

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN DI KALANGAN PESAKIT KLINIK SWASTA DI SEREMBAN, NEGERI SEMBILAN

A M Haliza, MPH. *, A M Rizal, M.Comm.H. ** & R A M Raja Jamaluddin, MSc PH. ***

ABSTRAK

Satu kajian irisan lintang telah dijalankan untuk menentukan tahap kepuasan pelanggan dalam perkhidmatan pesakit luar klinik swasta di Seremban, Negeri Sembilan dari Disember 1996 hingga Februari 1997. Kaedah pensampelan sistematik dilakukan ke atas pesakit yang mendapatkan rawatan di klinik swasta. Pengumpulan data dijalankan dengan menggunakan soal selidik berpandu. Kadar kepuasan pelanggan keseluruhan adalah 19.4%. Secara purata, responden klinik swasta berpuas hati dengan faktor adab interpersonal, kualiti teknikal, aksesibiliti dan efikasi/hasil rawatan. Responden tidak berpuas hati dengan faktor persekitaran fizikal, availabiliti, caj perkhidmatan dan penjagaan berterusan. Keputusan yang diperolehi berguna bagi doktor di klinik swasta meningkatkan kepuasan pelanggan serta kualiti perkhidmatan yang diberikan seperti meningkatkan kemudahan asas, pemeriksaan makmal dan melaksanakan sistem temu janji yang sesuai terutama kepada pesakit yang mempunyai masalah kronik agar dapat dirawat oleh doktor klinik tersebut.

Kata kunci: *Kepuasan pelanggan, pesakit, klinik swasta.*

ABSTRACT

A cross sectional study was carried out to determine the level of customers satisfaction among private clinic patients in Seremban, N. Sembilan from December 1996 till February 1997. Systematic sampling of patients who receive treatment in the private clinics was done. The data was collected using a structured questionnaire. Overall customers satisfaction rate was 19.4%. Generally, respondents were satisfied with the interpersonal manners, technical quality, accessibility and efficacy/outcome of treatment. They were not satisfied with aspects of physical environment, availability, service charges and continuity of care. This study provides useful information to the doctors in private clinics to improve the satisfaction of customers and quality of services provided such as improvement in basic facilities, laboratory investigations and a proper appointment system, especially for patients with chronic diseases so that they can be treated by the clinic doctor.

Key words: *Customer satisfaction, patient, private clinic.*

PENGENALAN

Dengan meningkatnya penggunaan perkhidmatan perubatan, isu-isu seperti kepuasan pelanggan menjadi satu topik yang penting bagi pihak pengurusan dan pelanggan (Hulka et al 1975; Baker & Streatfield 1995). Kepuasan pelanggan merujuk kepada sesuatu perkhidmatan yang memberikan kemahuan, permintaan atau keinginan pelanggan (Lebow 1983). Kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan merupakan hasil yang penting dalam menentukan samada seseorang pesakit itu akan mendapatkan rawatan, komplian terhadap rawatan dan meneruskan perhubungan dengan doktor yang memberi perkhidmatan (Larsen & Rootman 1976). Pandangan seseorang pelanggan adalah perlu bagi mendapatkan maklumat bagaimana kaedah untuk membentuk atau memperbaiki sistem perkhidmatan kesihatan yang sedia ada.

Banyak kajian telah dijalankan di Malaysia yang menunjukkan tahap kepuasan pelanggan yang tinggi iaitu sekitar 70% hingga 80% seperti kajian di klinik pesakit luar Hospital Dungun (1994), Klinik Kesihatan Ibu dan Anak (KKIA) Muar, Johor (1995) dan KKIA Bachok, Kelantan (1993) mendapati kepuasan pelanggan melebihi 70% (data-data yang tidak diterbitkan). Walaupun kajian-kajian ini dijalankan di institusi kerajaan, masih tiada kajian ke atas kepuasan pelanggan di klinik swasta di Malaysia. Kajian ini juga penting mernandangkan bilangan doktor yang berkhidmat di sektor swasta adalah tinggi iaitu 46.2% (Kementerian Kesihatan Malaysia 2001).

