

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2017

UNIT PERUBATAN TRADISIONAL DAN
KOMPLEMENTARI
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

DISEDIAKAN OLEH

CAWANGAN AMALAN PERUBATAN TRADISIONAL DAN KOMPLEMENTARI
BAHAGIAN PERUBATAN TRADISIONAL DAN KOMPLEMENTARI
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

	MUKA SURAT
Penghargaan	2
Ahli Kumpulan Kajian	3
Ringkasan Eksekutif	4
Bab 1 : Pengenalan	
• Latar belakang	5
• Rasional	7
• Objektif	8
Bab 2: Metodologi	
• Reka bentuk kajian (study design)	9
• Kumpulan sasaran	9
• Kaedah soal selidik	10
• Pengumpulan data	10
• Analisis data	11
Bab 3: Hasil kajian	
• Bahagian A: Sosiodemografi pelanggan	12
• Bahagian B: Profil klinikal pelanggan	14
• Bahagian C: Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan Unit PT&K	17
• Bahagian D: Tahap kepuasan pelanggan berdasarkan amalan PT&K	31
• Bahagian E: Tahap kepuasan pelanggan mengikut Unit-unit PT&K	41
Bab 4: Perbincangan	50
Bab 5: Kesimpulan	54
Rujukan	55

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih diucapkan kepada Pengarah Bahagian Perubatan Tradisional dan Komplementari (BPTK), Kementerian Kesihatan Malaysia di atas keizinan dan sokongan berterusan sepanjang kajian ini dijalankan sehingga penerbitan laporan.

Di samping itu, pihak kami ingin merakamkan ribuan terima kasih di atas penyertaan, bantuan dan sokongan pihak-pihak berikut di atas kerjasama yang diberikan dalam kajian ini:

- Pengarah Hospital Putrajaya, Wilayah Persekutuan Putrajaya;
- Pengarah Institut Kanser Negara, Wilayah Persekutuan Putrajaya;
- Pengarah Hospital Rehabilitasi Cheras, Kuala Lumpur;
- Pengarah Hospital Jasin, Melaka;
- Pengarah Hospital Wanita & Kanak-kanak, Likas, Sabah;
- Pengarah Hospital Sultanah Kalsom, Cameron Highland, Pahang;
- Warga Unit Perubatan Tradisional & Komplementari (PT&K) Institut Kanser Negara, Hospital Rehabilitasi Cheras, Hospital Jasin, Hospital Wanita & Kanak-kanak, Likas, Hospital Sultanah Kalsom, Cameron Highland dan Hospital Putrajaya.
- Pelanggan kajian yang terdiri daripada pesakit-pesakit yang mendapatkan perkhidmatan di Unit PT&K terlibat.

Juga kepada individu-individu yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam Kajian Kepuasan Pelanggan Unit PT&K 2017 ini.

Cawangan Amalan Perubatan Tradisional dan Komplementari
Bahagian Perubatan Tradisional & Komplementari
Kementerian Kesihatan Malaysia

AHLI KUMPULAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UNIT PT&K 2017

Penyelidik Utama (Principal Investigator)	Dr. Farhana Binti Abdul Aziz
Penyelidik Bersama (Co-Investigator)	Dr. Jaspal Kaur a/p Marik Singh Dr. Adilla Nur Binti Halim Pn. Suraya Hani Binti Sharon
Penyelia Projek (Lapangan)	Dr. Lim Ren Jye (Institut Kanser Negara) Dr. Radzuan Bin Mat Ibrahim (Hospital Rehabilitasi Cheras) Dr. Shahrum Bin Muzakir (Hospital Jasin, Melaka) Cik Noor Ashikin Binti Nordin (Hospital Sultanah Kalsom, Cameron Highland) Dr. Azlina Binti Mohd Husain (Pusat Bersalin Berisiko Rendah, MAIWP) Dr. Dianie D.J Kitingan (HWKKS, Likas)
Koordinator Projek	Cawangan Amalan PT&K, BPTK Pn. Lydiawati Binti Arzeni Institut Kanser Negara Pn. Normaslina Binti Ridzuan Chun Hospital Rehabilitasi Cheras JT Suzila Binti Abdullah JT Suhaila Binti Mohamad Sanusi JM Fatin Binti Alawiah Zaidi Hospital Jasin, Melaka Sister Siti Suhaila Binti Mohd Radzi Hospital Sultanah Kalsom, Cameron Highland, Pahang Cik Noor Ashikin Binti Nordin Pusat Bersalin Berisiko Rendah, MAIWP Sister Azlinda Binti Mohd Yunus Hospital Wanita & Kanak-kanak, Likas, Sabah JM Khairunnisa Binti Mahidi
Analisis Data	Pn. Suraya Hani Binti Sharon
Editor	Dr. Farhana Binti Abdul Aziz Dr. Adilla Nur Binti Halim Pn. Suraya Hani Binti Sharon

Bahagian Perubatan Tradisional dan Komplementari (BPTK), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) telah melaksanakan satu kajian bagi menilai tahap kepuasan pelanggan di Unit Perubatan Tradisional dan Komplementari (PT&K) pada bulan Julai hingga Oktober 2017. Kajian ini melibatkan pesakit yang menerima rawatan di Unit PT&K di enam buah hospital iaitu Institut Kanser Negara, Putrajaya, Hospital Rehabilitasi Cheras, Kuala Lumpur, Hospital Jasin, Melaka, Hospital Wanita & Kanak-kanak, Likas, Sabah, Hospital Sultanah Kalsom, Cameron Highland, Pahang dan Pusat Bersalin Berisiko Rendah 1 Malaysia (PBBR1M), Majlis Agama Wilayah Persekutuan (MAIWP), Kuala Lumpur.

Pemilihan pelanggan adalah secara persampelan mudah (*convenience sampling*) melalui daftar pesakit. Kaedah soal selidik dilaksanakan dengan menggunakan borang soal selidik yang mengandungi maklumat sosiodemografi, profil klinikal pesakit serta tujuh aspek kepuasan pelanggan yang mengandungi sejumlah 36 item. Tujuh aspek tersebut adalah (1) perkhidmatan kaunter, (2) perkhidmatan di bilik saringan, (3) perkhidmatan di bilik rawatan, (4) kemudahan di unit PT&K, (5) progres pesakit (bagi kes ulangan), (6) promosi dan pendidikan berkaitan PT&K, dan (7) harapan atau cadangan penambahbaikan.

Bagi tahun 2017, seramai 287 pelanggan telah mengisi borang soal selidik ini. Secara amnya, tahap kepuasan pelanggan yang menerima perkhidmatan di Unit PT&K ini adalah sangat baik. Hasil kajian mendapati bahawa **99.3%** pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan. Kebanyakan daripada aspek yang dikaji menunjukkan tahap kepuasan yang baik iaitu melebihi 90.0%. Adalah diharapkan agar kualiti perkhidmatan yang baik dan positif ini dapat diperkukuhkan manakala segala kelemahan dapat diatasi bagi meningkatkan mutu perkhidmatan di Unit PT&K pada masa akan datang.

BAB 1: PENGENALAN

LATAR BELAKANG

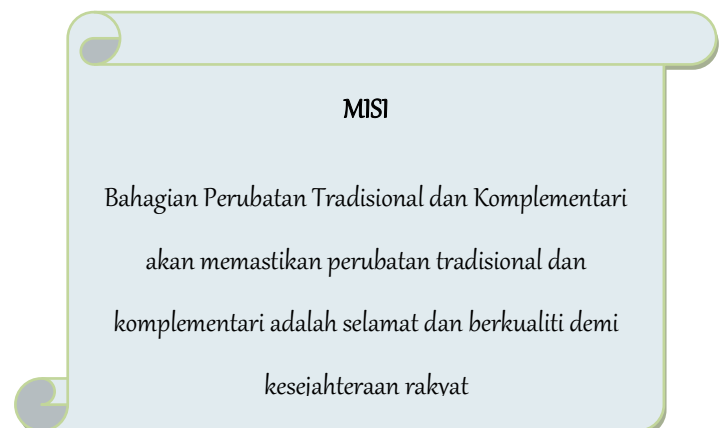
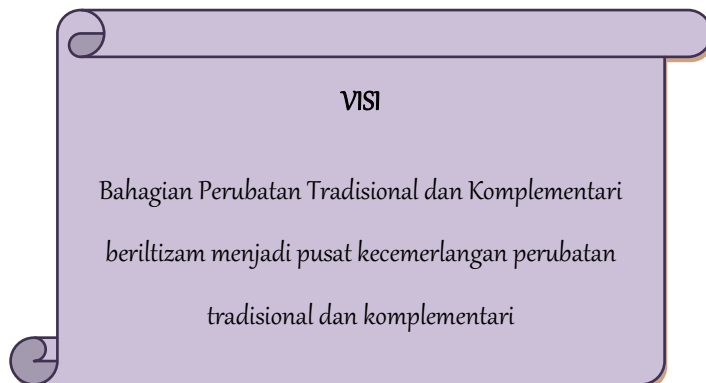
Kepuasan pelanggan ditakrifkan sebagai tahap kepuasan atau kekecewaan seseorang pelanggan setelah menerima sesuatu perkhidmatan berbanding dengan tahap jangkaannya (*expectation*)¹. Penilaian terhadap tahap kepuasan pelanggan ini boleh memberikan gambaran kepada tahap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi. Kajian kepuasan pelanggan merupakan salah satu daripada instrumen pengukuran yang digunakan untuk meninjau sejauh mana keberkesanan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan sesebuah organisasi kepada pelanggannya^{2,3}. Sehubungan itu, sesebuah organisasi adalah bertanggungjawab untuk memastikan kualiti perkhidmatan yang disediakan adalah berada pada tahap yang terbaik.

Bahagian Perubatan Tradisional dan Komplementari (BPTK), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) merupakan sebuah organisasi yang telah mendapat pensijilan sistem pengurusan kualiti MS ISO 9001:2008 sejak tahun 2005 dan kini dalam proses peralihan ke sistem pengurusan kualiti MS ISO 9001:2015. Salah satu elemen yang dititikberatkan dalam sistem pengurusan kualiti MS ISO 9001:2008 ialah memantau dan mengukur prestasi sistem pengurusan kualiti melalui maklum balas kepuasan pelanggan⁴. Selain itu, kajian ini juga dijalankan selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan. Kajian ini telah dilaksanakan di unit-unit Perubatan Tradisional dan Komplementari (PT&K) mulai tahun 2014 yang bertujuan untuk melihat dan mengukur kehendak dan ekspektasi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Unit PT&K serta mendapatkan cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Unit PT&K.

Dasar PT&K Kebangsaan menyatakan bahawa PT&K akan diintegrasikan secara optimum ke dalam sistem penjagaan kesihatan kebangsaan bagi mencapai pendekatan holistik (menyeluruh) dalam meningkatkan kesihatan dan kualiti hidup rakyat Malaysia⁵. Sejarar dengan itu, sehingga Julai 2017 terdapat 15 buah hospital telah berjaya menggabungkan amalan PT&K dengan sistem penjagaan kesihatan kebangsaan. Kini, terdapat tujuh (7) jenis

amalan PT&K yang ditawarkan di fasiliti kesihatan kerajaan iaitu Urutan Tradisional dan Akupunktur untuk pesakit pasca strok dan kesakitan kronik; Terapi Herba sebagai rawatan sampingan bagi pesakit kanser; Penjagaan Tradisional Postnatal untuk penjagaan ibu selepas bersalin; serta Terapi Basti Luaran ,Shirodhara dan Terapi Varmam. Bilangan pesakit yang mendapatkan rawatan di Unit PT&K semakin bertambah dari tahun ke tahun seraya menunjukkan bahawa usaha untuk mengintegrasikan PT&K ke dalam sistem penjagaan kesihatan kebangsaan telah membuahkan hasil.

Dalam usaha untuk memastikan amalan PT&K yang diberikan adalah selamat dan berkesan, selari dengan visi dan misi BPTK, pihak pengurusan tinggi hendaklah juga menitikberatkan kepuasan pelanggan dari aspek lain seperti pengurusan dan kemudahan sedia ada.



RASIONAL

Mengkaji tahap kepuasan pelanggan adalah salah satu kaedah yang diiktiraf untuk menilai perkhidmatan penjagaan kesihatan. Dengan mengetahui kehendak dan ekspektasi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan, sesebuah organisasi boleh meningkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan mereka. Berdasarkan beberapa kajian kepuasan pelanggan yang telah dijalankan di fasiliti-fasiliti kesihatan di Malaysia, peratus tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kesihatan adalah antara 45.5-93.1%^{6,7,8,9,10,11,12}. Hal ini mungkin berlaku berikutan variasi perkhidmatan yang disampaikan, perbezaan dalam populasi kajian, metodologi kajian, pengumpulan data, tempat dan masa kajian dibuat juga memberi impak yang signifikan terhadap kajian.

Hasil kajian kepuasan pelanggan yang telah dijalankan oleh BPTK di Unit-unit PT&K terpilih bermula daripada tahun 2014 menunjukkan peratus tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap perkhidmatan di Unit PT&K adalah tinggi iaitu di antara 94.0-100.0%. Kajian ini diteruskan lagi pada tahun 2017 kerana pandangan seseorang pelanggan adalah perlu bagi mendapatkan maklumat bagaimana kaedah yang sesuai untuk membentuk atau memperbaiki sistem perkhidmatan kesihatan yang sedia ada. Oleh itu kajian kepuasan pelanggan perlu dijalankan secara berkala dan penambahbaikan dari aspek pengumpulan data dan penganalisan perlu dilakukan agar kajian yang dilakukan dapat digunakan oleh organisasi sepenuhnya untuk penambahbaikan mutu perkhidmatan.

Hasil perkhidmatan yang memuaskan akan memberi impak dan kesan positif dalam usaha meluaskan perkhidmatan PT&K di seluruh Malaysia. Tambahan pula, kepuasan pelanggan yang berada pada tahap rendah akan menyumbang kepada penurunan kadar kepatuhan terhadap rawatan (*compliance*) di kalangan pesakit dan sekaligus akan mengakibatkan pembaziran serta kerugian yang besar dalam sektor perkhidmatan kesihatan di Malaysia.

OBJEKTIF

Objektif Umum

Menilai dan memantau tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di Unit-unit Perubatan Tradisional dan Komplementari.

Objektif Khusus

1. Menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti penyampaian perkhidmatan di Unit-unit PT&K kepada pelanggan meliputi kaunter, bilik saringan dan bilik rawatan.
2. Menilai tahap kepuasan pelanggan dari segi kualiti layanan dan profesionalisma kakitangan kesihatan dan pengamal perubatan tradisional di Unit PT&K kepada pelanggan.
3. Menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap kemudahan-kemudahan yang disediakan seperti tandas, ruang menunggu dan peralatan yang digunakan untuk rawatan dan saringan.
4. Mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan dan promosi yang diberikan oleh Unit PT&K.

REKA BENTUK KAJIAN (*STUDY DESIGN*)

Kajian ini merupakan sebuah kajian kuantitatif keratan rentas (*cross-sectional*) yang telah dilaksanakan dari bulan Julai hingga Oktober 2017.

KUMPULAN SASARAN

Kajian Kepuasan Pelanggan ini mensasarkan pesakit-pesakit yang mendapatkan rawatan di Unit PT&K di enam buah hospital iaitu Institut Kanser Negara, Putrajaya, Hospital Rehabilitasi Cheras, Kuala Lumpur, Hospital Jasin, Melaka, Hospital Wanita & Kanak-kanak, Likas, Sabah, Hospital Sultanah Kalsom, Cameron Highland, Pahang dan Pusat Bersalin Berisiko Rendah 1 Malaysia (PBBR1M), Majlis Agama Wilayah Persekutuan (MAIWP), Kuala Lumpur. Pemilihan pesakit adalah secara persampelan mudah (*convenience sampling*) berdasarkan daftar pesakit melalui rekod pendaftaran. Kriteria pesakit yang dipilih sebagai pelanggan bagi kajian ini adalah:

- **Kriteria penyertaan**
 - Pesakit yang mendapatkan perkhidmatan di Unit PT&K
 - Warganegara Malaysia
 - Umur 18 tahun dan ke atas
 - Mempunyai kemahiran kognitif yang baik
 - Bersetuju untuk menyertai kajian ini

- **Kriteria pengecualian**
 - Bukan warganegara Malaysia
 - Berumur di bawah 18 tahun

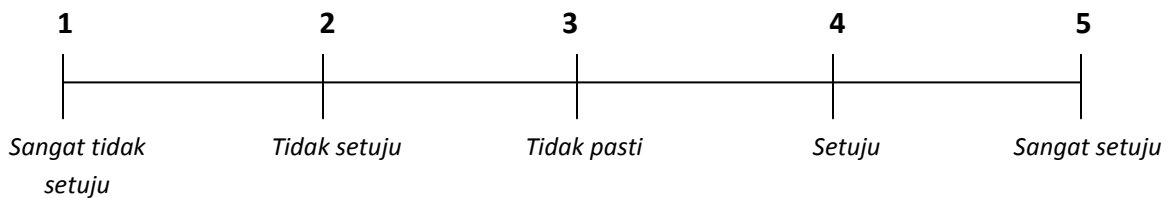
Pesakit akan dimaklumkan terlebih dahulu berkenaan tujuan kajian ini dijalankan. Selain itu, pesakit turut dibekalkan dengan lampiran “Makluman untuk Pelanggan” bagi memberi maklumat yang lebih terperinci berkenaan kajian. Sekiranya pesakit berminat dan bersetuju untuk menyertai kajian ini, pesakit dikehendaki menandatangani “Borang Keizinan menyertai kajian” sebelum melengkapkan borang soal selidik.

