualiti perkhidmatan kesihatan di Pusat Kesihatan UKM, Bangi, Selangor. Seramai 346 orang responden yang terdiri daripada pelajar, kakitangan, tanggungan dan orang luar yang mendapat rawatan di Pusat Kesihatan UKM telah dipilih secara persampelan bertujuan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kepuasan pesakit terhadap faktor nyata dalam kualiti perkhidmatan kesihatan di Pusat Kesihatan UKM berada pada tahap yang tinggi secara keseluruhannya. Justeru itu, berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi, diharapkan dapat membantu Pusat Kesihatan UKM untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan demi memastikan pelanggan sentiasa berpuas hati.

Katakunci: kepuasan pesakit, faktor nyata, perkhidmatan kesihatan, kualiti perkhidmatan, kemudahan

ABSTRACT

Issue such as patient satisfaction is an important thing especially for healthcare provider and patients because of the increase in health service needs. High number of patients, particularly the university citizen, including dependents and general public who had sought services at UKM Health Centre can affect the quality of health services especially to the tangible factor of the environment and healthcare facility provided. The purpose of this study is to survey patient satisfaction towards tangible factor in health service quality at UKM Health Centre, Bangi, Selangor. A total of 346 respondents from the students, staff, dependents, and general public who sought treatment at the UKM Health Centre were selected by using purposive sampling method. By overall, the findings indicate that patient satisfaction towards tangible factor in health service quality at UKM Health Centre is at the high level. Thus, based on the findings obtained, is expected that this research can help

UKM Health Centre to improve their health service quality to ensure that customers are always satisfied.

Keywords: patient satisfaction, tangible factor, health service, service quality, facility

PENGENALAN

Isu seperti kepuasan pesakit menjadi satu perkara yang penting terutamanya bagi penyedia perkhidmatan kesihatan dan pesakit kerana peningkatan dalam keperluan perkhidmatan kesihatan. Bilangan pesakit yang tinggi terutamanya warga universiti dan termasuk tanggungan serta orang luar yang turut mendapatkan perkhidmatan di Pusat Kesihatan UKM boleh menjejaskan kualiti perkhidmatan kesihatan terutamanya terhadap faktor nyata iaitu persekitaran dan penampilan kakitangan serta kemudahan penjagaan kesihatan yang disediakan.

Justeru itu, ketiadaan atau kurangnya aduan berhubung perkhidmatan, misalnya dalam aspek keselesaan dan kemudahan yang disediakan menjadi salah satu bentuk pengukur tahap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan (Kadir Arifin 2009). Aduan dan pendapat yang diberikan oleh pesakit dapat memberi maklumat tentang tahap kepuasan mereka terhadap faktor nyata dalam kualiti perkhidmatan di organisasi kesihatan, samaada kepuasan yang bersifat positif atau negatif. Maka, organisasi kesihatan dapat melakukan penambahbaikan bagi faktor nyata seperti meningkatkan kualiti perkhidmatan bagi setiap komponen dalam faktor nyata dan menguruskan organisasi dengan baik dan lancar supaya kepuasan positif yang tinggi dapat diberikan kepada pesakit yang mendapatkan rawatan.

Pusat Kesihatan Universiti Kebangsaan Malaysian (UKM), Bangi, Selangor ditubuhkan berfungsi untuk menyediakan rawatan dan perkhidmatan kesihatan di dalam kampus. Perkhidmatan kesihatan ini memudahkan para pelajar dan staf UKM untuk mendapatkan rawatan bagi masalah kesihatan yang dihadapi oleh mereka termasuklah tanggungan seperti ahli keluarga staf UKM dan orang luar.

Berdasarkan laporan tahunan 2013, terdapat 27,837 pesakit yang telah mendapatkan rawatan di Pusat Kesihatan UKM, Bangi. Sebagai sebuah pusat kesihatan yang menawarkan perkhidmatan kesihatan kepada warga kampus, sewajarnya Pusat Kesihatan UKM memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan, ini selaras dengan misi mereka untuk menyediakan perkhidmatan kesihatan primer yang berkualiti dan professional kepada warga UKM bagi memudahkan proses pendidikan, penyelidikan dan perkhidmatan di universiti.