Namun masih terdapat rungutan dan aduan dari orang ramai mengenai ketidakpuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kesihatan di negara ini. Kajian ini bertujuan menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di klinik swasta serta mengenalpasti aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

* Institut Pengurusan Kesihatan, KKM

** Jabatan Kesihatan Masyarakat, FPUKM

*** Pengamal Perubatan Swasta

METODOLOGI

Kajian irisan lintang ini telah dijalankan dari bulan Visember 1996 sehingga Februari 1997 di kalangan pesakit yang mendapatkan perkhidmatan pesakit luar di tiga buah klinik swasta di Seremban, Negeri Sembilan. Pemilihan klinik swasta ini berdasarkan kedudukan yang berdekatan antara satu sama lain dengan anggapan klinik-klinik ini memberi perkhidmatan kepada populasi yang sama. Klinik-klinik swasta ini dipilih secara rawak mudah dan mendapat persetujuan dari pemilik klinik berkenaan.

Saiz sampel yang diperlukan adalah seramai 138 respondent berdasarkan program EPI-INFO dengan mengambil kira kuasa kajian 80%, peratus kepuasan pelanggan di klinik swasta sebanyak 70% dan jangkaan kepuasan pelanggan di dalam kajian ini sebanyak 65%.

Responden dipilih secara persampelan sistematik di mana pelanggan ke lima mendaftar di kaunter klinik akan dipilih menjadi sampel. Responden akan ditemuduga apabila mereka sedang menunggu untuk berjumpa dengan doktor.

Responden dipilih dari kalangan mereka yang sukarela menjadi sampel, berumur 18 tahun ke atas, warganegara Malaysia, pernah datang ke klinik berkenaan sekurang-kurangnya sekali sebelum kajian dijalankan dan responden yang datang mendapatkan rawatan perubatan kecuali mereka yang mendapatkan pemeriksaan ibu mengandung dan pemeriksaan perubatan.

Faktor-faktor kepuasan pelanggan yang dikaji adalah adab interpersonal, kualiti teknikal, aksesibiliti/kemudahan, efikasi/hasil, persekitaran fizikal, availabiliti perkhidmatan, caj perkhidmatan dan penjagaan berterusan. Kesemua faktor-faktor kepuasan pelanggan dinilai menggunakan skala Likert, di mana 1 menggambarkan sangat tidak memuaskan/setuju dan 5 mewakili sangat memuaskan/setuju.

Terdapat 38 soalan di dalam borang soal selidik yang menilai tahap kepuasan pelanggan. Sepuluh soalan berkenaan adab interpersonal, empat soalan berkenaan kualiti teknikal, enam soalan bagi aksesibiliti/kemudahan, empat soalan bagi efikasi/hasil, lima berkenaan persekitaran fizikal, lima bagi availabiliti perkhidmatan, dua bagi caj perkhidmatan dan dua berkenaan penjagaan berterusan.

ANALISIS DATA

Analisis data dilakukan menggunakan pakej statistik SPSS. Data dianalisa dengan menggunakan kaedah statistik deskriptif.

HASIL KAJIAN

Seramai 206 orang respondent telah disoal selidik dari tiga buah klinik swasta. Data sosiodemografi

responden dalam kajian ini adalah seperti dalam Jadual 1.