KAEDAH SOAL SELIDIK

Kajian ini telah mengguna pakai borang soal selidik bertulis yang mengandungi tiga (3) bahagian iaitu:

- a) Bahagian A: Sosiodemografi Pelanggan
- b) Bahagian B: Profil Klinikal Pelanggan
- c) Bahagian C: Perkhidmatan Unit PT&K

Tahap kepuasan pelanggan dinilai berpandukan Skala Likert seperti berikut:



Borang ini telah menjalani proses *pretest* dan validasi soal selidik dengan skor *Cronbach alpha* melebihi 0.7. Pesakit dikehendaki menjawab sendiri ataupun menggunakan khidmat waris yang menemani pesakit (sekiranya pesakit tidak boleh membaca atau menulis). Kajian ini telah didaftarkan di *National Medical Research Registry* (NMRR-16-2332-33505 IIR) dan telah mendapat kelulusan Jawatankuasa Etika Penyelidikan Perubatan (JEPP), Kementerian Kesihatan Malaysia.

PENGUMPULAN DATA

Penyelia dan koordinator projek di lapangan bertanggungjawab mengedarkan borang soal selidik kepada pelanggan. Borang yang telah lengkap diisi oleh pelanggan disimpan di dalam sampul khas berlabel SULIT. Kesemua borang tersebut perlu dihantar kepada penyelidik melalui pos bagi tujuan proses analisis data.

ANALISIS DATA

Data kajian ini telah dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS Inc.) version 17.0* berdasarkan tiga (3) bahagian yang dinyatakan iaitu:

- Bahagian A : Sosiodemografi pelanggan
- Bahagian B : Profil klinikal pelanggan
- Bahagian C : Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan Unit PT&K
 - Tahap kepuasan pelanggan berdasarkan tujuh (7) aspek berikut:
 - i. Perkhidmatan kaunter
 - ii. Perkhidmatan di bilik saringan
 - iii. Perkhidmatan di bilik rawatan
 - iv. Kemudahan di unit PT&K
 - v. Progres pesakit (bagi kes ulangan)
 - vi. Promosi dan pendidikan berkaitan PT&K
 - vii. Harapan dan cadangan penambahbaikan
 - Tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhan
 - Tahap kepuasan pelanggan berdasarkan Unit-unit PT&K
 - Institut Kanser Negara, Putrajaya
 - Hospital Rehabilitasi Cheras, Kuala Lumpur
 - Hospital Jasin, Melaka
 - Hospital Wanita & Kanak-kanak, Likas, Sabah
 - Hospital Sultanah Kalsom, Cameron Highland, Pahang
 - Pusat Bersalin Berisiko Rendah 1 Malaysia (PBBR1M), Majlis Agama Wilayah Persekutuan (MAIWP), Kuala Lumpur
 - Tahap kepuasan pelanggan berdasarkan amalan-amalan PT&K.
 - Urutan Tradisional
 - Akupunktur
 - Terapi Herba untuk Rawatan Sampingan Kanser
 - Penjagaan Tradisional Postnatal
 - Shirodhara

BAHAGIAN A: SOSIODEMOGRAFI PELANGGAN

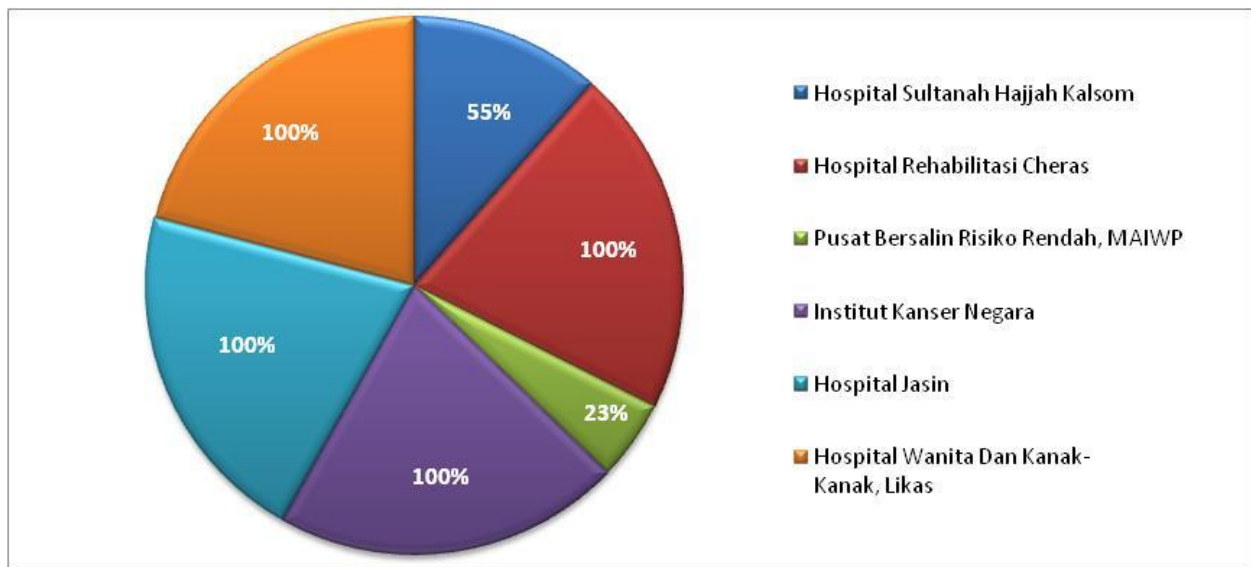
360 borang soal selidik telah diedarkan kepada Unit PT&K di enam buah hospital yang telah dipilih untuk kajian ini (60 borang untuk setiap hospital). Sejumlah 287 orang pelanggan telah memberikan maklumbalas bagi soal selidik ini dengan kadar respon sebanyak 79.7%. Jadual 1 menunjukkan ciri-ciri pelanggan mengikut jantina, umur, bangsa, taraf perkahwinan, tahap pendidikan, pekerjaan, pendapatan bulanan dan hospital. Kebanyakan pelanggan kajian ini adalah perempuan, berumur 60 tahun dan ke atas, berbangsa melayu dan berkahwin (64.1%; 37.6%; 47.0%; 87.8%; masing-masing).

Jadual 1 Ciri-ciri pelanggan kajian

Pembolehubah	n = 287	
	Min (Sisihan Piawai)	Frekuensi (Peratus,%)
Jantina		
Perempuan		184 (64.1)
Lelaki		103 (35.9)
Umur		
	53.52 (13.82)	
61 tahun dan ke atas		108 (37.6)
51 – 60 tahun		72 (25.1)
31 – 40 tahun		47 (16.4)
41 – 50 tahun		43 (15.0)
18 – 30 tahun		17 (5.9)
Bangsa		
Melayu		135 (47.0)
Cina		100 (34.9)
Peribumi Sabah		33 (11.5)
India		19 (6.6)
Taraf perkahwinan		
Berkahwin		252 (87.8)
Bujang		24 (8.4)
Duda / Janda		11 (3.8)
Tahap pendidikan		
Sekolah Menengah		104 (36.3)
Sijil/ Diploma		77 (26.8)
Ijazah/ Sarjana/ PhD		61 (21.3)
Sekolah Rendah		32 (11.1)
Tiada pendidikan formal		13 (4.5)
Pekerjaan		
Sektor awam/ kerajaan		84 (29.3)
Tidak bekerja		62 (21.6)
Pesara		51 (17.8)
Surirumah		42 (14.6)
Sektor swasta		23 (8.0)
Bekerja sendiri		25 (8.7)
Pendapatan bulanan		
Tiada sumber pendapatan		99 (34.4)
RM 1000 – RM 3000		86 (30.0)
RM 3001 – RM 5000		55 (19.2)
< RM 1000		27 (9.4)
> RM5000 dan ke atas		20 (7.0)

BAHAGIAN B: PROFIL KLINIKAL PELANGGAN

Berdasarkan Rajah 1, hanya dua Unit PT&K sahaja yang tidak dapat mengembalikan sepenuhnya borang soal selidik tersebut iaitu Hospital Sultanah Kalsom, Cameron Highland, Pahang (55%) dan Pusat Bersalin Berisiko Rendah 1 Malaysia (PBBR1M), Majlis Agama Wilayah Persekutuan (MAIWP), Kuala Lumpur (23%).



Rajah 1 Peratusan pelanggan di unit PT&K mengikut hospital

Jadual 2 menunjukkan taburan pelanggan mengikut amalan rawatan PT&K yang ditawarkan mengikut jantina, bangsa dan hospital yang terlibat dalam kajian ini. Daripada maklumbalas yang diterima, pesakit yang mendapatkan rawatan Akupunktur mencatat jumlah pelanggan tertinggi iaitu sebanyak 129 (38.5%) diikuti dengan Urutan Tradisional 119 (35.5%) dan perkhidmatan Terapi Herba sebagai rawatan sampingan kanser 65 (19.4%). Rajah 2 menunjukkan taburan pelanggan mengikut amalan PT&K dan kategori diagnosis penyakit yang dirujuk ke Unit PT&K. Majoriti pelanggan yang menerima rawatan di Unit PT&K adalah terdiri daripada kes kesakitan kronik (*chronic pain*) iaitu sebanyak 198 (50.9%) diikuti dengan kanser 96 (24.7%) dan pasca strok 64 (16.5%).

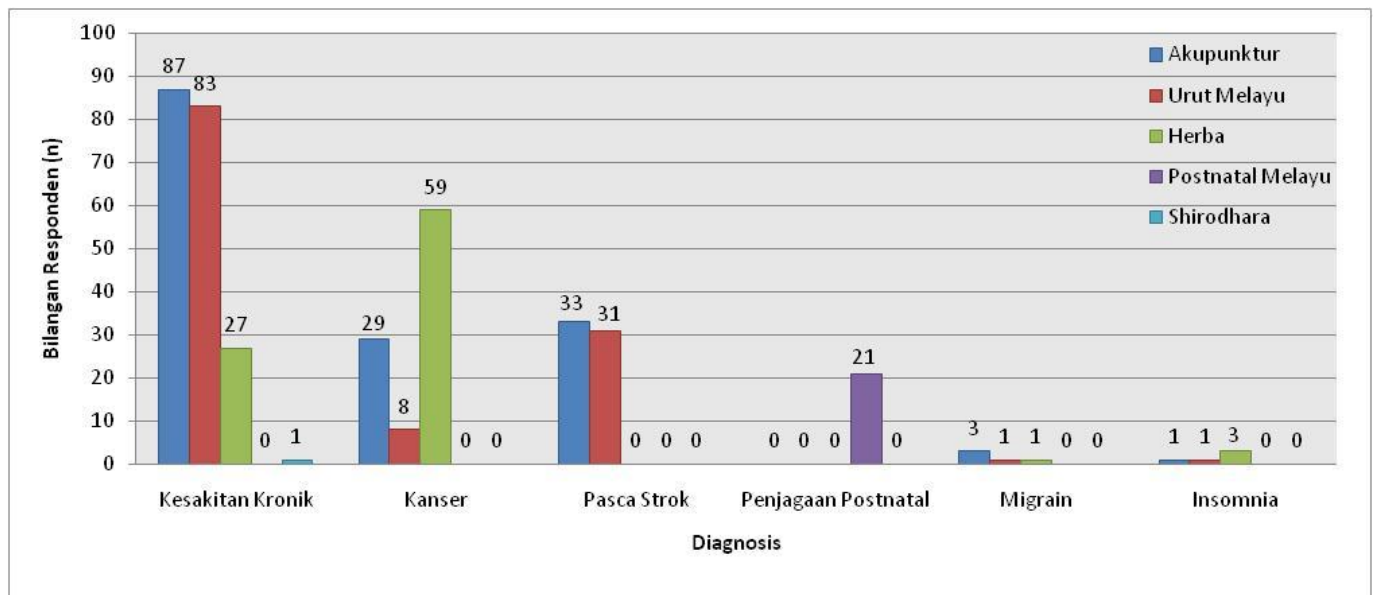
Jadual 2 Taburan pelanggan mengikut amalan PT&K yang ditawarkan

Amalan Pt&K	Akupunktur (n=129)	Urutan Tradisional (n=119)	Herba Untuk Rawatan Sampingan Kanser (n=65)	Penjagaan Tradisional Postnatal (n=21)	Shirodhara (n=1)
Jantina					
Perempuan	75	70	46	21	1
Lelaki	54	49	19	0	0
Bangsa					
Melayu	55	67	5	20	0
Cina	47	25	49	0	0
India	7	9	5	0	1
Peribumi Sabah	20	18	6	1	0
Hospital					
HRC	40	27	0	0	1
IKN	32	0	48	0	0
Hospital Jasin	14	37	0	7	0
Hospital Wanita Dan Kanak-Kanak, Likas	33	37	17	0	0
PBBR1M, MAIWP	0	0	0	14	0
Hospital Sultanah Hajjah Kalsom	10	18	0	0	0

HRC = Hospital Rehabilitasi Cheras,

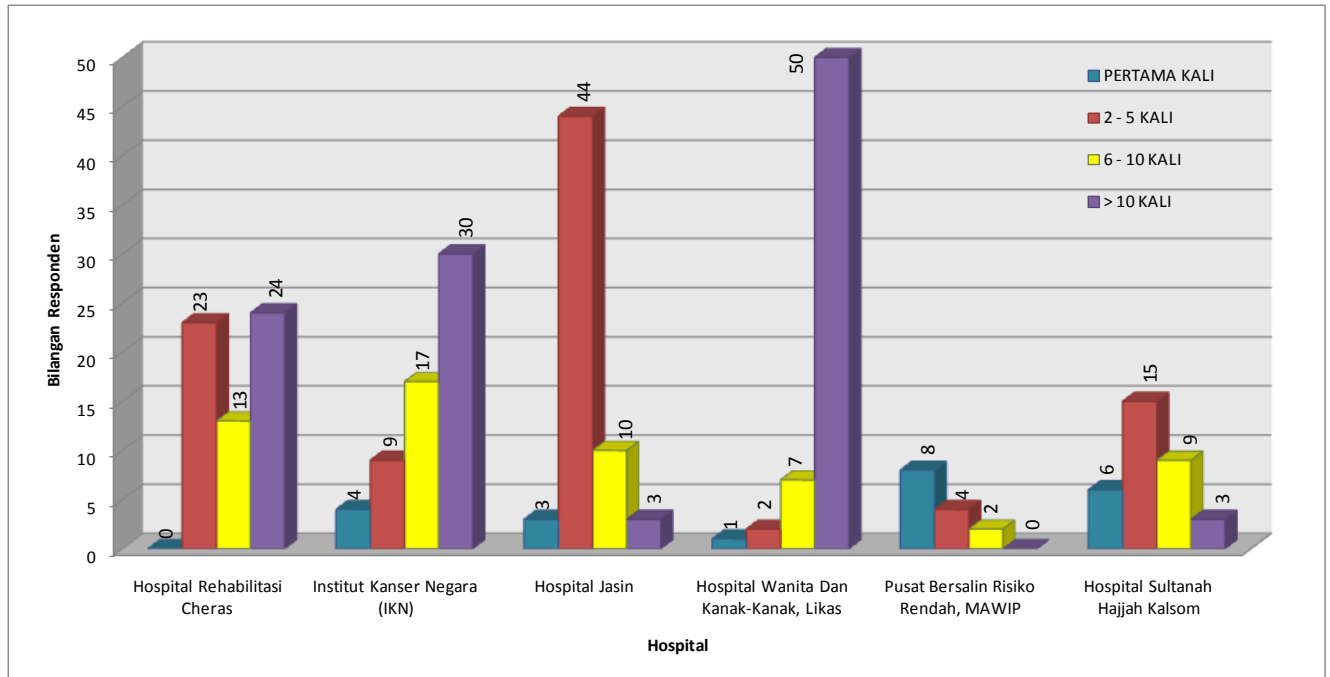
IKN = Institut Kanser Negara

PBBR1M, MAIWP = Pusat Bersalin Berisiko Rendah 1 Malaysia , Majlis Agama Wilayah Persekutuan



Rajah 2 Taburan pelanggan mengikut amalan PT&K dan diagnosis

Berdasarkan Rajah 3, hanya 22 (7.7%) sahaja pelanggan merupakan pesakit baru, majoriti pelanggan merupakan pesakit kes ulangan iaitu sebanyak 265 (92.3%).



