

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN (SERVQUAL) PENGAL PERTAMA 2014, HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II

Pengenalan

Satu kajian kepuasan pelanggan ke atas perkhidmatan Pesakit Luar dengan menggunakan kaedah SERVQUAL telah dijalankan di klinik dan wad Hospital Raja Perempuan Zainab II pada Februari 2014. Kaedah 'systematic random sampling' digunakan, menggunakan borang soal selidik SERVQUAL yang disediakan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM). Selain butiran demografi pesakit dan butiran lawatan ke klinik serta masalah utama yang dihadapi, sebanyak sembilan (9) domain SERVQUAL utama yang dianalisis iaitu *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Outcome, Caring, Teamwork* dan *Professionalism*.

Analisis hasil kajian menunjukkan kebanyakan pesakit berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan pesakit luaran iaitu sebanyak **97.0%** berpuas hati secara keseluruhan, manakala seramai **3.0%** pesakit tidak berpuas hati.

Profil Responden

Jadual 1: Profil Responden Berdasarkan Variabel Jantina, Umur, Bangsa, Taraf Perkahwinan, Taraf Pendidikan Tertinggi dan Jenis Pekerjaan.

Bil	Variable	Jumlah	Peratus %	
1.	Jantina	Lelaki	389	39.7%
		Perempuan	592	60.3%
		Jumlah	981	100.0%
2.	Umur	20 tahun & ke bawah	103	10.5%
		21 hingga 30 tahun	236	24.1%
		31 hingga 40 tahun	285	29.1%
		41 hingga 50 tahun	161	16.4%
		51 hingga 60 tahun	111	11.3%
		61 hingga 70 tahun	55	5.6%
		71 hingga 80 tahun	30	3.1%
		81 tahun & ke atas	103	10.5%
		Jumlah	981	100.0%
3.	Bangsa	Melayu	918	93.6%
		Cina	45	4.6%
		India	5	.5%
		Bumiputera	7	.7%
		Lain-lain	6	.6%
		Jumlah	981	100.0%
4.	Taraf Perkahwinan	Berkahwin	715	72.9%
		Bujang	215	21.9%
		Janda/Duda	51	5.2%
		Jumlah	981	100.0%
5.	Tahap Pendidikan Tertinggi	Tiada Pendidikan Formal	40	4.1%
		Sekolah Rendah	96	9.8%
		Sekolah Menengah	580	59.1%
		Peringkat Diploma/Ijazah	265	27.0%
		Jumlah	981	100.0%
6.	Sektor pekerjaan	Sektor Awam/ Kerajaan	212	21.6%
		Sektor Swasta	104	10.6%
		Bekerja Sendiri	218	22.2%
		Tidak Bekerja	106	10.8%
		Pelajar	95	9.7%
		Pesara	38	3.9%
		Surirumah	205	20.9%
		Lain/lain	3	.3%
		Jumlah	981	100.0%

Dari Jadual 1, didapati responden terdiri lebih dari kalangan perempuan (60.3%) berbanding lelaki (39.7%), dan kumpulan umur terbesar ialah 31-40 tahun. Kebanyakan responden terdiri bangsa Melayu (93.6%), diikuti oleh bangsa Cina (4.6%) dan bumiputera (0.7%). Majoriti responden (72.9%) telah berkahwin dan tahap pendidikan tertinggi responden ialah sekolah menengah (59.1%). Golongan responden paling ramai adalah dari bekerja sendiri (22.2%), diikuti sektor awam (21.6%).

Dimensi SERVQUAL

Tangibles - physical facilities, equipment, and appearance of personnel

Reliability - ability to perform the promised service dependably and accurately

Responsiveness - willingness to help customers and provide prompt service

Assurance - knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence

Empathy - caring, the individualized attention the firm provides its customers

Outcome - achieving customers' goals

Caring – combinations of reliability, responsiveness, assurance and empathy

Teamwork – working together as a team

Professionalism – combination of Tangible, effective treatment and work discipline

Jadual 3: Pencapaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi SERVQUAL

Bil	Dimensi Servqual	Memenuhi ekspektasi pelanggan	% Memenuhi ekspektasi pelanggan	Tidak memenuhi ekspektasi pelanggan	% Tidak memenuhi ekspektasi pelanggan
1	Tangible	531	54.1%	450	45.9%
2	Reliability	579	59.0%	402	41.0%
3	Responsiveness	591	60.2%	390	39.8%
4	Assurance	613	62.5%	368	37.5%
5	Empathy	610	62.2%	371	37.8%
6	Outcome	665	67.8%	316	32.2%
7	Caring Services	470	47.9%	511	52.1%
8	Teamwork	607	61.9%	374	38.1%
9	Professionalism	450	45.9%	531	54.1%

Pencapaian Dimensi SERVQUAL :

- a) Paling tinggi adalah Outcome (67.8%).
- b) Paling rendah adalah Professionalisme (45.9%)

Trending Peratus Puas Hati Berdasarkan Semua Kategori Perkhidmatan

Tahun	Penggal	Berdasarkan Soalan No.18	Berdasarkan Pengalaman Responden (13 soalan)	Berdasarkan SERVQUAL KKM
2012	1	95.8%	95.3%	34.1%
	2	97.6%	94.1%	35.6%
2013	1	97.5%	97.8%	42.8%
	2	94.7%	96.9%	39.1%
2014	1	97.0%	97.8%	41.4%
	2			

Peratus Puas Hati dan Memenuhi Ekspektasi Berdasarkan Semua Kategori Perkhidmatan