Jadual 1: Ciri-Ciri Responden Yang Hadir Ke Klinik Swasta Di Seremban, N. Sembilan

Ciri-ciri	n	%
Jantina		
Lelaki	88	42.7
Perempuan	118	57.3
Bangsa		
Melayu	144	69.9
Cina	10	4.9
India	47	22.8
Lain-lain	5	2.4
Umur (tahun)		
< 25	41	19.9
25 – < 35	47	22.8
35 – < 45	68	33.1
45 – < 55	31	15.1
55 – < 65	14	6.8
≥65	5	2.3
Taraf Perkahwinan		
Bujang	48	23.3
Berkahwin	151	73.3
Cerai/Janda/Duda	7	3.4
Taraf Pendidikan		
Tidak Bersekolah	13	6.2
Sekolah Rendah	26	12.5
Sekolah Menengah	143	69.3
Kolej/Maktab/Univ.	24	12.0
Taraf Pekerjaan		
Bekerja	154	74.8
Tidak Bekerja	35	16.9
Pelajar	10	4.9
Pesara	7	3.4
Jenis Pekerjaan		
Sendiri	13	6.3
Kerajaan	38	18.4
Swasta	111	53.9
Tidak Berkenaan	44	21.4
Pendapatan Keluarga		
< 500	30	14.6
500 – < 1000	39	18.9
1000 – < 1500	45	21.8
1500 – < 2000	26	12.6
2000 – < 2500	21	10.2
≥ 2500	45	21.9

Aspek Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan

Terdapat 38 soalan bagi aspek kepuasan pelanggan secara **keseluruhannya** dengan **menggunakan** skala Likert (5 skala) yang terbahagi kepada **lapan faktor** kepuasan pelanggan. Ini **bermakna** markah **penuh** adalah 190 manakala markah **terendah** adalah 38. **Dalam** kajian ini, skala Likert 4 dan 5 dikategorikan sebagai berpuas hati manakala 3, 2 dan 1 sebagai **tidak** berpuas hati. Kaedah **pengiraan** adalah bagi mereka yang **memperolehi** markah 152 dan ke **atas** **dikategorikan** sebagai berpuas hati (38 darab 4), manakala markah 151 dan ke bawah tidak berpuas hati.

Secara **keseluruhan**, hasil dari kajian ini **menunjukkan** hanya 19.4% dari responden berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh klinik swasta (Jadual 2).

Jadual 2: Tahap Kepuasan Pelanggan Mengikut Jumlah Skor Keseluruhan

Perkara	Responden (n=206)	
	Puas (%)	Tidak Puas (To)
Kepuasan keseluruhan	40 (19.4)	166 (80.6)

Kepuasan Pelanggan Mengikut Aspek-Aspek Yang Dikaji

Terdapat **lapan** aspek kepuasan pelanggan yang dikaji **iaitu** adab interpersonal, kualiti **teknikal**, asesibiliti, **efikasi**, **persekitaran fizikal**, **availabiliti**, **caj perkhidmatan** dan **penjagaan berterusan**. **Jadual 3** menunjukkan tahap kepuasan pelanggan pesakit yang mendapatkan **perkhidmatan** di klinik swasta. Di dapati responden klinik swasta berpuas hati dengan aspek adab interpersonal, kualiti **teknikal**, asesibiliti dan **efikasi**. Manakala aspek yang mereka tidak berpuas hati adalah **persekitaran fizikal**, **availabiliti**, **caj perkhidmatan** dan **penjagaan berterusan**.

Kepuasan Pelanggan Terhadap Adab Interpersonal

Faktor ini mengandungi sepuluh perkara. Jika dilihat **Jadual 4**, tahap kepuasan pelanggan terhadap pecahan dalam adab interpersonal adalah melebihi 61%. Ini bererti responden **klinik** swasta lebih **ramai** berpuas hati terhadap adab interpersonal apabila mendapatkan **rawatan**. **Walaupun** doktor di klinik swasta **harus** memperbaiki perkara seperti menjelaskan mengenai kesan **sampingan** ubat dan menerangkan mengenai **rawatan** susulan.