Rajah 3 Taburan pelanggan mengikut kategori pesakit

BAHAGIAN C : TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN DI UNIT PT&K

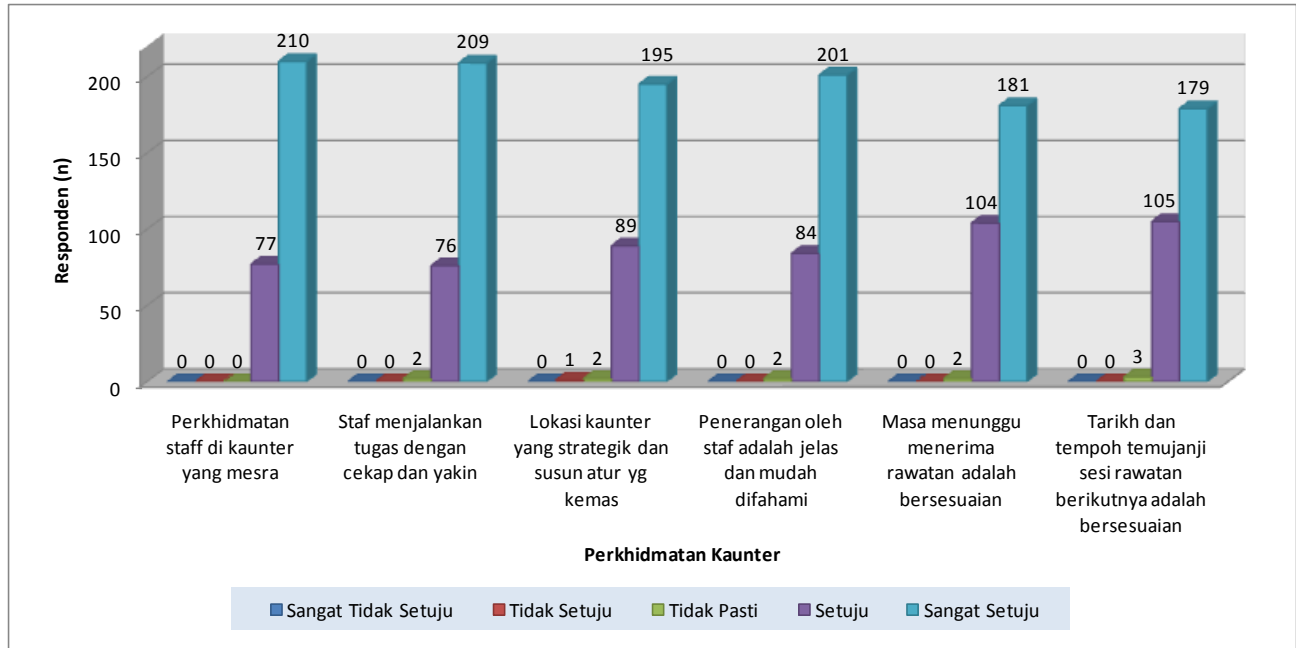
Tahap kepuasan pelanggan di Unit PT&K dinilai berdasarkan tujuh aspek utama iaitu (i) perkhidmatan kaunter, (ii) perkhidmatan di bilik saringan, (iii) perkhidmatan di bilik rawatan, (iv) kemudahan di Unit PT&K, (v) progres pesakit (bagi kes ulangan), (vi) promosi dan pendidikan berkaitan PT&K, dan (vii) harapan dan cadangan penambahbaikan.

Tahap kepuasan pesakit terhadap perkhidmatan kaunter dan bilik saringan Unit PT&K

Interaksi antara pesakit dengan kakitangan kesihatan di kaunter dan bilik saringan merupakan salah satu komponen penting dalam kajian ini kerana kakitangan kesihatan yang bertugas di kaunter adalah barisan pertama yang berhadapan dengan pesakit. Pelanggan yang terlibat dalam kajian ini memaklumkan bahawa perkhidmatan staf di kaunter adalah mesra (100.0%) dan staf juga telah menjalankan tugas dengan cekap dan yakin (99.3%). Di bilik saringan, 99.3% pelanggan merasakan bahawa layanan yang diberikan oleh jururawat bertugas adalah mesra dan masa yang diambil semasa proses saringan juga adalah bersesuaian (99.7%). Perincian berkenaan tahap kepuasan pelanggan di kaunter dan bilik saringan adalah seperti dalam Jadual 3, Jadual 4, Rajah 4 dan Rajah 5.

Jadual 3 Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter

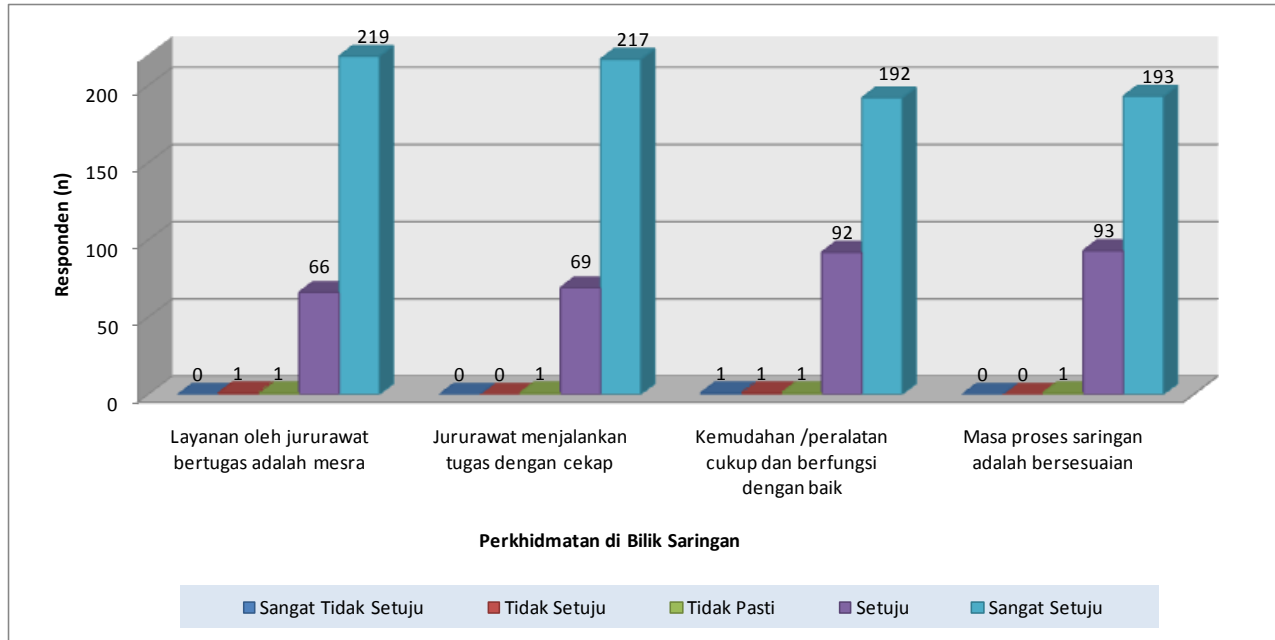
PERKHIDMATAN KAUNTER	<i>Perkhidmatan staf di kaunter yang mesra</i>	<i>Staf menjalankan tugas dengan cekap dan yakin</i>	<i>Lokasi kaunter yang strategik dan susun atur yang kemas</i>	<i>Penerangan oleh staf adalah jelas dan mudah difahami</i>	<i>Masa menunggu menerima rawatan adalah bersesuaian</i>	<i>Tarikh dan tempoh temujanji sesi rawatan berikutnya adalah bersesuaian</i>
Min	4.73	4.72	4.67	4.69	4.62	4.61
Sisihan Piawai	0.44	0.46	0.51	0.48	0.50	0.51
% Berpuas hati (n = 287)	100.0	99.3	99.0	99.3	99.3	99.0



Rajah 4 Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter

Jadual 4 Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di bilik saringan

PERKHIDMATAN DI BILIK SARINGAN	<i>Layanan oleh jururawat bertugas adalah mesra</i>	<i>Jururawat menjalankan tugas dengan cekap</i>	<i>Kemudahan/peralatan cukup dan berfungsi dengan baik</i>	<i>Masa proses saringan adalah bersesuaian</i>
Min	4.75	4.75	4.65	4.67
Sisihan Piawai	0.46	0.44	0.55	0.49
% Berpuas hati (n = 287)	99.3	99.7	99.0	99.7



Rajah 5 Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di bilik saringan

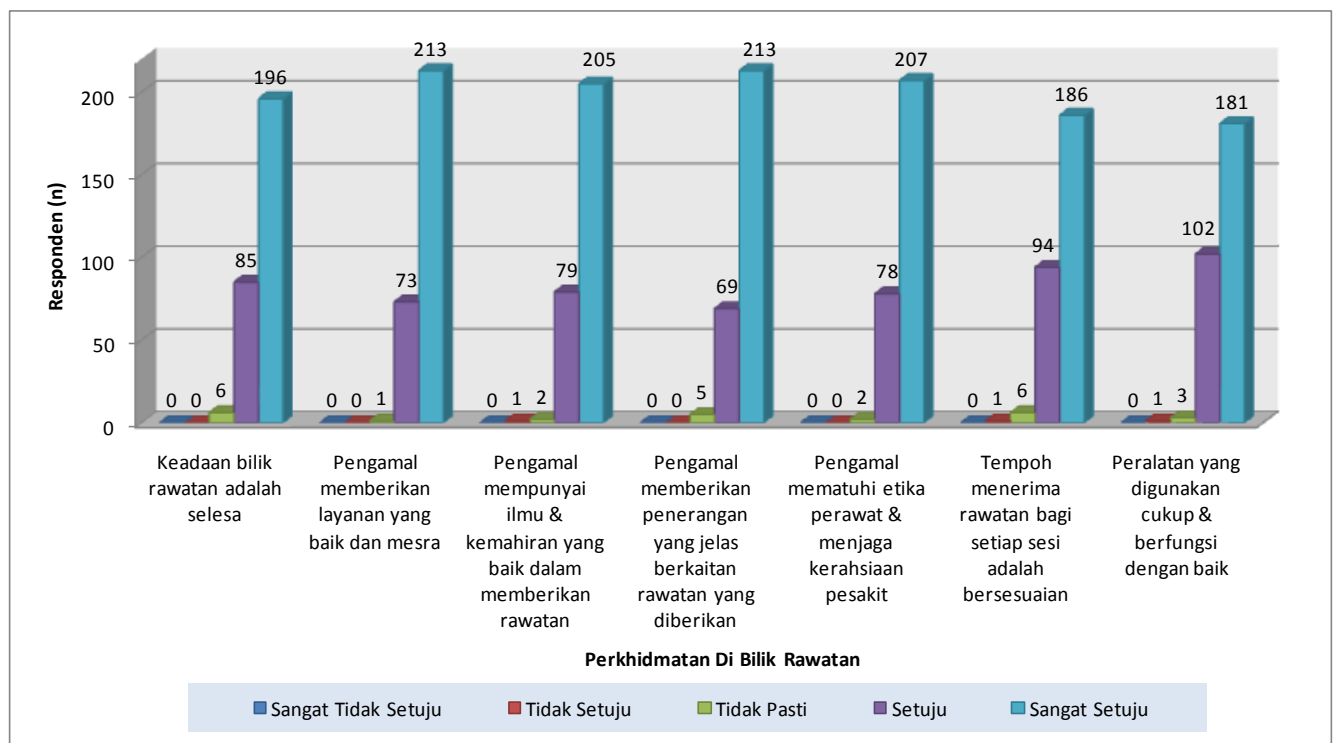
Tahap kepuasan pesakit terhadap perkhidmatan di bilik rawatan

Maklum balas layanan pengamal kepada pesakit amat dititikberatkan dalam kajian ini. Majoriti pelanggan amat berpuas hati dengan layanan yang diberikan oleh pengamal di bilik rawatan (99.7%), pengamal mempunyai ilmu dan kemahiran yang baik dalam memberikan rawatan (99.0%), pengamal mematuhi etika perawat dan menjaga kerahsiaan pesakit (99.3%) serta memberikan penerangan yang jelas berkaitan rawatan yang diberikan (98.3%).

Selain daripada aspek pengamal, kajian ini juga mengkaji tahap kepuasan pelanggan terhadap keadaan bilik rawatan yang mana 97.9% pelanggan berpendapat bilik rawatan di Unit PT&K adalah selesa.

Jadual 5 Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di bilik rawatan

PERKHIDMATAN DI BILIK RAWATAN	<i>Keadaan bilik rawatan adalah selesa</i>	<i>Pengamal memberikan layanan yang baik dan mesra</i>	<i>Pengamal mempunyai ilmu & kemahiran yang baik dalam memberikan rawatan</i>	<i>Pengamal memberikan penerangan yang jelas berkaitan rawatan yang diberikan</i>	<i>Pengamal mematuhi etika perawat & menjaga kerahsiaan pesakit</i>	<i>Tempoh menerima rawatan bagi setiap sesi adalah bersesuaian</i>	<i>Peralatan yang digunakan cukup & berfungsi dengan baik</i>
Min	4.66	4.74	4.70	4.72	4.71	4.62	4.61
Sisihan Piawai	0.52	0.45	0.50	0.49	0.47	0.55	0.55
% Berpuas hati (n = 287)	97.9	99.7	99.0	98.3	99.3	97.6	98.6



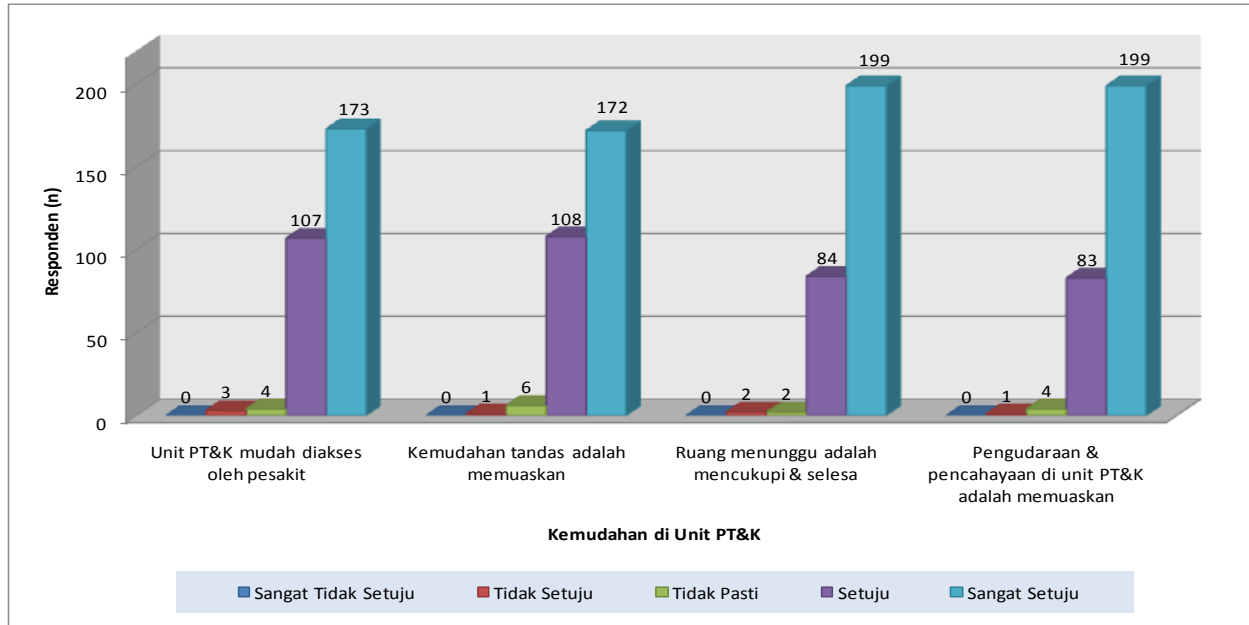
Rajah 6 Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di bilik rawatan

Tahap kepuasan pesakit terhadap fasiliti dan kemudahan di Unit PT&K

Kebanyakan Unit PT&K adalah beroperasi di fasiliti yang telah sedia ada. Majoriti pelanggan bersetuju bahawa Unit PT&K mudah diakses oleh pesakit (97.6%), lokasi kaunter adalah strategik dengan susun atur yang kemas (99.0%) dan ruang menunggu adalah mencukupi dan selesa (98.6%). 98.3% pelanggan berpendapat bahawa pengudaraan dan pencahayaan di unit PT&K adalah memuaskan dan 98.6% bersetuju bahawa peralatan yang digunakan di unit PT&K mencukupi dan berfungsi dengan baik.. Jadual 6 dan Rajah 7 menunjukkan perincian penilaian pelanggan terhadap fasiliti dan kemudahan di Unit PT&K.

Jadual 6 Tahap kepuasan pelanggan terhadap fasiliti dan kemudahan dan unit PT&K

KEMUDAHAN DI UNIT PT&K	<i>Unit PT&K mudah diakses oleh pesakit</i>	<i>Kemudahan tandas adalah memuaskan</i>	<i>Ruang menunggu adalah mencukupi & selesa</i>	<i>Pengudaraan & pencahayaan di Unit PT&K adalah memuaskan</i>
Min	4.57	4.57	4.67	4.67
Sisihan Piawai	0.58	0.56	0.53	0.52
% Berpuas hati (n = 287)	97.6	97.6	98.6	98.3



Rajah 7 Tahap kepuasan pelanggan terhadap fasiliti dan kemudahan dan unit PT&K

Tahap kepuasan pesakit terhadap masa menunggu dan masa rawatan di Unit PT&K

Secara keseluruhan, sebahagian besar pesakit berpuas hati dengan masa menunggu untuk menerima rawatan (99.3%), masa menunggu untuk menerima tarikh temujanji bagi rawatan susulan (99.0%), masa yang diambil ketika proses saringan kesihatan sebelum menerima rawatan (99.7%) dan juga tempoh rawatan yang diterima bagi setiap sesi (97.6%) di Unit PT&K. Majoriti pelanggan turut berpuas hati dengan tempoh tarikh temujanji yang dijadualkan bagi rawatan susulan (95.5%). Perincian tentang tahap kepuasan pelanggan terhadap masa menunggu dan masa rawatan di Unit PT&K terdapat pada Jadual 3,4,5 dan Rajah 4, 5, 6.