Pesakit yang berpuas hati akan mengulangi penggunaan perkhidmatan yang diterima dan menyampaikan maklumat yang positif tentang perkara tersebut iaitu pengalaman mereka kepada orang lain terutamanya rakan-rakan. Manakala, pesakit yang tidak berpuas hati akan mengubah keputusan untuk menggunakan perkhidmatan lain seperti klinik swasta yang ditawarkan pada masa akan datang, sekiranya aspek-aspek penting dalam kualiti perkhidmatan kesihatan tidak dititikberatkan sehingga menimbulkan ketidakpuasan mereka.

Sehubungan dengan huraian di atas, artikel ini bertujuan melihat kepuasan pesakit terhadap kualiti perkhidmatan kesihatan yang disediakan di Pusat Kesihatan UKM

berdasarkan faktor nyata. Kepuasan pesakit sangat penting dalam menyediakan perkhidmatan kesihatan yang berkualiti.

KEPUASAN PESAKIT TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) menyatakan kualiti perkhidmatan merupakan suatu perbezaan antara jangkaan dengan persepsi. Konsep ini menjelaskan bahawa terdapat suatu jurang antara jangkaan pelanggan terhadap perkhidmatan, dan persepsi pelanggan atas pengalaman perkhidmatan yang diterima. Gronroos (1984) berpendapat bahawa kualiti perkhidmatan terdiri daripada dua dimensi utama iaitu kualiti teknikal dan kualiti fungsional. Kualiti teknikal meliputi aspek fizikal daripada perkhidmatan dimana aspek teknikal dapat diukur oleh pelanggan dan dengan mudah pelanggan dapat memberi suatu penilaian ke atas kualiti.

Menurut Muslim Amin (2009), kualiti dalam industri perkhidmatan merupakan satu konsep yang sukar untuk diertikan dan difahami kerana bersifat abstrak, biasanya ia hanya dapat dinilai setelah digunakan oleh pelanggan dan ini berbeza dengan kualiti dalam industri perkilangan, iaitu aspek teknikal terhadap kualiti barangan atau produk lebih menguasai kerana ianya dengan mudah dapat dinilai dan dirasai sebelum digunakan oleh pelanggan.

Perkhidmatan yang disediakan di organisasi kesihatan termasuk perspektif fizikal yang akan menyumbang kepada kepuasan pengguna terhadap organisasi kesihatan tersebut. Menurut kajian oleh Noor Hazilah Abd Manaf & Phang Siew Nooi (2009), mengenai perspektif fizikal termasuk kebersihan, persekitaran, proses pendaftaran dan penyelesaian bilik menunggu dikalangan pesakit luar.

Disamping itu, berdasarkan Yusof Boon & N Azlinda Kasma (2011) aspek fasiliti juga dapat menentukan tahap kepuasan kepada pesakit yang mendapatkan perkhidmatan kesihatan daripada organisasi tersebut. Ini kerana setiap pesakit yang datang mendapatkan rawatan semestinya mengharapkan keadaan atau persekitaran organisasi kesihatan yang dilengkapi dengan kemudahan yang dapat membantu proses diagnosis penyakit dan rawatan dapat dilakukan dengan cepat dan efektif. Namun, kegagalan perkhidmatan fasiliti berfungsi dengan baik sudah pasti akan memberi kesan kepada kesihatan pesakit dan kualiti kehidupan mereka juga akan menurun.

Atinga, Abekah-Nkrumah & Domfeh (2011) menyatakan bahawa persekitaran kemudahan penjagaan kesihatan memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan pesakit kerana aspek pertama yang dilihat oleh pesakit adalah penampilan fizikal. Maka, keperluan memastikan kekemasan dalam organisasi kesihatan dengan persekitaran yang bersih, selamat dan menyenangkan untuk meningkatkan perasaan positif pesakit, kepuasan yang tinggi dan pengalaman yang baik tentang kualiti penjagaan kesihatan.

Memandangkan penyampaian penjagaan kesihatan adalah perkhidmatan awam, terdapat banyak potensi untuk meningkatkan tahap kepuasan pesakit terhadap perkhidmatan. Melalui penerokaan dimensi nyata yang mengambil kira kebersihan di kemudahan kesihatan,

penggunaan peralatan yang bersih dan prosedur mengikut piawaian dalam kemudahan dan akhir sekali preskripsi bagi pelbagai ubat yang mudah difahami oleh pesakit (Sajid & Baig 2007). Manakala, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) merumuskan dimensi nyata sebagai fizikal-persekitaran, peralatan perubatan dan penampilan kakitangan.