Jadual 3: Perbandingan Tahap Kepuasan Pelanggan Mengikut Aspek-Aspek Yang Dikaji

Aspek	Responden (n=206)	
	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Adab Interpersonal	114 (55.3)	92 (44.7)
Kualiti Teknikal	204 (99.0)	2 (1.0)
Asesibiliti	180 (87.4)	26 (12.6)
Efikasi	206 (100)	0 (0.0)
Persekitaran	39 (18.9)	167 (81.1)
Availabiliti	18 (8.7)	188 (91.3)
Caj Perkhidmatan	70 (34.0)	136 (66.0)
Penjagaan Berterusan	50 (24.3)	156 (75.7)

Jadual 4: Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Adab Interpersonal

Perkara	Puas	Tidak Puas
	n (%)	n (%)
1. Doktor melayan dengan hormat	204 (99.0)	2 (1.0)
2. Doktor memberi peluang menjelaskan apa dalam fikiran anda	198 (96.1)	8 (3.9)
3. Kakitangan lain melayan anda dengan ramah	191 (92.7)	15 (7.3)
4. Doktor berterus terang mengenai penyakit anda	183 (88.8)	23 (11.2)
5. Doktor memastikan anda tidak risau tentang penyakit	172 (83.5)	34 (16.5)
6. Kadangkala kalutangan klinik membuat anda seperti orang bodoh	180 (87.4)	26 (12.6)
7. Doktor memahami dan menghormati perasaan anda	199 (96.6)	7 (3.4)
8. Sikap doktor seolah-olah seperti terpaksa merawat anda	176 (85.4)	30 (14.6)
9. Doktor menjelaskan kesan sampingan ubat yang diberikan	126 (61.2)	80 (38.8)
10. Doktor memberi penerangan tentang rawatan susulan	135 (65.5)	71 (34.5)

Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Teknikal

Faktor ini mempunyai empat perkara. Jadual 5 menunjukkan pada keseluruhannya, responden berpuas hati dengan semua perkara dalam aspek kualiti teknikal.

Jadual 5: Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Kualiti Teknikal

Perkara	Puas	Tidak Puas
	n (%)	n (%)
1 Doktor sentiasa berhati-hati semasa melakukan pemeriksaan	198 (96.1)	8 (3.9)
2 Doktor menasihatkan anda cara menghindari diri dari penyakit atau kecederaan	175 (85.0)	31 (15.0)
3 Doktor melakukan pemeriksaan yang menyeluruh	129 (62.6)	77 (37.4)
4 Doktor anda melihat rekod atau menanyakan perihal masalah kesihatan yang lalu	170 (82.5)	36 (17.5)

Kepuasan Pelanggan Terhadap Asesibiliti/ Kemudahan

Jadual 6 menunjukkan enam perkara di dalam aspek asesibiliti/kemudahan. Pada keseluruhannya responden di klinik swasta berpuas hati dengan ke semua perkara kecuali perkara kelima iaitu kesukaran untuk mendapatkan rawatan sekiranya berlaku kecemasan di mana hanya 38.3% responden yang berpuas hati.

Kepuasan Pelanggan Terhadap Efikasi/Hasil

Merujuk kepada Jadual 7, kepuasan pelanggan klinik swasta adalah tinggi dalam semua aspek efikasi/hasil kecuali dalam perkara bekalan ubat yang mencukupi (peratus kepuasan adalah 68.0%).

Kepuasan Pelanggan Terhadap Persekitaran Fizikal

Faktor ini mempunyai lima perkara. Dalam Jadual 8 kita dapati responden tidak berpuas hati kerana sukar untuk meletakkan kenderaan mereka dengan selesa sewaktu mendapatkan rawatan di klinik swasta. Begitu juga dengan kepuasan pelanggan terhadap kemudahan tandas yang elok dan bersih iaitu hanya 43.2%.