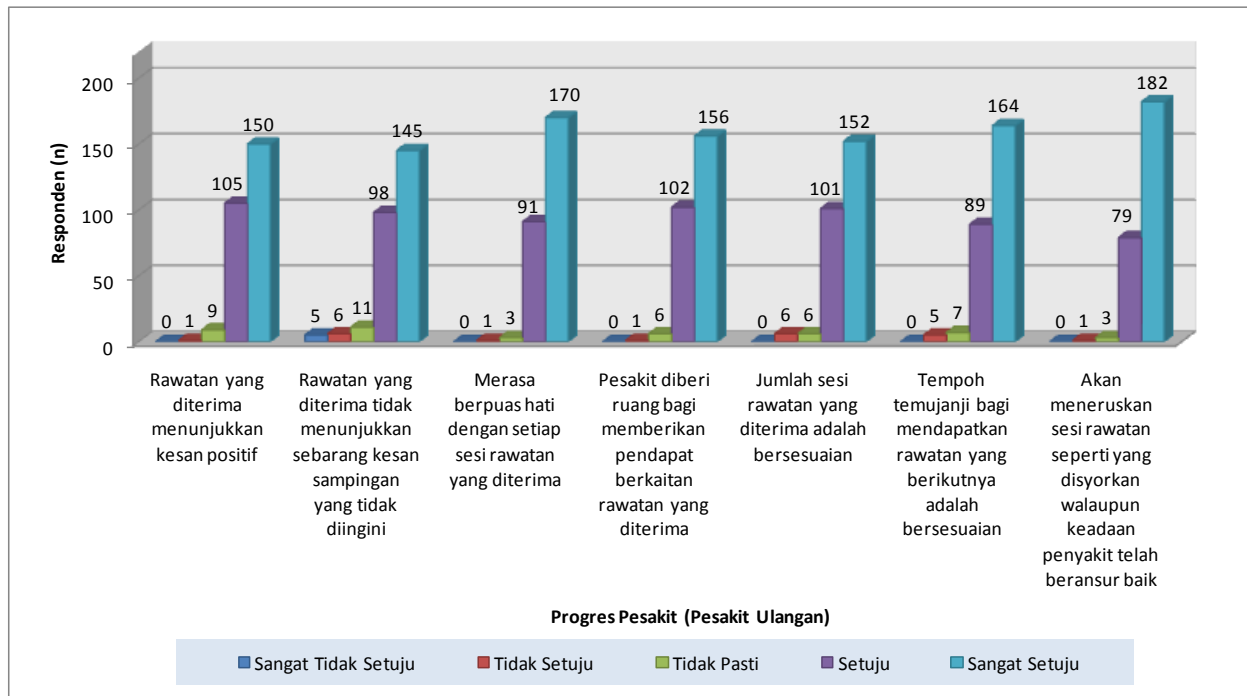
Tahap kepuasan pesakit terhadap progres kesihatan selepas menerima rawatan PT&K di Unit PT&K

Kajian ini mendapati bahawa daripada sejumlah 265 orang pesakit ulangan yang menjawab boring soal selidik ini, 96.2% pelanggan bersetuju bahawa rawatan yang diterima telah menunjukkan kesan positif kepada kesihatan mereka dan 98.5% pelanggan berpuas hati dengan jumlah sesi rawatan yang diterima dan akan meneruskan sesi rawatan seperti yang disyorkan walaupun keadaan penyakit telah beransur baik.

Selain itu, sejumlah 98.5% pelanggan berpeluang untuk memberi pendapat mereka berkaitan rawatan yang diterima di unit PT&K. Sejumlah 91.7% pelanggan yang menerima perkhidmatan di Unit PT&K menyatakan bahawa mereka tidak mengalami kesan sampingan selepas rawatan, 4.2% mendakwa bahawa mereka telah mengalami kesan sampingan selepas rawatan, manakala 4.2% lagi pelanggan pula tidak pasti. Jadual 7 dan Rajah 8 menunjukkan perincian berkenaan tahap kepuasan pelanggan terhadap progres kesihatan selepas menerima rawatan di Unit PT&K.

Jadual 7 Tahap kepuasan pelanggan terhadap progres kesihatan selepas menerima rawatan di Unit PT&K

PROGRES PESAKIT	<i>Rawatan yang diterima menunjukkan kesan positif</i>	<i>Rawatan yang diterima tidak menunjukkan sebarang kesan sampingan</i>	<i>Merasa berpuas hati dengan setiap sesi rawatan yang diterima</i>	<i>Pesakit diberi ruang bagi memberikan pendapat berkaitan rawatan yang diterima</i>	<i>Jumlah sesi rawatan yang diterima adalah bersesuaian</i>	<i>Tempoh temujanji bagi mendapatkan rawatan yang berikutnya adalah bersesuaian</i>	<i>Akan meneruskan sesi rawatan seperti yang disyorkan walaupun keadaan penyakit telah beransur baik</i>
Min	4.52	4.40	4.62	4.56	4.51	4.55	4.67
Sisihan Piawai	0.58	0.83	0.55	0.56	0.66	0.64	0.52
% Berpuas hati (n = 265)	96.2	91.7	98.5	97.4	95.5	95.5	98.5



Rajah 8 Tahap kepuasan pelanggan terhadap progres kesihatan selepas menerima rawatan di Unit PT&K

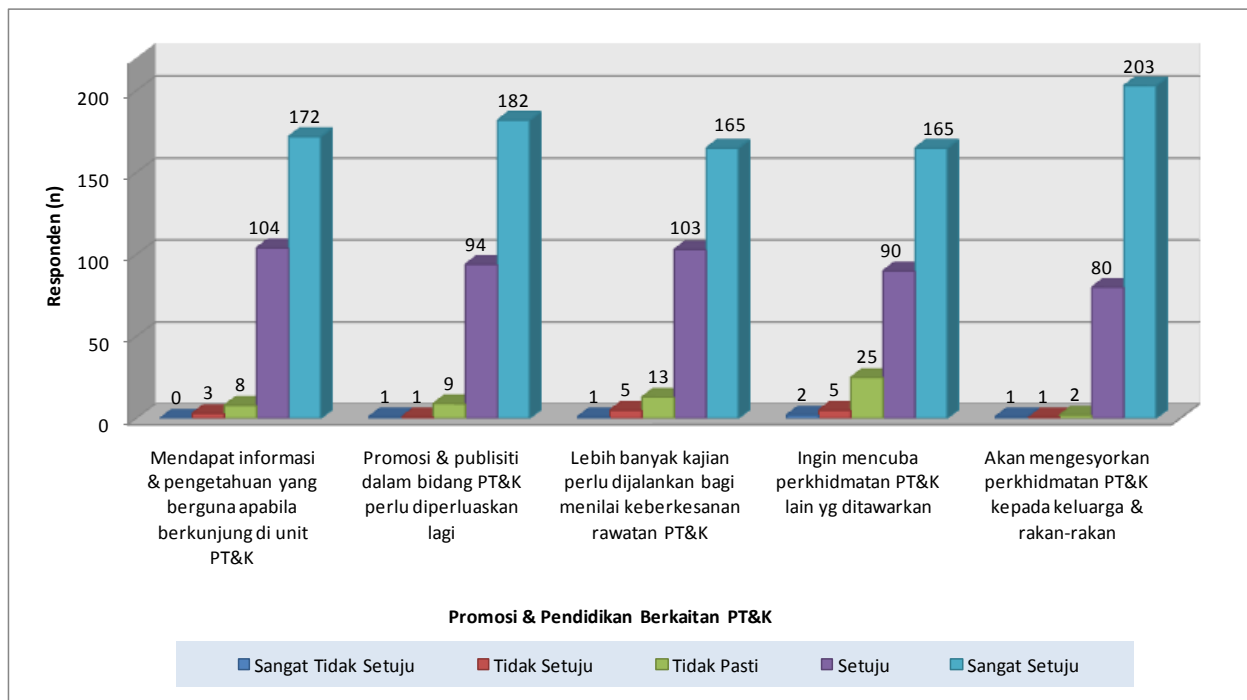
Tahap kepuasan pelanggan terhadap promosi dan pendidikan berkaitan PT&K yang dijalankan di Unit PT&K

Sejumlah 96.2% pelanggan yang menyertai kajian ini berpendapat bahawa mereka telah mendapat informasi dan pengetahuan yang berguna berkaitan PT&K ketika berkunjung ke Unit PT&K yang terlibat dan merasakan promosi dan publisiti mengenai bidang PT&K perlu diperluaskan lagi. 93.4% pelanggan berpendapat bahawa lebih banyak kajian harus dijalankan bagi menilai keberkesanan rawatan PT&K.

Sebilangan besar pelanggan akan mengesyorkan perkhidmatan PT&K kepada keluarga dan rakan-rakan (98.6%) manakala hanya 88.9% pelanggan sahaja yang ingin mencuba perkhidmatan-perkhidmatan PT&K lain yang ditawarkan di Unit PT&K. Jadual 8 dan Rajah 9 menggambarkan tahap kepuasan pelanggan terhadap promosi dan pendidikan berkaitan PT&K yang dijalankan di enam Unit PT&K yang terlibat.

Jadual 8 Tahap kepuasan pelanggan terhadap promosi dan pendidikan berkaitan PT&K yang dijalankan di Unit PT&K

PROMOSI DAN PENDIDIKAN BERKAITAN PT&K	<i>Mendapat informasi & pengetahuan yang berguna apabila berkunjung di Unit PT&K</i>	<i>Promosi & publisiti dalam bidang PT&K perlu diperluaskan lagi</i>	<i>Lebih banyak kajian perlu dijalankan bagi menilai keberkesanan rawatan PT&K</i>	<i>Ingin mencuba perkhidmatan PT&K lain yg ditawarkan</i>	<i>Akan mengesyorkan perkhidmatan PT&K kepada keluarga & rakan-rakan</i>
Min	4.55	4.59	4.48	4.43	4.68
Sisihan Piawai	0.61	0.61	0.70	0.78	0.54
% Berpuas hati (n = 287)	96.2	96.2	93.4	88.9	98.6



Rajah 9 Tahap kepuasan pelanggan terhadap promosi dan pendidikan berkaitan PT&K yang dijalankan di Unit PT&K

Harapan dan cadangan penambahbaikan terhadap perkhidmatan PT&K

Ketiga-tiga cadangan penambahbaikan yang telah diketengahkan di dalam kajian ini mendapat maklum balas memberangsangkan daripada para pelanggan. Sebahagian besar pelanggan bersetuju agar perkhidmatan Unit PT&K diperluaskan ke klinik-klinik kesihatan (96.5%). Majoriti pelanggan juga bersetuju sekiranya lebih banyak modaliti PT&K ditawarkan di Unit PT&K (96.2%) dan pesakit diberi peluang untuk menerima perkhidmatan PT&K di rumah (92.0%). Jadual 9 dan Rajah 10 menunjukkan tahap penilaian pelanggan terhadap cadangan penambahbaikan yang diketengahkan.

Selain daripada itu, sejumlah 38.7% pelanggan turut memberikan cadangan bertulis yang dikategorikan kepada tiga (3) aspek utama seperti berikut:

a) Kemudahan dan fasiliti di unit PT&K /hospital

- Bilik Akupunktur perlu diperluaskan lagi;
- Menyediakan skrin penghadang di antara katil Akupunktur untuk menjaga privasi pesakit;
- Menambah bilangan bilik urutan, sesi urutan dan pengamal Urutan Tradisional supaya lebih ramai pesakit boleh mendapat rawatan seperti yang dijadualkan;
- Katil yang disediakan untuk perkhidmatan Urutan Tradisional terlalu rendah dan statik. Ini menyukarkan proses pemindahan pesakit daripada kerusi roda;
- Tiada kemudahan tandas orang kelainan upaya (OKU) di dalam bilik urutan;
- Menambah pengamal Akupunktur;
- Papan tanda Unit PT&K perlu diletakkan di bahagian lobi utama hospital dan klinik rawatan supaya mudah untuk dituju;
- Menambahbaik tempat letak kereta;
- Menyediakan ruang menunggu di luar klinik supaya pesakit boleh duduk sementara menunggu klinik beroperasi dan tidak terdedah dengan persekitaran cuaca (panas / hujan).

b) Penerapan budaya korporat di kalangan kakitangan unit PT&K

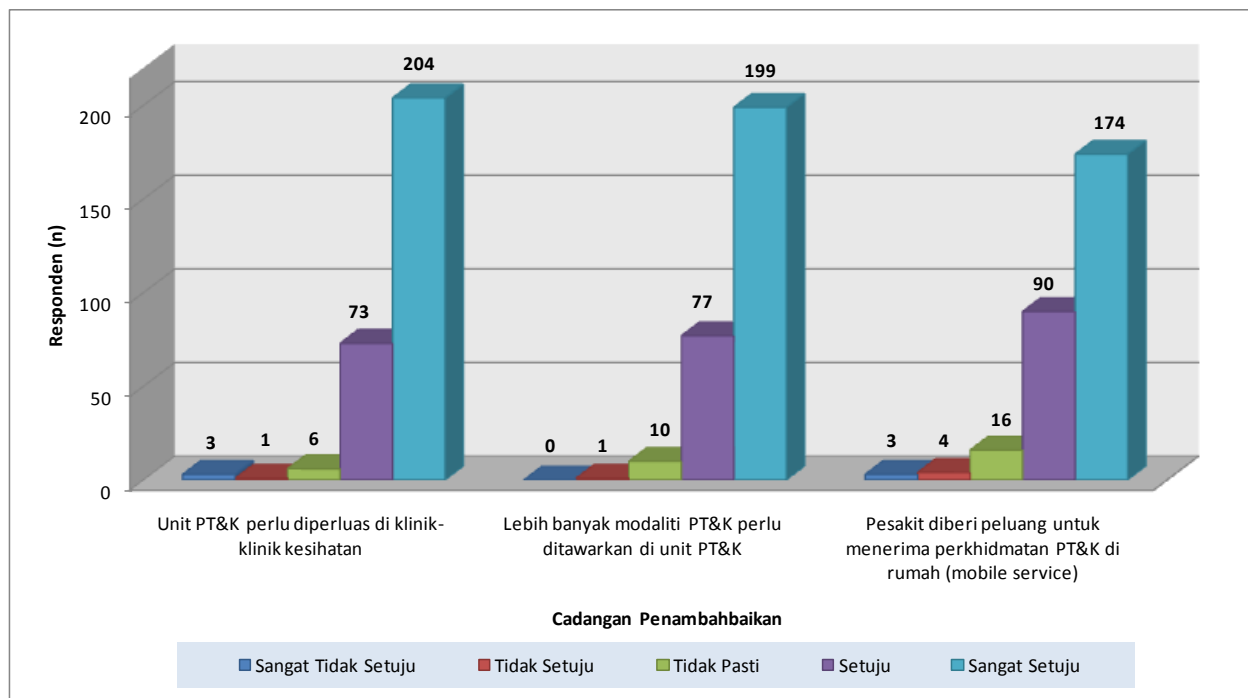
- Kakitangan yang bertugas terutamanya di kaunter mengamalkan budaya korporat di samping memberikan layanan yang mesra kepada pesakit yang berkunjung ke Unit PT&K;
- Pihak Unit PT&K perlu mengekalkan doktor / pengamal secara tetap dan konsisten agar doktor / pengamal dapat mendalami dan mengetahui keadaan dan kesihatan pesakit dengan lebih baik.

c) Sistem dan prosedur penyampaian perkhidmatan

- Sesi ulangan rawatan yang lebih kerap terutamanya bagi perkhidmatan Urutan Tradisional;
- Sesi rawatan ditambah dan dipanjangkan bagi mencapai kesan rawatan yang optima;
- Perkhidmatan PT&K diperluaskan ke hospital daerah dan klinik kesihatan;
- Rawatan ini sangat baik bukan sahaja untuk pesakit kanser tetapi perlu diperluaskan untuk pesakit-pesakit yang berpenyakit lain seperti SLE, masalah hati, buah pinggang, tulang dan lain-lain;
- Pelanggan mencadangkan supaya perkhidmatan PT&K yang ditawarkan di Unit PT&K tidak dikenakan apa-apa bayaran kerana ia membebaskan mereka;
- Pelanggan yang ingin mendapatkan rawatan di Unit PT&K tidak perlu mendapatkan rujukan daripada pegawai perubatan di hospital atau klinik.
- Promosi perkhidmatan PT&K perlu dipertingkatkan terutamanya kepada masyarakat supaya lebih ramai pesakit yang akan mendapat manfaat daripadanya. Hal ini kerana perkhidmatan PT&K kurang diketahui oleh pesakit dan hanya mendapat maklumat berkenaan perkhidmatan PT&K di hospital daripada pesakit-pesakit yang telah menjalankan rawatan di unit PT&K;

Jadual 9 Harapan dan cadangan penambahbaikan terhadap perkhidmatan PT&K

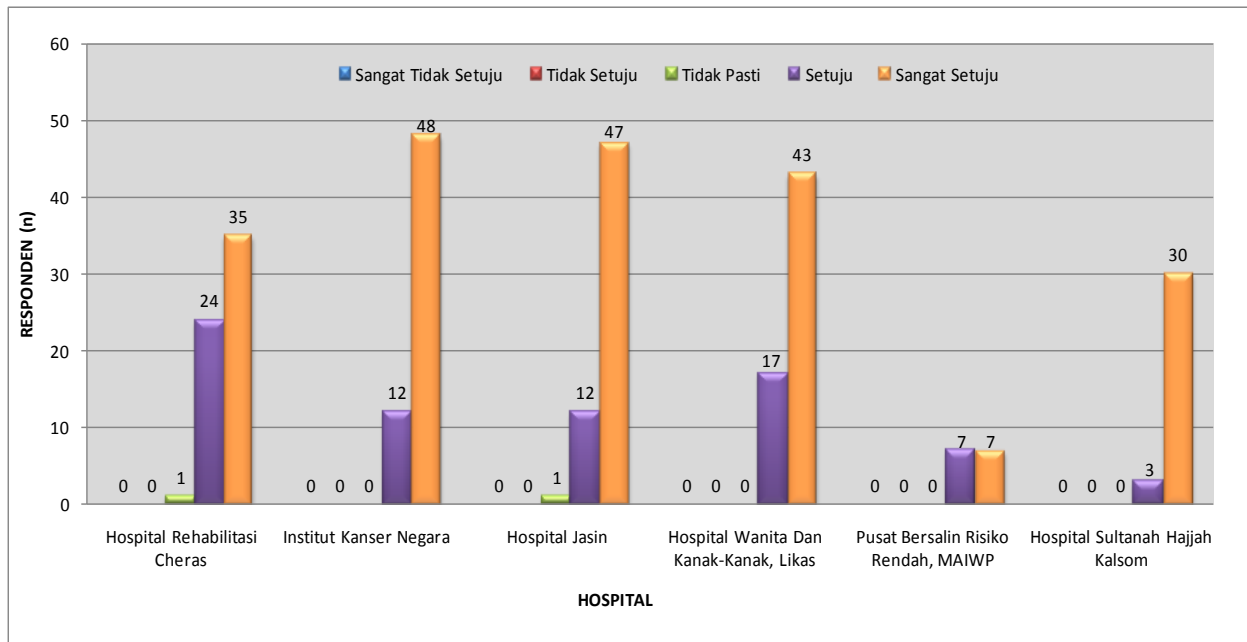
CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	<i>Unit PT&K perlu diperluas di klinik-klinik kesihatan</i>	<i>Lebih banyak amalan PT&K perlu ditawarkan di Unit PT&K</i>	<i>Pesakit diberi peluang untuk menerima perkhidmatan PT&K di rumah (mobile service)</i>
Min	4.65	4.65	4.49
Sisihan Piawai	0.65	0.57	0.76
% Berpuas hati (n = 287)	96.5	96.2	92.0



Rajah 10 Harapan dan cadangan penambahbaikan terhadap perkhidmatan PT&K

Tahap Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan

Secara keseluruhan, sejumlah 281 (99.3%) pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan di Unit PT&K. Hanya 2 (0.7%) pelanggan sahaja yang menjawab tidak pasti. Rajah 11 menunjukkan perincian tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap perkhidmatan di Unit PT&K mengikut hospital.