Kepuasan pesakit meningkat sekiranya kemudahan fizikal termasuk kebersihan, peralatan moden dan perasaan bahawa hospital berada dalam keadaan fizikal yang baik (Andaleeb 1998). Kajian oleh Abuosi & Atinga (2013) menunjukkan bahawa pesakit secara umumnya mempunyai jangkaan yang tinggi terhadap perkhidmatan hospital dalam aspek kakitangan dan persekitaran hospital yang tampil menarik kerana pesakit ingin mendapatkan kemudahan peralatan yang moden, hospital yang menarik, bahan ubatan dan penampilan kakitangan perubatan yang baik. Justeru, pihak pengurusan hospital atau penyedia penjagaan kesihatan perlu memberikan penekanan atau fokus kepada penyelenggaraan secara berkala, sementara itu turut mengekalkan kualiti persekitaran sedia ada.

Dalam sektor perkhidmatan kesihatan, sekiranya pesakit merasa puas dengan apa yang diberikan, maka ini akan memberi satu gambaran yang positif terhadap organisasi kesihatan tersebut kerana telah berjaya memahami dan memberi apa yang diperlukan oleh pelanggan (Yusof Boon & N Azlinda Kasma 2011). Pesakit yang berpuas hati akan terus mendapatkan perkhidmatan kesihatan yang disediakan dan berkongsi pengalaman mereka dengan memberikan maklumat yang positif kepada orang lain terutamanya keluarga dan rakan-rakan. Tindakan pelanggan yang berpuas hati ini akan meningkatkan kesetiaan mereka untuk terus mendapatkan perkhidmatan yang disediakan, sekaligus menaikkan imej sesebuah organisasi kesihatan. Namun, pesakit yang tidak berpuas hati akan memberi kesan yang negatif kerana mereka akan mengubah keputusan untuk menggunakan perkhidmatan kesihatan lain yang ditawarkan pada masa akan datang demi mencapai kepuasan mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan.

METOD

Kaedah kajian yang digunakan adalah kaedah tinjauan soal selidik. Populasi kajian ini adalah pesakit yang pernah mendapatkan perkhidmatan kesihatan di Pusat Kesihatan UKM sekurang-kurangnya sekali. Berdasarkan laporan tahunan 2013, secara purata 2,319 pesakit luar sebulan. Sampel yang dipilih adalah terdiri daripada pelajar, kakitangan, tanggungan dan orang luar yang pernah mendapatkan perkhidmatan di Pusat Kesihatan UKM. Sebanyak 346 orang responden memberikan pandangan atau input mengenai kepuasan mereka terhadap faktor nyata dalam kualiti perkhidmatan kesihatan.

DEMOGRAFI PESAKIT

Analisis kajian seramai 346 orang yang dijadikan sampel dalam kajian ini telah mendapatkan rawatan di Pusat Kesihatan UKM dilihat daripada jantina dan umur berdasarkan jadual berikut.

Jantina dan Umur

Jadual 1 menunjukkan taburan kekerapan jantina iaitu lelaki 37.0 peratus dan perempuan 63.0 peratus. Dari dapatan kajian ini memperlihatkan bahawa jumlah responden perempuan lebih ramai berbanding lelaki kerana dominasi pelajar perempuan di Institusi Pengajian Tinggi Awam, termasuklah UKM. Maka, keutamaan kepada pesakit perempuan perlu dititikberatkan dalam memenuhi harapan mereka dalam kepuasan perkhidmatan kesihatan.

Jadual 1 Kekerapan mengikut jantina

Jantina	Kekerapan	Peratus (%)
Lelaki	128	37.0
Perempuan	218	63.0
Jumlah	346	100.0

Jadual 2 menunjukkan taburan kekerapan umur bahawa responden berumur 18 – 24 tahun seramai 60.7 peratus, 25 – 34 tahun seramai 23.1 peratus, 35 – 44 tahun seramai 6.9 peratus, 45 – 55 tahun seramai 8.4 peratus dan 56 tahun ke atas seramai 0.9 peratus. Umur 18 hingga 24 tahun adalah paling ramai kerana pesakit adalah daripada kalangan pelajar ijazah sarjana muda UKM berbanding umur 56 tahun keatas dengan jumlah yang paling rendah kerana dipelopori oleh kakitangan UKM.