Jadual 6: Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Asesibiliti/Kemudahan

Perkara	Puas	Tidak Puas
	n (%)	n (%)
1 Klinik ini terletak di lokasi yang sesuai	193 (93.7)	13 (6.3)
2 Terdapat kemudahan awam untuk pergi ke klinik	190 (92.2)	16 (7.8)
3 Waktu perkhidmatan klinik ini memudahkan untuk mendapatkan rawatan	187 (90.8)	19 (9.2)
4 Anda terpaksa mengambil masa yang lama untuk ke klinik ini	143 (61.1)	63 (30.6)
5 Sekiranya berlaku kecemasan anda sukar untuk mendapatkan rawatan	79 (38.3)	127 (61.7)
6 Anda terpaksa menunggu lama untuk mendapatkan rawatan di klinik ini	120 (58.3)	86 (41.7)

Jadual 7: Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Efikasi/Hasil

Perkara	Puas	Tidak Puas
	n (%)	n (%)
1 Perkhidmatan yang diberikan dapat mengurangkan masalah anda	193 (93.7)	13 (6.3)
2 Klinik ini mempunyai bekalan ubat yang mencukupi	140 (68.0)	66 (32.0)
3 Rawatan dan ubat yang diberikan adalah berkesan	183 (88.8)	23 (11.2)
4 Sekiranya anda ingin mendapatkan perkhidmatan rnsa akan datang, anda akan ke klinik ini	180 (87.4)	26 (12.6)

Jadual 8: Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Persekitaran Fizikal

Perkara	Puas	Tidak Puas
	n (%)	n (%)
1 Suasana persekitaran klinik membuatkan anda selesa	171 (83.0)	35 (17.0)
2 Terdapat kemudahan asas seperti telefon yang berdekatan	124 (60.2)	82 (39.8)
3 Klinik ini mempunyai tandas yang balk dan bersih	91 (44.2)	115 (55.8)
4 Amat sukar untuk meletakkan kereta dengan selesa di klinik ini	58 (28.2)	148 (71.8)
5 Secara keseluruhannya kemudahan yang ada di klinik ini mencukupi	179 (86.9)	27 (13.1)

Kepuasan Pelanggan Terhadap Kebolehdapatan

Dalam aspek ini, responden klinik swasta menyatakan ketidakpuasan mereka (lebih dari 60.0%) terhadap perkara mengenai bilangan doktor yang bertugas, perkhidmatan pemeriksaan darah dan urin serta kesukaran untuk mendapatkan rujukan pakar (Jadual 9).

Jadual 9: Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Kebolehdapatan

Perkara	Puas	Tidak Puas
	n (%)	n (%)
1 Pada pendapat anda bilik doktor mempunyai peralatan perubatan yang lengkap	135 (65.5)	71 (34.5)
2 Lebih ramai doktor diperlukan di klinik ini	61 (32.5)	139 (67.5)
3 Kakitangan klinik ini mencukupi	164 (79.6)	42 (20.4)
4 Perkhidmatan pemeriksaan darah dan air kencing memuaskan	81 (39.3)	125 (60.7)
5 Adalah sukar untuk mendapatkan rujukan pakar di klinik ini	33 (16.0)	173 (84.0)

Kepuasan Pelanggan Terhadap Caj Perkhidmatan

Faktor ini hanya mempunyai dua perkara dan di dapati responden klinik swasta kurang berpuas hati (72.8%) mengenai kemudahan mendapatkan perkhidmatan perubatan walaupun tidak mempunyai wang (Jadual 10). Ini sering berlaku semasa dalam keadaan kecemasan dan bagi mereka yang membayar caj perkhidmatan dengan wang sendiri. Walaubagairnanapun, secara keseluruhannya mereka berpuas hati dengan caj perkhidmatan yang dikenakan (79.1%).

Jadual 10: Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Caj Perkhidmatan

Perkara	Puas	Tidak Puas
	n (%)	n (%)
1 Anda boleh memper-olehi perkhidmatan perubatan dengan mudah walaupun tidak mempunyai wang	56 (27.2)	150 (72.8)
2 Caj perkhidmatan yang dikenakan adalah berpatutan	163 (79.1)	43 (20.9)

Kepuasan Pelanggan Terhadap Penjagaan Berterusan

Jadual 11 menunjukkan dua perkara yang dinilai dalam aspek penjagaan berterusan. Di dapati lebih separuh responden (58.7%) menyatakan kesukaran untuk berjumpa dengan doktor yang sama setiap kali datang ke klinik.