Rajah 11 Tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhan

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN:

AMALAN-AMALNAN PT&K

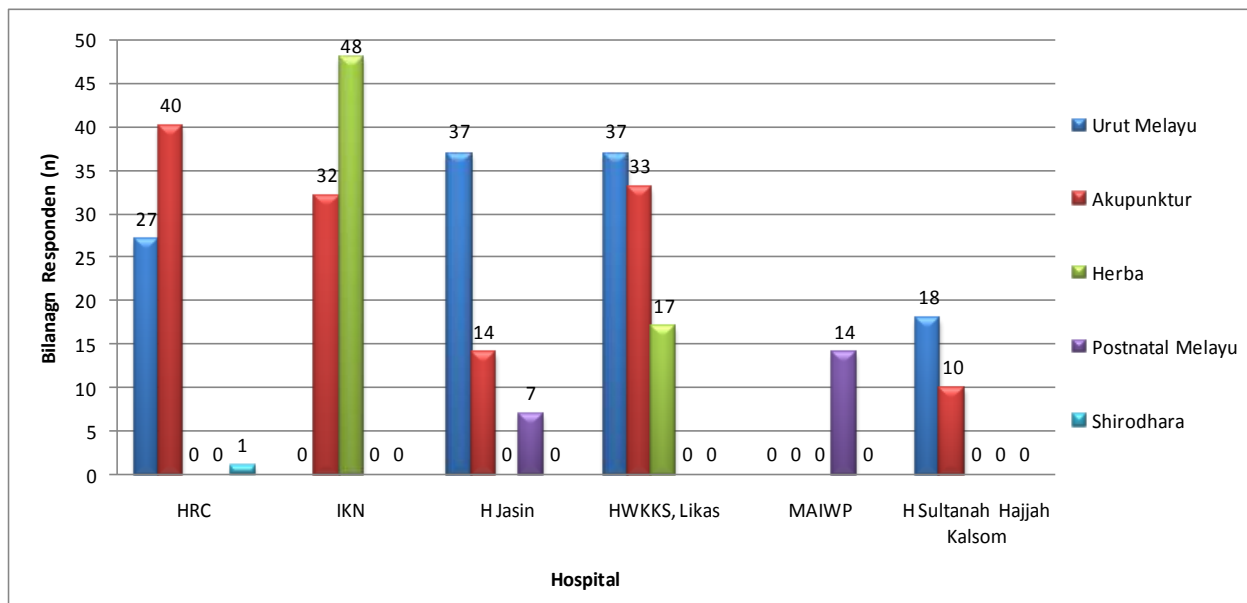
- **Urutan Tradisional**
- **Akupunktur**
- **Terapi Herba Untuk Rawatan Kanser**
- **Penjagaan Tradisional Postnatal**
- **Shirodhara**

UNIT-UNIT PT&K

- **Perkhidmatan Kaunter**
- **Perkhidmatan di Bilik Saringan**
- **Perkhidmatan di Bilik Saringan**
- **Kemudahan Yang Disediakan**

BAHAGIAN D : TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN AMALAN PT&K

Seksyen ini adalah untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap rawatan yang diterima mengikut modaliti rawatan PT&K yang ditawarkan di Unit PT&K. Pesakit menilai dari tujuh aspek yang berkaitan dengan progres pesakit selepas menerima rawatan PT&K yang ditawarkan iaitu (i) rawatan yang diterima menunjukkan kesan positif, (ii) rawatan yang diterima tidak menunjukkan kesan sampingan, (iii) tahap kepuasan dengan sesi rawatan yang diterima, (iv) ruang untuk memberikan pendapat mengenai rawatan yang diterima, (v) tahap kepuasan dengan jumlah sesi rawatan yang diterima, (vi) tempoh tarikh temujanji bagi rawatan susulan adalah bersesuaian, dan (vii) tahap kesediaan pesakit untuk meneruskan sesi rawatan walaupun keadaan kesihatan semakin baik. Rajah 12 menunjukkan taburan pesakit mengikut amalan PT&K yang ditawarkan di enam buah hospital yang terlibat.

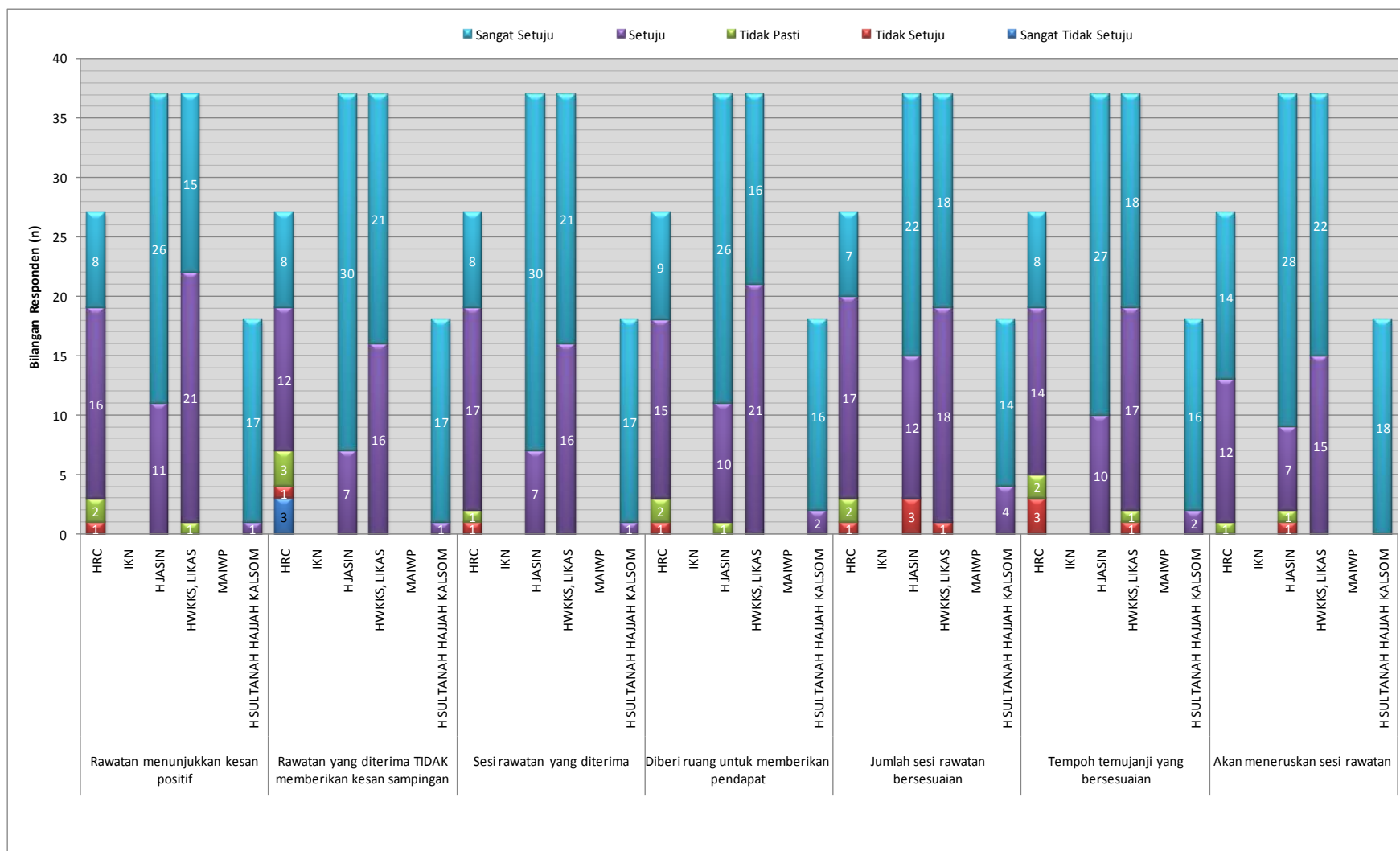


Rajah 12 Taburan pelanggan mengikut amalan PT&K

Perkhidmatan Urutan Tradisional

Sejumlah 119 orang pelanggan telah mendapatkan perkhidmatan Urutan Tradisional di Unit PT&K di empat buah hospital yang terlibat dalam kajian ini (rujuk Rajah 12). Majoriti pelanggan berpuas hati dengan jumlah sesi rawatan Urutan Tradisional yang diterima dan akan meneruskan sesi rawatan seperti yang disyorkan walaupun keadaan penyakit telah beransur baik. Pelanggan juga bersetuju bahawa perkhidmatan Urutan Tradisional yang diterima memberikan kesan positif kepada mereka dan menyatakan mereka turut berpeluang untuk memberikan pendapat mereka berkaitan rawatan Urutan Tradisional yang diterima di Unit PT&K.

Sejumlah 4 (3.4%) pelanggan mendakwa bahawa mereka telah mengalami kesan sampingan selepas rawatan manakala 3 (2.5%) pelanggan pula tidak pasti mengenai kesan sampingan yang dialami selepas rawatan Urutan Tradisional. Sebilangan besar pelanggan berpendapat bahawa tempoh temujanji bagi rawatan susulan dan jumlah sesi rawatan adalah bersesuaian (94.1%). Namun begitu, 4 (3.4%) pelanggan tidak berpuas hati dengan tempoh temujanji bagi rawatan susulan dan 5 (4.2%) pelanggan tidak berpuas hati dengan jumlah sesi rawatan yang diterima. Rajah 13 menunjukkan secara terperinci tentang penilaian pelanggan terhadap rawatan Urutan Tradisional.



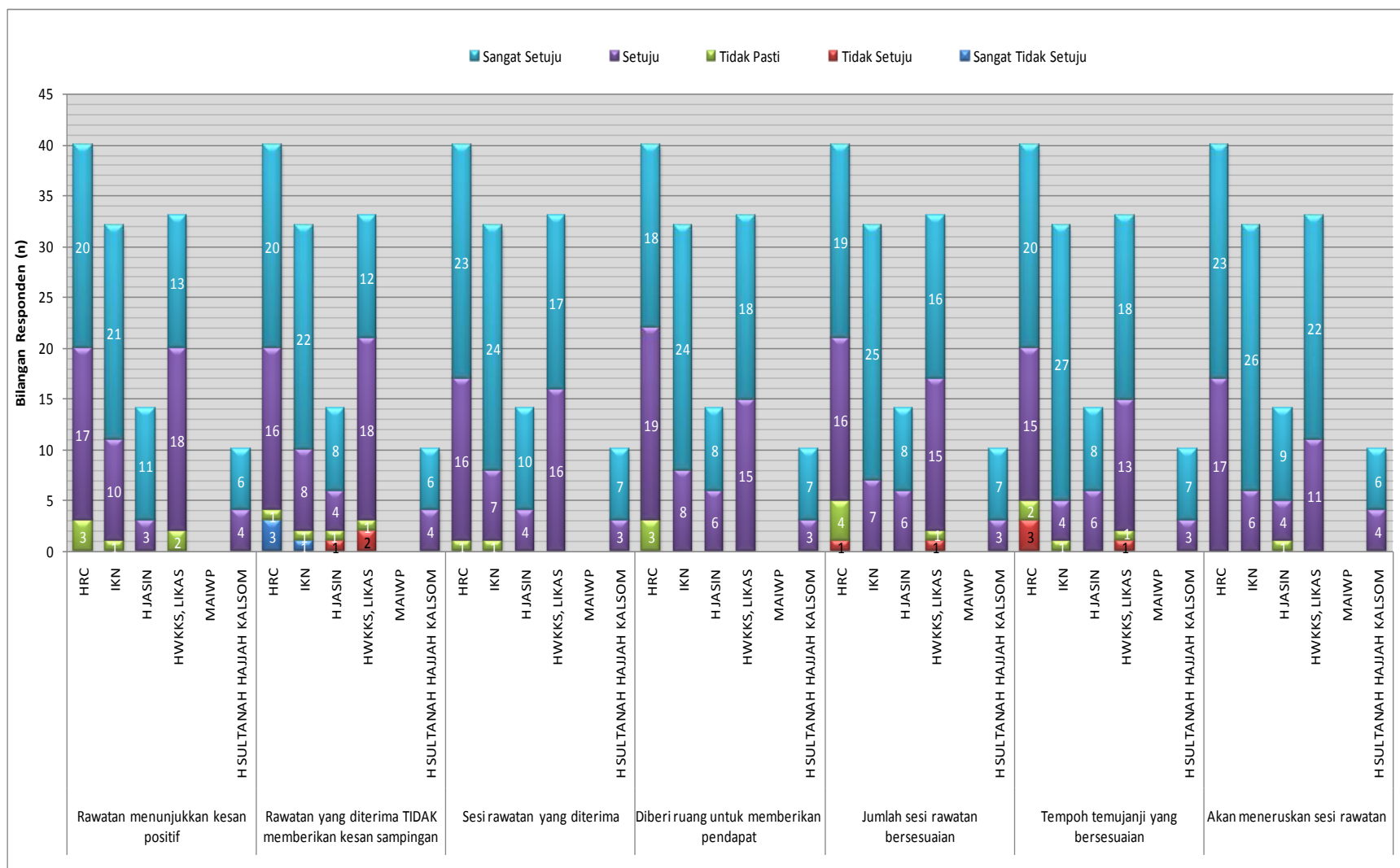
Rajah 13 Penilaian Pelanggan Terhadap Rawatan Urutan Tradisional

Perkhidmatan Akupunktur

Sejumlah 129 orang pelanggan telah mendapatkan perkhidmatan rawatan Akupunktur di Unit PT&K di lima buah hospital yang terlibat dalam kajian ini (rujuk Rajah 12). Majoriti pelanggan berpuas hati dengan jumlah sesi rawatan Akupunktur yang diterima dan akan meneruskan sesi rawatan seperti yang disyorkan walaupun keadaan penyakit telah beransur baik. Pelanggan juga bersetuju bahawa perkhidmatan Akupunktur yang diterima memberikan kesan positif kepada mereka dan menyatakan mereka turut berpeluang untuk memberikan pendapat mereka berkaitan rawatan Akupunktur yang diterima di Unit PT&K.

Sejumlah 118 (91.5%) pelanggan yang menerima rawatan Akupunktur menyatakan bahawa mereka tidak mengalami kesan sampingan selepas rawatan. Sejumlah 7 (5.4%) mendakwa bahawa mereka telah mengalami kesan sampingan selepas rawatan manakala 4 (3.1%) pelanggan pula tidak pasti mengenai kesan sampingan yang dialami selepas rawatan.

Majoriti pelanggan menyatakan bahawa jumlah sesi rawatan yang diterima (94.6%) serta tempoh temujanji bagi rawatan susulan (93.8%) adalah bersesuaian. Rajah 14 menunjukkan secara terperinci tentang penilaian pelanggan terhadap rawatan Akupunktur.