Jadual 2 Kekerapan mengikut umur

Umur	Kekerapan	Peratus (%)
18 - 24 tahun	210	60.7
25 - 34 tahun	80	23.1
35 - 44 tahun	24	6.9
45 - 55 tahun	29	8.4
56 tahun keatas	3	0.9
Jumlah	346	100.0

Bangsa dan Taraf Perkahwinan

Jadual 3 menunjukkan taburan kekerapan bangsa bahawa responden yang berbangsa Melayu seramai 84.7 peratus, Cina seramai 6.6 peratus, India seramai 1.7 peratus dan Lain-lain seramai 6.9 peratus. Pesakit berbangsa Melayu adalah paling ramai dan majoriti mereka ialah pelajar UKM berbanding bangsa yang lain. Manakala, bangsa India adalah pesakit yang paling sedikit mendapatkan rawatan di Pusat Kesihatan UKM. Walaupun, negara Malaysia mempunyai masyarakat yang majmuk atau pelbagai bangsa, dapatan menunjukkan jumlah pesakit bangsa Melayu yang tinggi kerana dominasi mereka berbanding bangsa lain. Dapatan ini penting dalam menunjukkan jumlah pesakit bangsa Melayu yang beragama Islam adalah tinggi dan terdapat harapan pesakit yang sesuai dengan ajaran Islam, khususnya dikalangan wanita atau muslimah.

Jadual 3 Kekerapan mengikut bangsa

Bangsa	Kekerapan	Peratus (%)
Melayu	293	84.7
Cina	23	6.6
India	6	1.7
Lain-lain	24	6.9
Jumlah	346	100.0

Jadual 4 menunjukkan taburan kekerapan taraf perkahwinan bahawa responden telah Berkahwin seramai 22.5 peratus dan Bujang seramai 77.5 peratus. Responden yang masih bujang adalah paling tinggi kerana mereka merupakan pelajar yang masih menuntut dalam bidang pengajian masing-masing berbanding responden yang telah berkahwin. Dapatan kajian ini penting dalam melihat kecenderungan pelajar yang lebih mengutamakan perkhidmatan di Pusat Kesihatan UKM berbanding organisasi kesihatan yang lain seperti klinik swasta atau hospital kerana faktor caj perkhidmatan berbeza. Golongan bujang juga mempunyai kecenderungan mendapatkan perkhidmatan kesihatan yang sama, khususnya dikalangan pelajar yang menjalani kehidupan seharian di Universiti semasa pengajian.

Jadual 4 Kekerapan mengikut taraf perkahwinan

Taraf Perkahwinan	Kekerapan	Peratus (%)
Berkahwin	78	22.5
Bujang	268	77.5

Jumlah 346 100.0

Tahap Pendidikan dan Status

Jadual 5 menunjukkan taburan kekerapan tahap pendidikan bahawa responden SPM/ setaraf dengannya seramai 8.7 peratus, Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia seramai 1.4 peratus, Diploma seramai 3.2 peratus, Ijazah seramai 64.7 peratus, Sarjana seramai 16.5 peratus dan Doktor Falsafah seramai 5.5 peratus. Majoriti pesakit adalah dikalangan pelajar Ijazah berbanding pesakit yang mempunyai STPM yang mempunyai bilangan paling sedikit dan mereka merupakan kakitangan UKM. Dapatan ini penting dalam menentukan tahap intelektual pesakit dalam memahami istilah perubatan atau *medical terminology*, walaubagaimanapun pengetahuan setiap individu dalam bidang pengajian atau kepakaran masing-masing memerlukan kakitangan perubatan menjelaskan istilah perubatan yang digunakan supaya pesakit memahami mengenai keadaan kesihatan dan penyakit yang dihadapi. Menurut Sajid & Baig (2007), terdapat keperluan penerangan tentang preskripsi bagi pelbagai ubat yang mudah difahami oleh pesakit. Tambahan pula, golongan intelektual lebih peka dan mempunyai perasaan ingin tahu yang tinggi dalam persekitaran mereka. Maka, khidmat nasihat daripada kakitangan perubatan adalah amat digalakkan dan komunikasi dua hala adalah amat penting.