Jadual 11: Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Penjagaan Berterusan

Perkara	Puas	Tidak Puas
	n (%)	n (%)
1 Anda rasa sukar untuk berjumpa doktor yang sama setiap kali ke klinik	85 (41.3)	121 (58.7)
2 Anda bebas untuk memilih doktor yang akan merawat anda	107 (51.9)	99 (48.1)

PERBINCANGAN

Terdapat lapan aspek kepuasan pelanggan yang dinilai dalam kajian ini. Walaupun begitu pemilihan aspek-aspek ini mempunyai batasan teknikal di dalam kesempurnaannya dan verifikasi statistik. Dalam menentukan aspek kepuasan pelanggan yang komprehensif, menilai kehendak pelanggan adalah langkah pertama dan ini selalunya dijalankan dalam bentuk perbincangan atau temuramah kumpulan fokus (*focus group discussion*). Tujuannya adalah bagi mendapatkan pandangan pelanggan mengenai aspek kepuasan pelanggan yang terpenting pada pendapat mereka. Ini kerana perkhidmatan atau produk utama yang memuaskan hati pelanggan berbeza mengikut jenis perkhidmatan atau produk yang dihubungkan dengan pelanggan (Halpem 1996; Carey & Seibert 1993). Dalam kajian ini, penilaian keperluan (*need assessment*) tersebut tidak dijalankan sebelum menentukan aspek kepuasan pelanggan.

Secara puratanya, responden di klinik swasta adalah kurang berpuas hati secara keseluruhannya dengan tahap ketidakpuasan melebihi 80% iaitu hanya 19.4% yang berpuas hati. Umumnya, responden di klinik swasta tidak berpuas hati terhadap empat aspek iaitu persekitaran fizikal, availabiliti, caj perkhidmatan dan penjagaan berterusan.

Bagi aspek adab interpersonal didapati bahawa responden di klinik swasta yang berpuas hati adalah 55.3%. Kajian Andrzejewski dan Laguna mendapati kepuasan yang tinggi terhadap faktor interpersonal iaitu sebanyak 90% (Andrzejewski & Laguna 1997). Kajian oleh Kloos et al. (1987) dan Gilson et al. (1994) mendapati bahawa pelanggan menganggap kakitangan di klinik swasta termasuk doktor lebih mempunyai sikap yang positif terhadap pesakit dan perkhidmatan yang lebih personal.

Kajian oleh Greene et al. (1994) pula mendapati bahawa keramahan kakitangan, membuat pesakit tidak risau, memberi peluang pesakit nienjelaskan fikiran dan penerangan mengenai rawatan susulan didapati mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan sementara melayan dengan hormat, menghormati perasaan pelanggan serta berterus terang mengenai penyakit tidak mempunyai hubungan yang signifikan.

Dari segi kepuasan terhadap kualiti teknikal, secara keseluruhannya didapati tahap kepuasan hampir mencapai 100%. Kajian oleh Thompson et al. (1996), Bopp (1990) dan Jones et al. (1993) mendapati bahawa kepuasan pelanggan terhadap aspek kualiti teknikal adalah tinggi iaitu melebihi 90%.

Bagi aspek asesibiliti, 87.4% responden di klinik swasta menyatakan mereka berpuas hati. Kajian oleh Baker dan Streatfield (1995) mendapati bahawa purata skor kepuasan pelanggan terhadap

aspek asesibiliti adalah tinggi iaitu 72.7 dari markah penuh 100 dengan sisihan piawai 4.6.