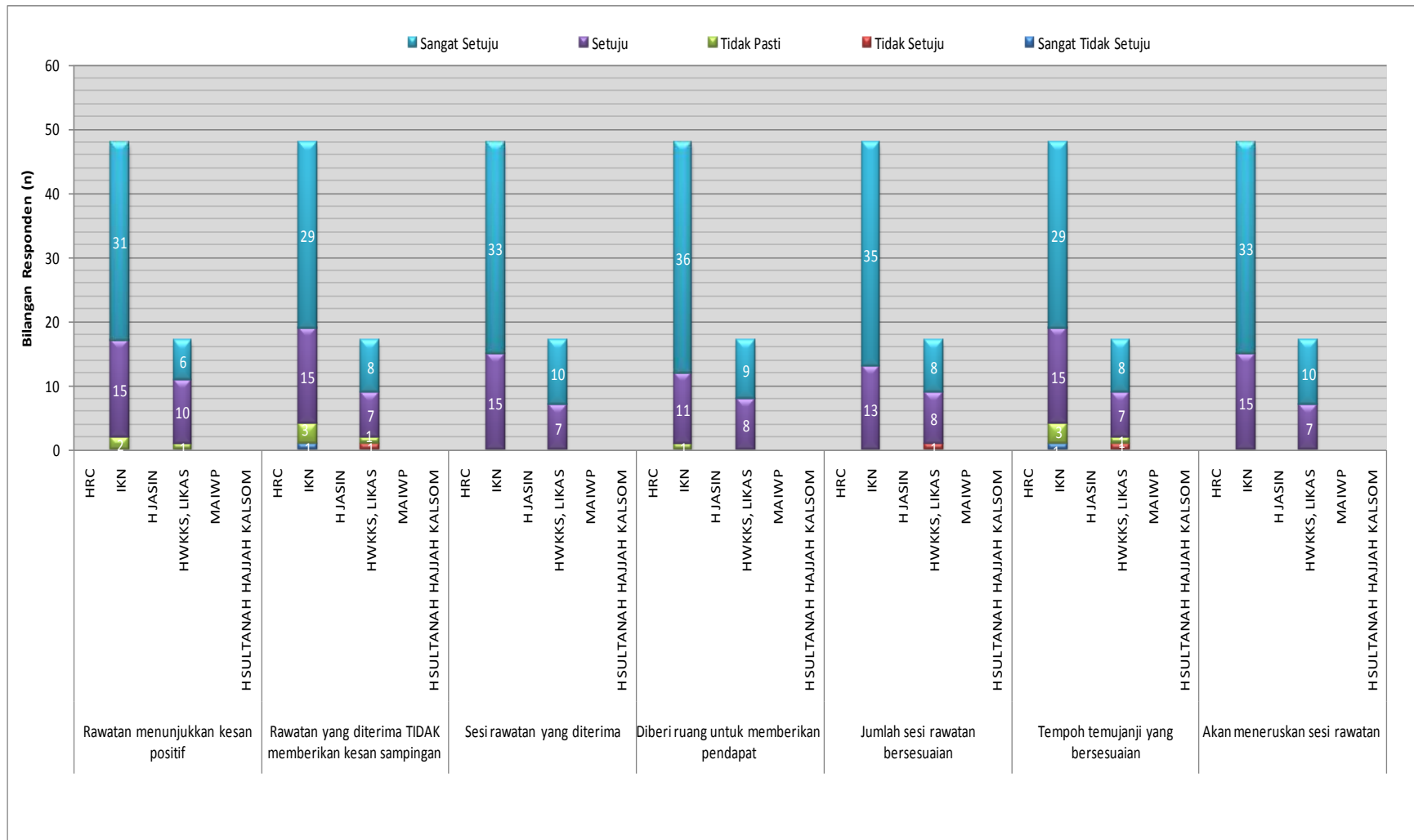


Rajah 14 Penilaian Pelanggan Terhadap Rawatan Akupunktur

Perkhidmatan Terapi Herba Untuk Rawatan Sampingan Kanser

Sejumlah 65 orang pelanggan telah mendapatkan perkhidmatan Terapi Herba untuk rawatan sampingan kanser di Unit PT&K Institut Kanser Negara dan Hospital Wanita & Kanak-kanak, Likas, Sabah (rujuk Rajah 12). Kesemua pelanggan berpuas hati dengan setiap sesi rawatan Terapi Herba yang diterima, merasakan kesan positif selepas rawatan dan menyatakan mereka diberi ruang untuk memberikan pendapat berkaitan rawatan yang diterima. Kesemua pelanggan menyatakan jumlah sesi rawatan yang diterima adalah bersesuaian dan mereka akan meneruskan rawatan mengikut jadual walaupun keadaan kesihatan telah beransur baik.

Sejumlah 59 (90.8%) pelanggan yang menerima perkhidmatan Terapi Herba menyatakan bahawa mereka tidak mengalami kesan sampingan selepas rawatan, 2 (3.1%) pelanggan mendakwa bahawa mereka telah mengalami kesan sampingan selepas rawatan. Manakala 4 (6.2%) pelanggan tidak pasti sama ada mereka mengalami kesan sampingan atau tidak selepas rawatan. 59 (90.8%) pelanggan bersetuju bahawa tempoh temujanji bagi rawatan susulan adalah bersesuaian. Hanya 2 (3.1%) pelanggan tidak bersetuju dengan tempoh temujanji yang diberikan. Rajah 15 menunjukkan secara terperinci tentang penilaian pelanggan terhadap rawatan Terapi Herba untuk rawatan sampingan kanser.

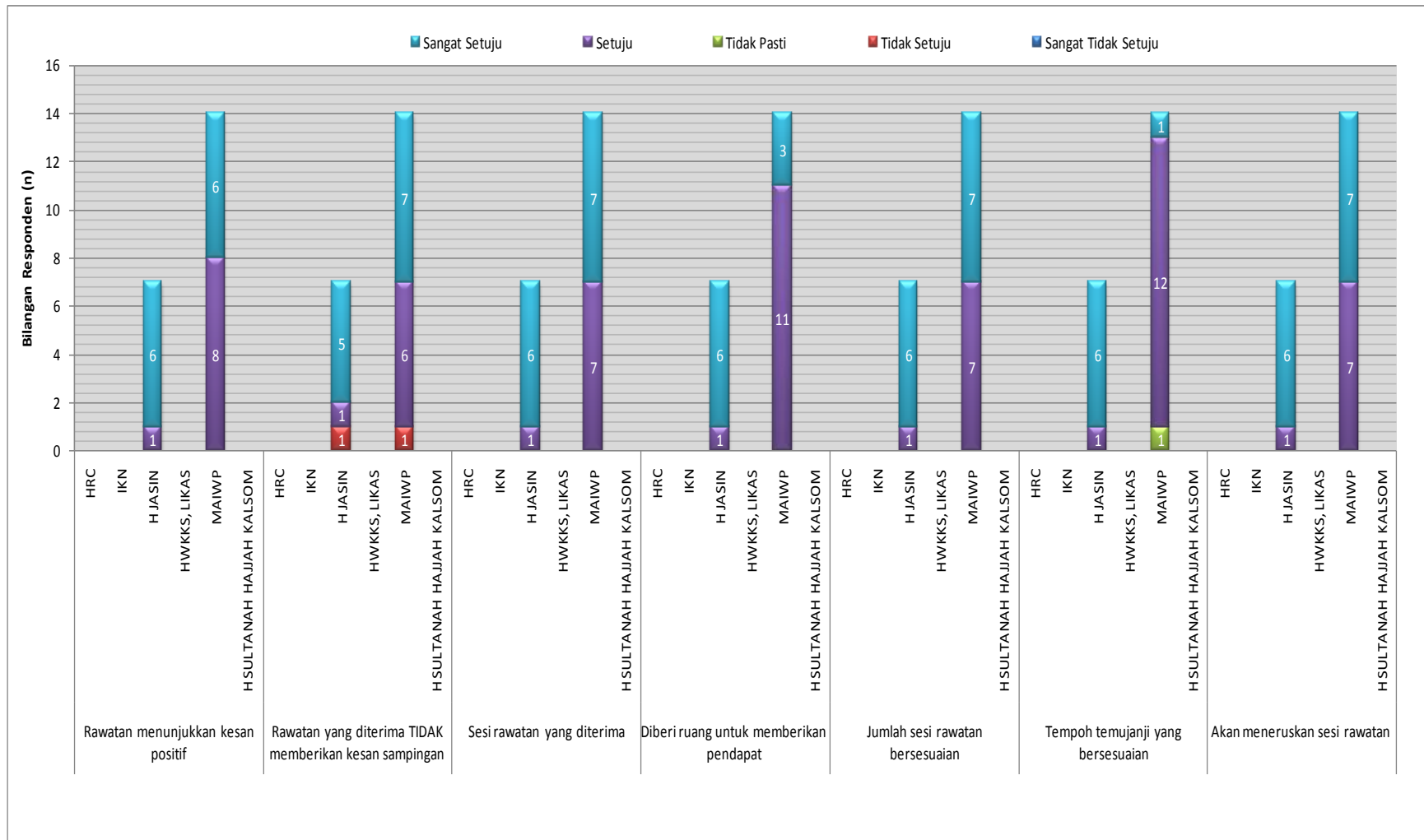


Rajah 15 Penilaian Pelanggan Terhadap Rawatan Terapi Herba Untuk Rawatan Sampingan Kanser

Perkhidmatan Penjagaan Tradisional Postnatal

Sejumlah 21 orang pelanggan telah mendapatkan perkhidmatan Penjagaan Tradisional Postnatal di Unit PT&K Hospital Jasin dan Pusat Bersalin Berisiko Rendah 1 Malaysia (PBBR1M), Majlis Agama Wilayah Persekutuan (MAIWP), Kuala Lumpur (rujuk Rajah 12). Kesemua pelanggan berpuas hati dengan setiap sesi Penjagaan Tradisional Postnatal yang diterima, merasakan kesan positif selepas rawatan dan menyatakan mereka diberi ruang untuk memberikan pendapat berkaitan rawatan yang diterima. Kesemua pelanggan menyatakan jumlah sesi rawatan yang diterima adalah bersesuaian dan mereka akan meneruskan rawatan mengikut jadual walaupun keadaan kesihatan telah beransur baik.

Sejumlah 19 (90.5%) pelanggan yang menerima perkhidmatan Penjagaan Tradisional Postnatal menyatakan bahawa mereka tidak mengalami kesan sampingan selepas rawatan, manakala 2 (9.5%) mendakwa bahawa mereka telah mengalami kesan sampingan selepas rawatan. Sebilangan besar pelanggan berpendapat bahawa tempoh temujanji bagi rawatan susulan adalah bersesuaian (95.2%). Hanya 1 (4.8%) pelanggan tidak pasti dengan tempoh temujanji yang diberikan. Rajah 16 menunjukkan secara terperinci tentang penilaian pelanggan terhadap rawatan Penjagaan Tradisional Postnatal.



Rajah 16 Penilaian Pelanggan Terhadap Penjagaan Tradisional Postnatal

Perkhidmatan Shirodhara

Hanya seorang pelanggan sahaja yang telah mendapatkan perkhidmatan Shirodhara di Unit PT&K Hospital Rehabilitasi Cheras (rujuk Rajah 12). Pelanggan berpuas hati dengan setiap sesi rawatan Shirodhara yang diterima, merasakan kesan positif selepas rawatan dan menyatakan mereka diberi ruang untuk memberikan pendapat berkaitan rawatan yang diterima. Pelanggan menyatakan jumlah sesi rawatan yang diterima adalah bersesuaian dan beliau akan meneruskan rawatan mengikut jadual walaupun keadaan kesihatan telah beransur baik. Disamping itu pelanggan turut menyatakan bahawa mereka tidak mengalami kesan sampingan selepas rawatan dan berpendapat bahawa tempoh temujanji bagi rawatan susulan adalah bersesuaian.

BAHAGIAN E : TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT UNIT-UNIT PT&K

Seksyen ini adalah untuk menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap rawatan yang diterima di Unit PT&K mengikut (i) perkhidmatan kaunter, (ii) perkhidmatan di bilik saringan, (iii) perkhidmatan di bilik rawatan dan (iv) kemudahan di Unit PT&K. Rajah 17, Rajah 18, Rajah 19 dan Rajah 20 menunjukkan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter, perkhidmatan di bilik saringan, perkhidmatan di bilik rawatan dan kemudahan di Unit PT&K yang ditawarkan di enam buah hospital yang terlibat.

Hospital Rehabilitasi Cheras (HRC)

Hasil kajian mendapati bahawa majoriti pelanggan berpuas hati dengan tahap perkhidmatan kaunter yang diberikan oleh HRC iaitu meliputi perkhidmatan staf di kaunter yang mesra, staf menjalankan tugas dengan cekap dan yakin, staf memberikan penerangan dengan jelas dan mudah difahami, masa menunggu dan tempoh temujanji untuk rawatan susulan yang bersesuaian dan juga lokasi kaunter yang strategik. Hanya 2% sahaja pelanggan yang tidak bersetuju dengan lokasi dan susun atur kaunter di HRC.

Sebilangan besar pelanggan berpuas hati dengan layanan dan kecekapan jururawat di dalam bilik saringan serta masa yang diambil untuk proses saringan. Walau bagaimanapun, sebilangan kecil tidak berpuas hati (2.0%) dengan keadaan kemudahan dan peralatan yang digunakan dalam bilik saringan.

Bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di bilik rawatan, sejumlah tujuh item telah dinilai. Majoriti pelanggan berpuas hati dengan keadaan dan peralatan yang digunakan dalam bilik rawatan serta layanan, penerangan dan etika pengamal yang memberikan rawatan. Hanya 2% sahaja pelanggan yang tidak berpuas hati dengan tempoh rawatan yang diberikan bagi setiap sesi dan merasakan pengamal kurang berkemahiran dalam memberikan rawatan.

Majoriti pelanggan memberi maklum balas bahawa Unit PT&K HRC adalah mudah dikunjungi oleh pelanggan (96.0%), menyediakan kemudahan tandas yang memuaskan (95.0%), ruang menunggu adalah mencukupi dan selesa (98.0%) dan Unit PT&K mempunyai pengudaraan dan pencahayaan yang baik (93.0%). Sebilangan kecil sahaja pelanggan (2.0%) berpendapat Unit PT&K sukar dikunjungi oleh pelanggan, merasakan ruang menunggu tidak mencukupi dan tidak selesa serta pengudaraan dan pencahayaan di Unit PT&K tidak memuaskan.

Institut Kanser Negara (IKN)

Bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di kaunter, sejumlah enam item telah dinilai di Unit PT&K IKN. Hasil kajian mendapati bahawa kesemua pelanggan berpuas hati dengan lokasi kaunter yang strategik dan susun atur yg kemas, perkhidmatan staf di kaunter yang mesra dan staf menjalankan tugas dengan cekap dan yakin. Majoriti pelanggan berpuas hati dengan penerangan yang diberikan oleh staf kerana jelas dan mudah difahami, masa menunggu dan tempoh temujanji untuk rawatan susulan yang bersesuaian.

Kesemua pelanggan berpuas hati dengan empat item yang dinilai dalam mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di bilik saringan. Item-item yang dinilai adalah meliputi layanan dan kecekapan jururawat di dalam bilik saringan, masa yang diambil untuk proses saringan dan kemudahan dan peralatan yang digunakan dalam bilik saringan.

Penilaian tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di bilik rawatan di Unit PT&K IKN mendapati bahawa majoriti pelanggan berpuas hati dengan ketujuh-tujuh item yang dinilai dalam borang kaji selidik tersebut. Pelanggan berpuas hati dengan keadaan dan peralatan yang digunakan dalam bilik rawatan, tempoh rawatan yang diberikan bagi setiap sesi serta layanan, penerangan, kemahiran dan etika pengamal yang memberikan rawatan.

Selain daripada perkhidmatan kaunter, perkhidmatan di bilik saringan dan perkhidmatan di bilik rawatan, tahap kepuasan pelanggan terhadap kemudahan di Unit PT&K IKN juga dinilai. Semua pelanggan berpuas hati dengan pengudaraan dan pencahayaan yang baik, kemudahan tandas yang memuaskan dan ruang menunggu adalah mencukupi dan selesa. Sejumlah 98.0% pelanggan bersetuju bahawa Unit PT&K IKN adalah mudah dikunjungi oleh pelanggan, hanya 2.0% pelanggan sahaja yang menjawab tidak pasti.

Hospital Jasin

Hasil kajian mendapati bahawa kesemua pelanggan berpuas hati dengan tahap perkhidmatan kaunter yang diberikan oleh Hospital Jasin iaitu meliputi perkhidmatan staf di kaunter yang mesra, staf menjalankan tugas dengan cekap dan yakin, staf memberikan penerangan dengan jelas dan mudah difahami, masa menunggu dan tempoh temujanji untuk rawatan susulan yang bersesuaian dan juga lokasi kaunter yang strategik dan susun atur yang kemas.

Kesemua pelanggan berpuas hati dengan kecekapan jururawat di dalam bilik saringan dan masa yang diambil untuk proses saringan. Walau bagaimanapun, sebilangan kecil pelanggan tidak berpuas hati (2.0%) dengan layanan yang diberikan oleh jururawat bertugas yang kurang mesra serta kemudahan dan peralatan yang digunakan dalam bilik saringan kerana tidak cukup atau tidak berfungsi dengan baik.

Bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di bilik rawatan, sejumlah tujuh item telah dinilai. Majoriti pelanggan berpuas hati dengan keadaan dan peralatan yang digunakan dalam bilik rawatan, tempoh rawatan yang diberikan bagi setiap sesi serta layanan, penerangan, kemahiran dan etika pengamal yang memberikan rawatan. Walau bagaimanapun, sebilangan kecil pelanggan (2.0%) merasakan peralatan yang digunakan dalam bilik rawatan tidak mencukupi dan tidak berfungsi dengan baik.