Jadual 5 Kekerapan mengikut tahap pendidikan

Tahap Pendidikan	Kekerapan	Peratus (%)
SPM/ setaraf dengannya	30	8.7
Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia	5	1.4
Diploma	11	3.2
Ijazah	224	64.7
Sarjana	57	16.5
Doktor Falsafah	19	5.5
Jumlah	346	100.0

Jadual 6 menunjukkan taburan kekerapan status bahawa responden Pelajar UKM seramai 79.8 peratus, Kakitangan UKM seramai 15.9 peratus, Tanggungan seramai 1.2 peratus dan Orang Luar seramai 3.2 peratus. Dapatan ini menunjukkan bilangan pesakit yang tinggi dikalangan pelajar UKM kerana kemudahan mendapatkan perkhidmatan kesihatan di dalam kampus dan perkhidmatan yang percuma di bawah Skim Kesihatan Pelajar berbanding orang luar atau orang awam yang perlu membayar perkhidmatan kesihatan yang disediakan.

Jadual 6 Keperapan mengikut status

Status	Kekerapan	Peratus (%)
Pelajar UKM	276	79.8
Kakitangan UKM	55	15.9
Tanggungan	4	1.2
Orang Luar	11	3.2
Jumlah	346	100.0

Kekerapan menggunakan perkhidmatan

Jadual 7 menunjukkan taburan kekerapan responden menggunakan perkhidmatan di Pusat Kesihatan UKM bahawa Hanya sekali seramai 13.6 peratus, 2 - 5 kali seramai 57.2 peratus dan Lebih daripada 6 kali seramai 29.2 peratus. Majoriti pesakit menggunakan perkhidmatan sekitar 2 hingga 5 kali di Pusat Kesihatan UKM kerana turut mendapatkan perkhidmatan di klinik atau hospital kerajaan dan swasta yang lain. Tambahan pula, memandangkan majoriti pesakit yang juga pelajar UKM hanya mendapatkan perkhidmatan kesihatan semasa tempoh pengajian mereka sahaja.

Jadual 7 Keperapan menggunakan perkhidmatan di Pusat Kesihatan UKM

Kekerapan ke Pusat Kesihatan	Kekerapan	Peratus (%)
Hanya sekali	47	13.6
2 – 5 kali	198	57.2
Lebih daripada 6 kali	101	29.2
Jumlah	346	100.0

Aduan mengenai Perkhidmatan

Jadual 8 menunjukkan taburan kekerapan responden yang pernah membuat aduan mengenai perkhidmatan bahawa responden yang mengatakan Ya seramai 1.2 peratus dan yang mengatakan Tidak seramai 98.8 peratus. Jenis aduan yang telah diberikan adalah mengenai aduan perkhidmatan pesakit, perkhidmatan kaunter yang kurang mesra dan lambat tindakan, perkhidmatan pemberian ubat dan tiada kakitangan di kaunter pertanyaan. Dapatan ini jelas

menunjukkan kecenderungan pesakit yang majoritinya berbangsa Melayu adalah bersikap berdiam diri berbanding *outspoken* atau lantang mengemukakan ketidakpuasan. Responden juga lebih cenderung bersifat pasif dan menerima perkhidmatan yang sedia ada atau protes dalam diam sahaja. Menurut Noor Hazilah Abd Manaf & Phang Siew Nooi (2009) bahawa pesakit keberatan atau enggan meluahkan perasaan mereka mengenai perkhidmatan yang disediakan oleh pihak hospital.

Jadual 8 Pernah membuat aduan mengenai perkhidmatan

Aduan mengenai perkhidmatan	Kekerapan	Peratus (%)
Ya	4	1.2
Tidak	342	98.8
Jumlah	346	100.0

Cadangan Penambahbaikan Perkhidmatan

Jadual 9 menunjukkan taburan kekerapan responden yang pernah memberi cadangan penambahbaikan perkhidmatan bahawa responden yang mengatakan Ya seramai 0.9 peratus dan yang mengatakan Tidak seramai 99.1 peratus. Jenis cadangan penambahbaikan yang telah diberikan adalah menggunakan sistem yang lebih cepat, penambahbaikan berkenaan dengan maklumat awal berkaitan dengan khidmat doktor wanita kepada pesakit wanita diutamakan dan perkhidmatan kecemasan pada waktu malam. Dapatan menunjukkan bilangan pesakit yang tinggi untuk tidak memberi cadangan penambahbaikan perkhidmatan kerana sifat pasif berbanding proaktif dalam mengambil bahagian untuk mengutarakan cadangan dan pandangan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan kesihatan yang disediakan.