Dari segi kepuasan terhadap efikasi/hasil, kajian ini menunjukkan tahap kepuasan yang sangat tinggi iaitu 100%. Aspek ini menunjukkan perkhidmatan yang diberikan menghasilkan efikasi/hasil yang dikehendaki oleh responden dalam menolong mengurangkan masalah mereka. Ini disokong oleh kajian Lebow (1983) dan Thompson et al. (1996) yang menunjukkan efikasi/hasil yang tinggi turut meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil kajian menunjukkan responden di klinik swasta yang berpuas hati mengenai aspek persekitaran fizikal. Antara perkara yang mereka tidak berpuas hati adalah mengenai kesukaran untuk meletakkan kenderaan dengan selesa di klinik tersebut. Ini mungkin disebabkan pihak klinik tidak menyediakan tempat meletakkan kenderaan khusus dan kebanyakan responden memiliki kenderaan sendiri untuk ke klinik bagi mendapatkan rawatan. Baker dan Streatfield (1995) dalam kajiannya menunjukkan daripada markah penuh 100, di dapati persekitaran fizikal mempunyai purata kepuasan sebanyak 66.4 manakala Pascoe et al. (1983) pula mendapati markah sebanyak 77.8.

Faktor availabiliti juga memarnirkan tahap kepuasan yang rendah di kalangan responden di klinik swasta iaitu cuma 8.7%. Jika diteliti secara terperinci perkara dalam aspek tersebut, responden di klinik swasta menyatakan mereka memerlukan lebih ramai doktor, perkhidmatan makmal yang kurang memuaskan serta kesukaran untuk mendapatkan rujukan pakar. Ini mungkin disebabkan oleh mereka di klinik swasta juga perlu menunggu agak lama di samping mereka tidak ada kemudahan makmal yang baik. Menurut kajian oleh Baker dan Streatfield (1995), daripada markah penuh 100, didapati faktor availabiliti mempunyai purata skor yang sederhana iaitu 55.9 dan sisihan piawai 12.0. Kajian Hjortdahl dan Laerum (1992) pula menunjukkan faktor availabiliti mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan di klinik swasta mengenai caj pembayaran adalah rendah iaitu 34.0%. Ini dapat dijelaskan kerana caj perkhidmatan klinik swasta bergantung kepada banyak faktor seperti bayaran konsultasi, pemeriksaan makmal, ubat dan sebagainya. Akin et al. (1986) dalam kajiannya di Filipina menunjukkan walaupun bayaran di klinik swasta adalah lebih tinggi (28 kali ganda), tetapi masih ramai yang menggunakannya kerana kualiti perkhidmatan yang lebih baik. Kajian oleh Kloos et al. (1987) di Addis Ababa juga menunjukkan hampir 60% dari golongan profesional dan yang berpendapatan tinggi menggunakan perkhidmatan swasta walaupun cajnya adalah 10 – 15 kali lebih tinggi dari klinik kerajaan.

Dari segi penjagaan berterusan atau 'continuity of care', menunjukkan secara keseluruhan responden di klinik swasta memamirkan tahap kepuasan yang rendah iaitu 24.3%. Penjelasan yang mungkin untuk perkara ini adalah kadangkala doktor di sesebuah klinik swasta terpaksa diganti oleh doktor lain atas sebab bercuti atau terpaksa menyelesaikan perkara tertentu dan ini mungkin menjadi sebab kenapa kepuasan pelanggan di klinik swasta juga agak rendah.