Majoriti pelanggan memberi maklum balas bahawa Unit PT&K Hospital Jasin adalah mudah dikunjungi oleh pelanggan dan menyediakan kemudahan tandas yang memuaskan (98.0%). Kesemua pelanggan merasakan ruang menunggu adalah mencukupi dan selesa dan Unit PT&K mempunyai pengudaraan dan pencahayaan yang baik (100.0%).

Hospital Wanita & Kanak-kanak, Likas, Sabah (HWKKS)

Bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di kaunter, sejumlah enam item telah dinilai di Unit PT&K HWKKS. Hasil kajian mendapati bahawa kesemua pelanggan berpuas hati dengan penerangan yang diberikan oleh staf kerana jelas dan mudah difahami, perkhidmatan staf di kaunter yang mesra dan staf menjalankan tugas dengan cekap dan yakin dan lokasi kaunter yang strategik dan susun atur yg kemas. Walau bagaimanapun, hanya 98.0% pelanggan merasakan masa menunggu dan tempoh temujanji untuk rawatan susulan adalah bersesuaian.

Kesemua pelanggan berpuas hati dengan kakitangan kesihatan Unit PT&K HWKKS di bilik saringan. Kecemerlangan daripada ruang kaunter diteruskan dengan perkhidmatan yang dijalankan di bilik saringan di mana kakitangan kesihatan menjalankan tugas dengan mesra, cekap dan yakin. Masa yang diambil ketika proses saringan kesihatan sebelum menerima rawatan juga adalah bersesuaian. Bagi kemudahan dan peralatan yang digunakan dalam bilik saringan, hanya 98.0% pelanggan merasakan ia mencukupi dan berfungsi dengan baik.

Penilaian tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di bilik rawatan di Unit PT&K HWKKS mendapati bahawa majoriti pelanggan berpuas hati dengan ketujuh-tujuh item yang dinilai dalam borang kaji selidik tersebut. Pelanggan berpuas hati dengan keadaan dan peralatan yang digunakan dalam bilik rawatan, tempoh rawatan yang diberikan bagi setiap sesi serta layanan, penerangan, kemahiran dan etika pengamal yang memberikan rawatan.

Majoriti pelanggan memberi maklum balas bahawa Unit PT&K HWKKS mempunyai ruang menunggu yang mencukupi dan selesa dan mudah dikunjungi oleh pelanggan (95.0%), menyediakan kemudahan tandas yang memuaskan (98.0%) serta pengudaraan dan pencahayaan di Unit PT&K adalah baik (93.0%). Namun, masih ada sebilangan kecil pelanggan berpendapat bahawa Unit PT&K HWKKS sukar dikunjungi oleh pelanggan (3.0%), merasakan ruang menunggu tidak mencukupi dan tidak selesa (2.0%) serta kemudahan tandas yang kurang memuaskan (2.0%).

Pusat Bersalin Berisiko Rendah 1 Malaysia (PBBR1M), Majlis Agama Wilayah Persekutuan (MAIWP)

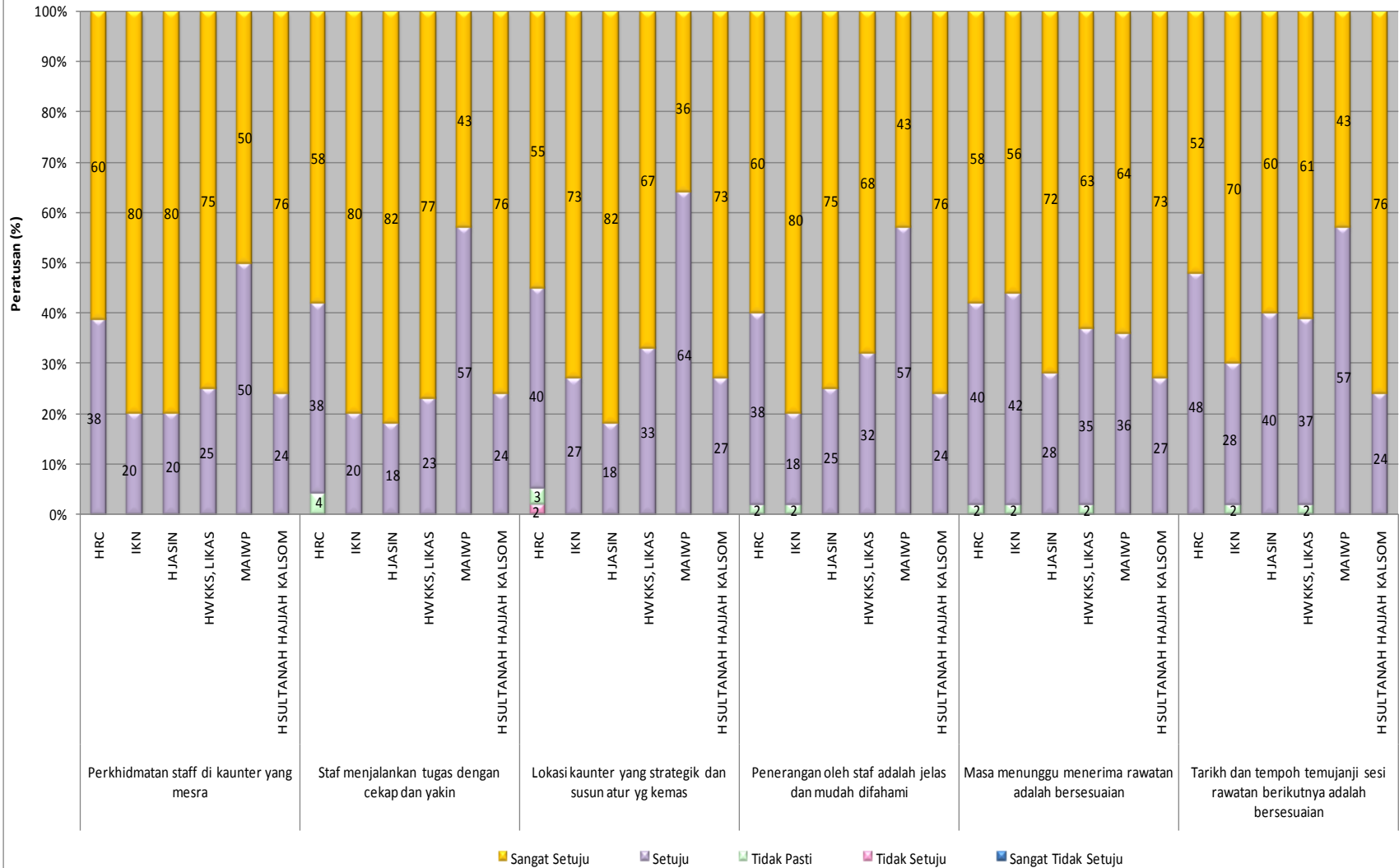
Bagi menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap rawatan yang diterima di Unit PT&K MAIWP, sejumlah enam item dinilai bagi perkhidmatan kaunter, empat item bagi perkhidmatan di bilik saringan kemudahan di Unit PT&K serta tujuh item bagi perkhidmatan di bilik rawatan.

Hasil kajian mendapati bahawa kesemua pelanggan berpuas hati dengan tahap perkhidmatan kaunter, perkhidmatan di bilik saringan, perkhidmatan di bilik rawatan dan kemudahan yang disediakan di Unit PT&K MAIWP.

Hospital Sultanah Kalsom, Cameron Highland

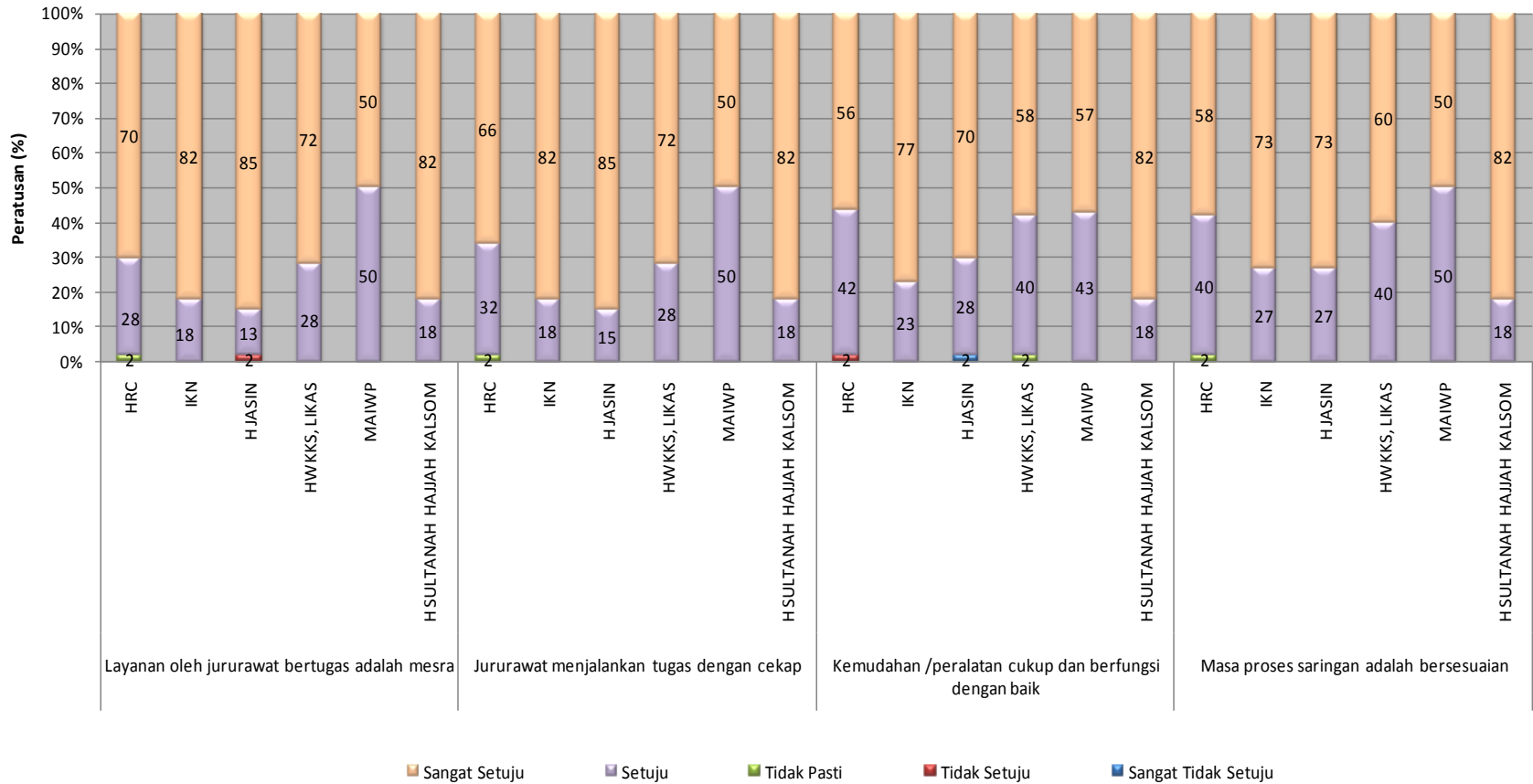
Penilaian tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter, perkhidmatan di bilik saringan dan perkhidmatan di bilik rawatan di Unit PT&K Hospital Sultanah Kalsom mendapati bahawa kesemua pelanggan berpuas hati dengan item-item yang dinilai. Bagi penilaian pelanggan terhadap fasiliti, kemudahan perkhidmatan serta pengudaraan dan pencahayaan di Unit PT&K, 100.0% pelanggan berpuas hati. Hanya bagi kemudahan tandas sahaja yang mencapai tahap kepuasan 94.0%. 6.0% pelanggan menjawab tidak pasti.

PERKHIDMATAN KAUNTER



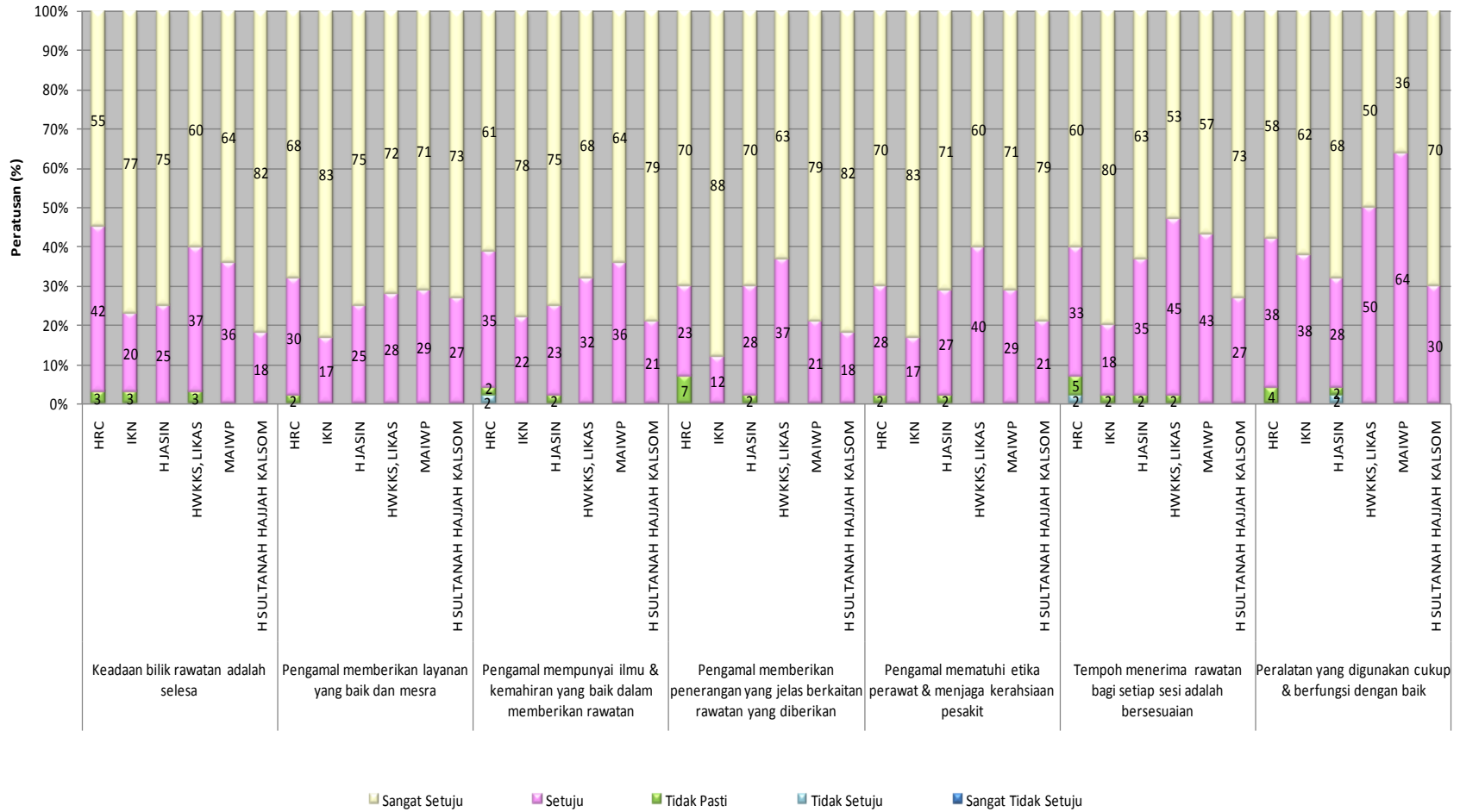
Rajah 17 Penilaian Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Kaunter