Jadual 9 Pernah memberi cadangan penambahbaikan perkhidmatan

Cadangan penambahbaikan perkhidmatan	Kekerapan	Peratus (%)
Ya	3	0.9
Tidak	343	99.1
Jumlah	346	100.0

KEPUASAN PESAKIT TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN KESIHATAN

Dalam analisis pada setiap komponen daripada faktor nyata dalam kualiti perkhidmatan kesihatan yang mempengaruhi tahap kepuasan pesakit. Hal ini akan melihat seberapa besar peratusan dan min tahap kepuasan responden terhadap faktor nyata dalam kualiti perkhidmatan kesihatan di Pusat Kesihatan UKM.

Tahap Kepuasan Pesakit

Analisis ini melihat peratusan dan min komponen-komponen dari faktor nyata yang signifikan dalam kualiti perkhidmatan kesihatan. Di mana hasil ini berdasarkan soalan soal selidik responden yang disebarikan.

Jadual 10 menunjukkan taburan peratusan kualiti kemudahan dan keselesaan Pusat Kesihatan. Responden menjawab memuaskan (58.7%) dan sangat memuaskan (32.7%). Komponen ini mempunyai nilai min = 4.24 dengan SP = .606. Pesakit menganggap bahawa kemudahan dan keselesaan Pusat Kesihatan mencapai kepuasan mereka ketika mendapatkan rawatan.

Selain itu, komponen penampilan kakitangan menunjukkan memuaskan (59.0%) dan sangat memuaskan (31.8%). Komponen ini mempunyai nilai min = 4.22 dengan SP = .609. Pesakit menganggap bahawa penampilan kakitangan dengan uniform yang seragam adalah bersih dan kemas apabila berurusan dengan kakitangan di Pusat Kesihatan.

Seterusnya, komponen Pusat Kesihatan kelihatan menarik dan bersih menunjukkan memuaskan (56.1%) dan sangat memuaskan (36.1%). Komponen ini mempunyai nilai min = 4.28 dengan SP = .609. Pesakit menganggap bahawa keadaan Pusat Kesihatan kelihatan menarik dan bersih ketika mendapatkan perkhidmatan kesihatan.

Di samping itu, komponen peralatan perubatan yang lengkap dan bersesuaian menunjukkan memuaskan (63.3%) dan sangat memuaskan (27.5%). Komponen ini mempunyai nilai min = 4.17 dengan SP = .611. Pesakit menganggap bahawa peralatan perubatan yang lengkap dan bersesuaian mencapai kepuasan mereka dalam membantu proses diagnosis penyakit dan rawatan yang disediakan.

Akhir sekali, komponen Pusat Kesihatan menyediakan tempat duduk menunggu yang mencukupi menunjukkan memuaskan (52.9%) dan sangat memuaskan (40.8%). Komponen ini mempunyai nilai min = 4.34 dengan SP = .604. Pesakit menganggap bahawa Pusat Kesihatan menyediakan tempat duduk menunggu yang mencukupi ketika menunggu untuk mendapatkan rawatan yang disediakan.

Keseluruhan komponen daripada faktor nyata terhadap tahap kepuasan pesakit dilihat daripada min. Hasil kajian mendapati, min keseluruhan bagi faktor nyata adalah 4.25. Ini

menunjukkan kepuasan pesakit yang tinggi terhadap faktor nyata. Maka, komponen nyata memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tahap kepuasan pesakit.

Hasil kajian ini adalah berbeza dengan kajian oleh Purcarea, Gheorghe & Petrescu (2013) mengenai penilaian persepsi kualiti perkhidmatan yang menunjukkan faktor nyata mempunyai jurang skor jangkaan dan persepsi yang tinggi, menyebabkan faktor nyata ini perlu diambil perhatian yang serius oleh pihak pengurusan untuk menyediakan kelengkapan alatan yang bersesuaian termasuklah aspek penampilan kakitangan.