Aspek penjagaan berterusan adalah satu aspek yang penting menurut Ware dan Synder (1975) dan Hjortdahl dan Laerum (1992) di mana mereka telah mengenalpasti empat faktor pembolehubah tidak bersandar yang menentukan kepuasan pelanggan yang mana penjagaan berterusan adalah faktor yang paling tinggi menjelaskan mengenai variasi dalam kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, responden di Klinik swasta memamirkan tahap kepuasan pelanggan yang rendah iaitu 19.4%. Dari segi aspek kepuasan pelanggan yang dikaji, responden di klinik swasta tidak berpuas hati dengan faktor seperti persekitaran fizikal, availabiliti, caj perkhidmatan dan penjagaan berterusan. Beberapa cadangan boleh disimpulkan di sini bagi mengatasi masalah ketidakpuasan pelanggan seperti meningkatkan kemudahan asas di klinik seperti tempat menunggu yang selesa, tandas serta menyediakan bahan bacaan yang berfaedah. Dalam aspek availabiliti, pihak klinik swasta perlu mempertingkatkan kemudahan klinik seperti pemeriksaan makmal yang mudah dan murah. Selain dari dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, faktor ini dapat menarik kedatangan pesakit ke klinik tersebut. Bagi meningkatkan aspek penjagaan berterusan, dicadangkan agar doktor swasta yang sama merawat pesakit terutama bagi mereka yang mempunyai masalah penyakit kronik dengan memberi temujanji yang sesuai dengan masa doktor klinik tersebut bertugas.

RUJUKAN

Akin JS, Griffin GC, Guilkey DK, Popkin BM. 1986. The demand for adult services in the Bicol region of the Philippine. *Soc Sci Med.* 22(3): 321 – 328.

Andrzejewski N, Laguna RT. 1997. Use of a customer satisfaction survey by health care regulators: A total for total quality management. *Public Health Rep.* 112: 206 – 210.

Baker R, Streatfield J. 1995. What type of general practice do patients prefer? Exploration of practice characteristics influencing patients satisfaction. *Br J Gen Pract.* 45: 654 – 659.

Bopp KD. 1990. How to evaluate the question of ambulatory medical encounters: A marketing perspective. *J Health Care Marketing.* 10: 6 – 15.

Carey RG, Seibert JH. 1993. A patient survey system to measure quality improvement: Questionnaire reliability and validity. *Soc Sci Med.* 57: 40 – 52.

Gilson L, Alilio M, Heggenhougen K. 1994. Community satisfaction with primary care services: An evaluation undertaken in the Morogoro region of Tanzania. *Soc Sci Med.* 39(6): 767 – 780.

Greene MG, Adelman RD, Friedmann E, Charon R. 1994. Older patient satisfaction with communication during an initial medical encounter. *Soc Sci Med.* 38(9): 1279 – 1288.

Halpern J. 1996. The measurement of quality of care in the Veterans Health Administration. *Med Care.* 34(3): 55 – 68.

Hjortdahl P, Laerum E. 1992. Continuity of care in general practice: Effect on patient satisfaction. *BMJ.* 304: 1287 – 1290.

Hulka BS, Kupper LL, Daly MB, Cassel JC, Schoen F. 1975. Correlates of satisfaction and dissatisfaction with medical care: A community perspective. *Med Care.* XIII(8): 648 – 658.

Jones RB, Carnon AG, Wylie H, Hedley AJ. 1993. How do we measure consumer opinions of outpatient clinics? *Public Health.* 107: 235 – 241.

Kementerian Kesihatan Malaysia. 2001. Laporan Tahunan.

Kloos H, Etea A, Degefa A. 1987. Illness and health behaviour in Addis Ababa and rural Central Ethiopia. *Soc Sci Med.* 25(9): 1003 – 1019.

Larsen DE, Rootman I. 1976. Physician role performance and patient satisfaction. *Soc Sci Med.* 10: 29 – 32.

Lebow JL. 1983. Research assessing consumer satisfaction with mental health treatment: A review of findings. *Eval Prog Plan.* 1983; 6: 211 – 236.

Pascoe GC, Atkinson CC. 1983. The Evaluation Ranking Scale: A new methodology for assessing satisfaction. *Eval Prog Plan.* 6: 335 – 347.

Thompson D, Yarnold PR, Williams DR, Adams SL. 1996. Effect of actual waiting time, perceived waiting time, information delivery and expressive quality on patient satisfaction in the emergency department. *Ann Emerg Med.* 28(6): 657 – 665.

Ware JE, Synder MK. 1975. Dimensions of patient attitude regarding doctors and medical care services. *Med Care.* 13: 669 – 675.