PERKHIDMATAN DI BILIK SARINGAN



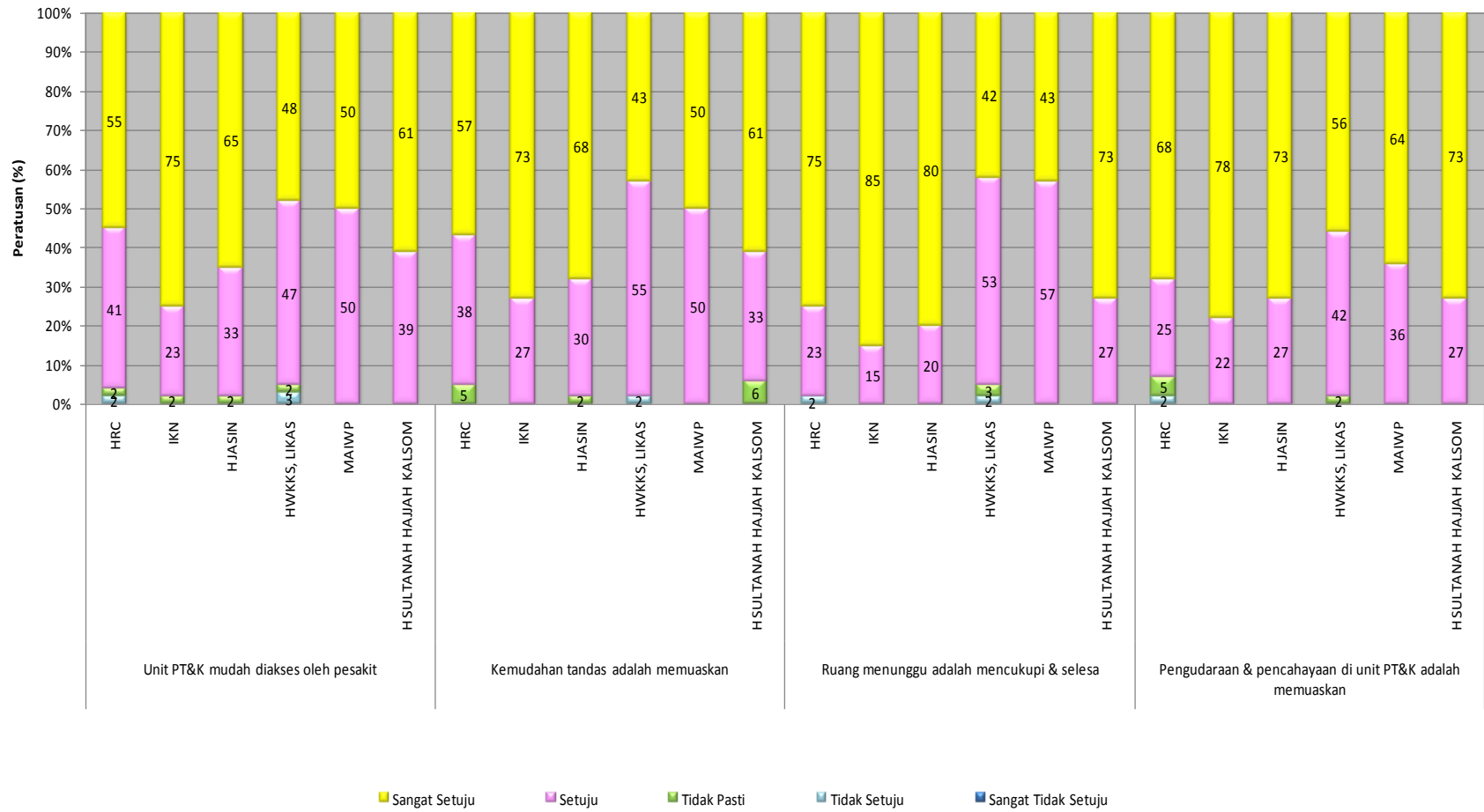
Rajah 18 Penilaian Pelanggan Terhadap Perkhidmatan di Bilik Saringan

PERKHIDMATAN BILIK RAWATAN



Rajah 19 Penilaian Pelanggan Terhadap Perkhidmatan di Bilik Rawatan

KEMUDAHAN DI UNIT PT&K



Rajah 20 Penilaian Pelanggan Terhadap Kemudahan di Unit PT&K

PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM:

Kami warga Kementerian Kesihatan Malaysia akan sentiasa komited dalam menyediakan perkhidmatan dan layanan yang berkualiti, cekap, mesra dan profesional serta pertimbangan yang adil dan saksama kepada semua pelanggan tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi.

Unit PT&K yang beroperasi di fasiliti KKM memberi perkhidmatan perubatan tradisional dan komplementari secara pesakit luar. Buat masa ini, perkhidmatan PT&K yang ditawarkan di Unit PT&K adalah terhad untuk indikasi tertentu sahaja. Ini merupakan salah satu usaha untuk merealisasikan pengintegrasian amalan PT&K terpilih dengan sistem penjagaan kesihatan kebangsaan ke arah kesihatan rakyat yang lebih baik. Kerjasama yang dibina di kalangan kakitangan KKM dan pengamal PT&K adalah satu strategi lautan biru yang unik dan dinamik bagi merealisasikan kredibiliti profesionalisma perubatan tradisional dan komplementari di Malaysia.

Kepuasan pelanggan merupakan satu aspek penting yang sering diberi perhatian kerana ia merupakan satu indikator yang boleh digunakan untuk menilai dan mengukur kualiti perkhidmatan penjagaan kesihatan yang ditawarkan. Kajian ini melihat kepada beberapa aspek seperti fasiliti, kemudahan, kakitangan kesihatan dan pengamal PT&K yang berkaitan dengan Unit PT&K serta perkhidmatan PT&K yang ditawarkan.

Secara keseluruhannya, pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan di Unit PT&K Institut Kanser Negara, Putrajaya, Hospital Rehabilitasi Cheras, Kuala Lumpur, Hospital Jasin, Melaka, Hospital Wanita & Kanak-kanak, Likas, Sabah, Hospital Sultanah Kalsom, Cameron Highland, Pahang dan Pusat Bersalin Berisiko Rendah 1 Malaysia (PBBR1M), Majlis Agama Wilayah Persekutuan (MAIWP), Kuala Lumpur.

Setiap Unit PT&K telah diubah suai untuk memberikan kemudahan bersesuaian dengan perkhidmatan PT&K yang ditawarkan. Kajian ini menunjukkan pelanggan berpuas hati dengan fasiliti bermula daripada kaunter, bilik saringan, bilik rawatan serta kemudahan di Unit PT&K. Penambahbaikan diperlukan di ruang menunggu, bilik rawatan dan tempat meletak kereta agar lebih selesa bagi menampung jumlah pesakit yang meningkat. Setiap Unit PT&K perlu mengambil inisiatif untuk meningkatkan keselesaan bagi kemudahan tandas dengan menitikberatkan aspek kebersihan dalam penjagaan kemudahan tersebut serta menyediakan kemudahan tandas bagi orang kelainan upaya (OKU). Beberapa kajian kepuasan pelanggan yang pernah dijalankan sebelum ini turut menunjukkan faktor fasiliti, kebersihan tandas dan bilik rawatan memainkan peranan yang penting dalam kepuasan pelanggan^{8,13,14}.

Kakitangan kesihatan KKM telah memaparkan sikap budaya korporat yang cemerlang ketika menjalankan tugas di setiap ruang kerja di Unit PT&K. Pengamal PT&K yang berkhidmat di Unit PT&K adalah petugas yang dilantik secara kontrak berkala. Mereka merupakan pengamal yang berkecuali dan arif dalam bidang yang ditawarkan. Karisma dan profesionalisma pengamal-pengamal ini adalah penting bagi memastikan perkhidmatan kesihatan yang ditawarkan adalah selamat dan berkualiti. Prestasi dan perkhidmatan mereka sentiasa dipantau oleh pegawai KKM yang ditugaskan. Hasil kajian menunjukkan pengamal PT&K mempunyai ilmu & kemahiran yang baik dalam memberikan rawatan (99.0%) serta memberikan penerangan yang jelas berkaitan rawatan yang diberikan (98.3%).

Seseorang pelanggan akan mempunyai persepsi yang baik terhadap perkhidmatan kesihatan jika rawatan yang diterima memberikan kesan yang positif kepada mereka. Pelanggan yang berpuas hati akan mengulangi penggunaan perkhidmatan yang diterima dan menyampaikan maklumat yang positif tentang perkara tersebut kepada orang lain terutamanya rakan-rakan¹⁴. Hasil kajian mendapati 96.2% pelanggan bersetuju bahawa rawatan yang diterima telah menunjukkan kesan positif kepada kesihatan mereka dan 98.5% pelanggan bersetuju untuk meneruskan sesi rawatan seperti yang disyorkan walaupun keadaan penyakit telah beransur baik. Walau bagaimanapun, penilaian yang

dijalankan oleh kajian ini bukan untuk mengukur tahap keberkesanan sesuatu perkhidmatan yang ditawarkan. Maka satu penilaian yang standard dan sistematik diperlukan untuk pemantauan progres kesihatan bagi pembuktian tahap keberkesanan perkhidmatan PT&K secara bersama dengan perubatan moden.

Bagi penilaian terhadap progres pesakit yang menerima rawatan di unit PT&K, 4.2% pelanggan tidak bersetuju dengan pernyataan bahawa rawatan yang diterima tidak menunjukkan sebarang kesan sampingan selepas menerima rawatan di Unit PT&K manakala 4.2% lagi pelanggan pula tidak pasti. Hal ini perlu diberi perhatian yang serius memandangkan misi Bahagian Perubatan Tradisional dan Komplementari adalah untuk memastikan perkhidmatan yang ditawarkan di unit-unit PT&K adalah selamat dan berkesan. Sehubungan itu, satu data keselamatan (*safety data*) perlu dibangunkan sebagai satu usaha untuk mengenalpasti jenis-jenis kesan sampingan dan tahap keterukan (*severity*) yang dialami oleh pesakit secara terperinci agar perkhidmatan sedia ada boleh ditambah baik.

Berdasarkan hasil Kajian Kesihatan dan Morbiditi Kebangsaan (NHMS) yang dijalankan pada tahun 2015, seramai 21.51% rakyat Malaysia pernah menggunakan mana-mana amalan PT&K dalam tempoh dua belas bulan yang lepas dengan konsultasi. Perkhidmatan PT&K yang disediakan di Unit PT&K bukanlah suatu rawatan alternatif. Ianya lebih merupakan suatu pelengkap atau komplemen (*complement*) bagi rawatan allopati (*allopathy*). Perkhidmatan yang diberi juga hanya untuk penyakit kronik dan tidak bagi kes akut. Kronologi rawatan adalah berpandukan kepada garis panduan PT&K bagi hospital integrasi. Perkembangan amalan PT&K di Malaysia perlu sejajar dengan inisiatif yang telah digariskan oleh World Health Organization dalam mempromosi amalan yang berasaskan bukti saintifik dalam memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah selamat dan bersifat holistik¹⁵. Hasil kajian ini juga menunjukkan 93.4% pelanggan berpendapat bahawa lebih banyak kajian harus dijalankan bagi menilai keberkesanan rawatan PT&K.

Perubatan tradisional dan komplementari kini semakin popular dan permintaan awam untuk maklumat dan rawatan meningkat dengan cepat. Mendidik konsumer adalah cara terbaik bagi memastikan keselamatan awam. Oleh demikian, penting bagi semua pengamal perubatan untuk mempunyai pengetahuan baik tentang aspek-aspek utama PT&K dan peka kepada pesakit yang mungkin ingin mengambil rawatan alternatif disamping ubat-ubat preskripsi. Sejumlah 96.2% pelanggan yang menyertai kajian ini berpendapat bahawa mereka telah mendapat informasi dan pengetahuan yang berguna berkaitan PT&K ketika berkunjung ke Unit PT&K yang terlibat dan merasakan promosi dan publisiti mengenai bidang PT&K perlu diperluaskan lagi.

Selain itu terdapat cadangan daripada pelanggan yang menyertai kajian ini agar perkhidmatan PT&K diperluas ke hospital-hospital daerah dan klinik-klinik kesihatan. Ini bagi memudahkan akses dan urusan pesakit bagi mendapatkan rawatan PT&K terutamanya kepada mereka yang menetap di luar bandar. Selain itu, pelanggan turut mencadangkan agar perkhidmatan PT&K dapat diperluaskan hingga ke peringkat komuniti. Kemudahan ini akan memberi manfaat bagi pesakit-pesakit yang menghadapi masalah logistik dan ketidakupayaan fizikal. Oleh itu, kepatuhan terhadap rawatan (komplians) PT&K yang diterima akan meningkat.

Kementerian Kesihatan Malaysia telah mengemaskini kadar caj perubatan warganegara yang mendapatkan perkhidmatan perubatan tradisional dan komplementari selaras dengan Surat Pekeliling Ketua Setiausaha Kementerian Kesihatan Malaysia Bilangan 4 Tahun 2017 – Pelaksanaan Perintah Fi (Perubatan) (Pindaan) 2017 bertarikh 26 Januari 2017. Oleh yang demikian, semua pelanggan yang mendapatkan rawatan di Unit PT&K telah dikenakan caj perubatan berkuatkuasa 1 Februari 2017. Hasil daripada kajian ini mendapati bahawa terdapat pelanggan yang mencadangkan supaya perkhidmatan PT&K yang ditawarkan di Unit PT&K tidak dikenakan apa-apa bayaran kerana ia membebankan kepada mereka.

BAB 5: KESIMPULAN

Sebagai kesimpulan, tahap kepuasan pelanggan yang menerima rawatan di unit PT&K adalah baik dan memuaskan. Namun begitu, masih terdapat beberapa faktor yang memerlukan penambahbaikan antaranya dari aspek kemudahan sedia ada di unit PT&K dan pemantauan progres rawatan yang diterima oleh pesakit. Secara keseluruhannya, kajian ini telah mencapai kesemua objektifnya iaitu melalui penilaian tahap kepuasan berdasarkan kualiti penyampaian perkhidmatan, kualiti layanan dan profesionalisma pegawai, pengamal dan kakitangan kesihatan yang bertugas di Unit PT&K serta terhadap kemudahan-kemudahan yang disediakan. Kajian ini diharapkan dapat membantu pihak yang bertanggungjawab dalam mengenalpasti punca dan faktor yang menyumbang kepada tahap kepuasan pelanggan dalam usaha mencapai misi dan visi BPTK.

Berikut merupakan beberapa cadangan penambahbaikan bagi meningkatkan mutu perkhidmatan di Unit PT&K:

1. Program penerapan dan pengukuhan budaya kerja korporat perlu dijalankan secara berkala kepada kakitangan kesihatan serta pengamal PT&K yang berkhidmat di fasiliti kesihatan kerajaan.
2. Kakitangan kesihatan di Unit PT&K perlu memberi penerangan dan maklumat kepada pesakit akan kesan-kesan sampingan yang boleh berlaku semasa dan selepas rawatan dijalankan.
3. Menaik taraf fasiliti, kemudahan dan peralalatan sedia ada mengikut kesesuaian unit dan hospital berdasarkan bajet yang diperuntukkan. Selain itu, kemudahan yang disediakan perlu diseliasa dengan baik bagi keselesaan pesakit.
4. Membangunkan kaedah penilaian bagi menilai tahap keberkesanan rawatan PT&K yang diterima oleh pesakit.
5. Memastikan dan menjalankan semakan garis panduan amalan PT&K mengikut bukti-bukti saintifik terkini.

-TAMAT-

RUJUKAN

1. Kotler, Philip. 1991. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 7th ed., Englewood Cliffs Prentice Hall, NJ.
2. Al-Abri R, Al-Balushi A. 2014. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal*. 29(1):3-7. doi:10.5001/omj.2014.02.
3. Yellen E, Davis GC, Ricard R. 2002. The Measurement of Patient Satisfaction. *Journal Nurse Care Quality* 16(4):23-29.
4. MS ISO 9001:2008. Sistem Pengurusan Kualiti. Jabatan Standard Malaysia.
5. Kementerian Kesihatan Malaysia. 2007. *Dasar Perubatan Tradisional dan Komplementari Kebangsaan (Semakan Kedua 2007)*.
6. Nor Azmaniza, A & Khadijah, S. 2015. Healthcare provider-patient communication: A satisfaction study in the outpatient clinic at Hospital Kuala Lumpur. *Malaysian Journal of Medical Sciences* 22(3): 56-64.
7. Hassali, M.A., Alrasheedy, A.A., Ab Razak, B.A., AL-Tamimi, S.K., Saleem, F., Ul Haq, N., Aljadhey, H. 2014. Assessment of general public satisfaction with public healthcare services in Kedah, Malaysia. *Australasian Medical Journal* 7(1): 35- 44.
8. Saifulsyahira, J., Muhamad Hanafiah, J. & Salmiah, M.S. 2015. Predicting factors of patients' satisfaction with outpatient services in military hospital. *International Journal of Public Health and Clinical Sciences* 2(4): 29- 43
9. Sharifa Ezat, W.P., Jamsiah, M., Malka, S.A., Azimatun Noor, A. Tuti, N., Noor Izzah, A.S. 2010. Customers' satisfaction among urban and rural public health clinics in state of Selangor, Malaysia. *Malaysian Journal of Public Health Medicine* 10(2):52-67.
10. Hizlinda, T., Teoh, S.Y., Siti Nurbaiah, K.E., Azrina, A.S., Mohamad Hafizzudin, M.T., Chang, L.H., Noraliza, M.A. 2012. A Cross-Sectional Study on Patient Satisfaction with Universiti Kebangsaan Malaysia Medical Centre (UKMMC) Primary Care Clinic. *Medicine & Health* 7(1): 12-23
11. Yunus M.A., Nasir, M.M.T., Nor Afiah, M.Z., Sherina, M.S. & Faizah, M.Z. 2004. Patient satisfaction: A comparison between government and private clinics in Mukim Labu, Sepang, Selangor. *Malaysian Journal of Public Health Medicine* 4(2):6-11.
12. Haliza, A.M., Rizal, A.M., Raja Jamaluddin, R.A. & Noorhaida, U. 2005. Customer satisfaction among patients in a government outpatient clinic and private clinics in Seremban, N. Sembilan. *Journal of Community Health* 11(1).

13. Pearse, J. 2005. Review of patient satisfaction and experience surveys conducted for public hospitals in Australia. Health Policy Analysis Pty Ltd.
14. Yusof, B. & N Azlinda Kasma, A. 2011. Kepuasan pelajar fakulti pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM. *Journal of Educational Management* 1, 103-120.
15. World Health Organization. 2013. WHO traditional medicine strategy: 2014-2023. World Health Organization.
16. Aniza, I., Suhaila, A. 2011. Clients satisfaction in ISO Certified Health Clinic in Klinik Kesihatan Bandar Baru Bangi, Selangor and its associated factors. *Journal of Community Health* 17(1):18-25.
17. Pekeliling Ketua Setiausaha Kementerian Kesihatan Malaysia Bilangan 4 Tahun 2017 – Pelaksanaan Perintah Fi (Perubatan) (Pindaan) 2017