Jadual 10 Komponen daripada faktor nyata (*tangibles*)

Tahap kepuasan pesakit terhadap faktor Nyata	Peratus					Min	SP
	STM	TM	S	M	SM		
1. Kemudahan dan keselesaan Pusat Kesihatan	0.0	0.3	8.4	58.7	32.7	4.24	.606
2. Penampilan Kakitangan	0.0	0.3	9.0	59.0	31.8	4.22	.609
3. Pusat Kesihatan kelihatan menarik dan bersih	0.0	0.3	7.5	56.1	36.1	4.28	.609
4. Peralatan perubatan yang lengkap dan bersesuaian	0.0	1.2	8.1	63.3	27.5	4.17	.611
5. Pusat Kesihatan menyediakan tempat duduk menunggu yang mencukupi	0.0	0.3	6.1	52.9	40.8	4.34	.604
Min Purata						4.25	.608

*STM (Sangat Tidak Memuaskan), TM (Tidak Memuaskan), Sederhana (S), Memuaskan (M), Sangat Memuaskan (SM)

FAKTOR KEPUASAN PESAKIT

Dalam analisis ini melihat faktor nyata yang mempengaruhi tahap kepuasan pesakit terhadap kualiti perkhidmatan kesihatan. Kekekapan pada faktor nyata berdasarkan pernyataan untuk melihat faktor nyata dalam kualiti perkhidmatan kesihatan yang mempengaruhi tahap kepuasan responden di Pusat Kesihatan UKM, Bangi.

Dalam Jadual 11 menunjukkan taburan kekerapan jawapan responden mengenai faktor nyata (*tangible*): Fizikal-persekitaran, peralatan perubatan dan penampilan kakitangan, responden menjawab sedikit berpengaruh (2.6%), berpengaruh (21.7%), sangat berpengaruh (49.1%), paling amat berpengaruh (26.6%). Hal ini menunjukkan bahawa responden pada faktor nyata sebagai sangat berpengaruh terhadap tahap kepuasan pesakit dalam kualiti perkhidmatan kesihatan. Hasil kajian adalah tidak konsisten dengan kajian oleh Lim & Tang (2000) yang menunjukkan faktor nyata bukanlah faktor yang perlu diberi penekanan untuk meningkatkan kepuasan pesakit. Pandangan yang sama dikemukakan Noor'ain et al. (2013) bahawa faktor nyata tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan di klinik 1 Malaysia.

Jadual 11 Kekerapan dan peratus faktor nyata: Fizikal-persekitaran, peralatan perubatan dan penampilan kakitangan

Tahap	Kekerapan	Peratus (%)
Tidak sama sekali berpengaruh	0	0.0
Sedikit berpengaruh	9	2.6
Berpengaruh	75	21.7
Sangat berpengaruh	170	49.1
Paling amat berpengaruh	92	26.6
Jumlah	346	100.0

Hubungkait Kepuasan Pesakit dan Faktor Nyata

Tahap kepuasan ini memberikan sumbangan yang besar kepada Pusat Kesihatan UKM, Bangi untuk terus mempertingkatkan perkhidmatan yang berkualiti dalam memenuhi kepuasan pesakit. Secara keseluruhannya, kepuasan pesakit berada pada tahap yang tinggi berdasarkan nilai min yang diperolehi pada setiap komponen faktor nyata dalam kualiti perkhidmatan kesihatan. Ini menunjukkan bahawa faktor nyata dalam kualiti perkhidmatan kesihatan yang disediakan oleh Pusat Kesihatan UKM, Bangi dapat memuaskan pesakit yang mendapatkan rawatan. Apabila persekitaran, penampilan kakitangan dan kemudahan penjagaan kesihatan adalah baik, maka ia akan memuaskan hati pesakit. Disamping itu, faktor nyata merupakan dimensi yang sangat berpengaruh kepada responden dengan 49.1 peratus dalam penilaian kualiti perkhidmatan kesihatan.

KESIMPULAN

Kajian mendapati bahawa kepuasan pesakit terhadap faktor nyata dalam kualiti perkhidmatan kesihatan bagi setiap komponen berada pada tahap kepuasan yang tinggi merangkumi aspek

kemudahan yang disediakan, penampilan kakitangan dan persekitaran Pusat Kesihatan. Komponen-komponen dalam faktor nyata ini perlu dititikberatkan dalam pengurusan kualiti perkhidmatan kesihatan setiap organisasi kesihatan dalam meningkatkan kepuasan pesakit, sekaligus dapat mengekalkan kesetiaan pelanggan dan meningkatkan imej sesebuah organisasi kesihatan.

Berdasarkan kajian oleh Noor Hazilah Abd Manaf & Phang Siew Nooi (2009) yang juga menunjukkan kepuasan pesakit yang tinggi terhadap perspektif fizikal termasuk kebersihan, persekitaran, proses pendaftaran dan keselesaan bilik menunggu dikalangan pesakit luar. Menurut Atinga, Abekah-Nkrumah & Domfeh (2011) bahawa faktor nyata seperti penampilan fizikal sesebuah organisasi penjagaan kesihatan memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan pesakit.

Oleh itu, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa kepuasan pesakit adalah tercapai berdasarkan faktor nyata dalam kualiti perkhidmatan kesihatan yang telah dijalankan di Pusat Kesihatan UKM, Bangi. Ini dibuktikan melalui objektif yang dibuat dalam kajian ini. Penilaian daripada kepuasan pesakit mengenai faktor nyata dalam kualiti perkhidmatan kesihatan menunjukkan bahawa Pusat Kesihatan UKM, Bangi menjalankan perkhidmatan yang berorientasikan pelanggan atau pesakit. Keutamaan kepada pesakit yang diberikan berdasarkan faktor nyata atau aspek fizikal iaitu persekitaran, penampilan kakitangan dan kemudahan penjagaan kesihatan dapat meningkatkan kedudukan Pusat Kesihatan ini sebagai organisasi yang menyediakan perkhidmatan kesihatan sehingga memenuhi kepentingan pesakit.

PENGHARGAAN

Kajian ini dibiayai oleh Kementerian Pendidikan Malaysia bagi Program MyMaster. Pengarang merakamkan setinggi penghargaan kepada pihak yang terlibat dengan penyelidikan ini.

RUJUKAN

- Abuosi, A. A. & Atinga, R. A. 2013. Service quality in healthcare institutions: establishing the gaps for policy action. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(5), 481-492.
- Andaleeb, S. 1998. Determinants of customer satisfaction with hospitals: a managerial model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 11(6), 181-187.

- Atinga, R. A., Abekah-Nkrumah, G. & Domfeh, K. A. 2011. Managing healthcare quality in Ghana: a necessity of patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 24(7), 548-563.
- Gronroos. 1984. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing* 18, 35-44.
- Kadir Arifin. 2009. *Sistem Pengurusan Kualiti: Proses dan Pelaksanaan di Malaysia*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Lim, P. C. & Tang, N. K. H. 2000. A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 13(7), 290-299.
- Muslim Amin. 2009. Kualiti perkhidmatan perbankan islam di Malaysia dan pengaruhnya kepada kepuasan dan kesetiaan pelanggan menggunakan persamaan pemodelan struktur. Tesis Dr. Fal, Pusat Pengajian Sains Matematik, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Noor Hazilah Abd Manaf & Phang, S. N. 2009. Patient satisfaction as an indicator of service quality in Malaysian public hospitals. *The Asian Journal on Quality* 10(1), 77-87.
- Noor'ain Mohamad Yunus, Dilla Syadia Ab Latiff, Suryani Che Din & Siti Noorsuriani Ma'on. 2013. Patient satisfaction with access to 1Malaysia clinic. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 91, 395-402.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1), 12-37.
- Purcarea, V. L., Gheorghe, I. R. & Petrescu, C. M. 2013. The assessment of perceived service quality of public health care services in romania using the SERVQUAL scale. *Procedia Economics and Finance* 6, 573-585.
- Sajid, M. S. & Baig, M. K. 2007. Quality of health care: an absolute necessity for public satisfaction. *International Journal of Health Care* 20(6), 545-548.
- Yusof Boon & N Azlinda Kasma Azizan. 2011. Kepuasan pelajar fakulti pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM. *Journal of Educational Management* 1, 103-120.

Nik Raihan Nik Mansor

Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan dan Persekitaran,

Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan

Universiti Kebangsaan Malaysia

Email: raihan_nik@yahoo.com