

CN:11897

00017

5

**PERPUSTAKAAN UiTM SARAWAK**

**PROJEK PELAJAR**

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN  
DI KLINIK KESIHATAN KOTA SAMARAHAN**

Oleh:

**AMNAH BINTI ABDUL WAHAB**

**MOHAMMMAD BIN BUJANG**

**AZMAN BIN MUSELI**

**SHAHRIMAN BIN HAJI BASIR**

**Kertas projek ini dikemukakan kepada Fakulti Pentadbiran  
dan Undang – Undang , Universiti Teknologi Mara (UiTM) bagi memenuhi  
sebahagian daripada keperluan Diploma Pentadbiran Awam**

**FAKULTI PENTADBIRAN DAN UNDANG - UNDANG**

**UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

**APRIL 2000**

## ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk melihat hubungan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang mendapat perkhidmatan atau rawatan di Klinik Kesihatan Kota Samarahan. Antara objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti masalah – masalah yang wujud menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan, menentukan hubungan antara sikap kakitangan terhadap kepuasan pelanggan dan menentukan sistem perkhidmatan yang digunakan di klinik ini bersesuaian dengan kehendak pelanggan di samping untuk mengenalpasti kaitan di antara keadaan persekitaran dengan kepuasan pelanggan. Sampel terdiri daripada 50 pesakit – pesakit yang datang ke klinik untuk mendapatkan rawatan atau khidmat nasihat dari Klinik Kesihatan Kota Samarahan. Persampelan digunakan adalah secara rawak mudah. Oleh yang demikian setiap mempunyai peluang yang sama untuk dipilih. Temuduga juga dibuat ke atas beberapa kakitangan di klinik tersebut untuk mendapatkan maklumat selanjutnya. Pemerhatian dan penilaian juga di buat keatas sikap dan reaksi orang ramai terhadap sistem pentadbiran klinik khususnya dalam proses memberi rawatan perkhidmatan. Adalah diharapkan kajian ini akan menjadi panduan bagi pihak jabatan mengatur strategi yang lebih berkesan untuk mengadakan Sistem Perkhidmatan berkualiti yang terbaik.

## KANDUNGAN

### Mukasurat

Abstrak		
Biodata	i	
Perakuan	ii	
Penghargaan	iii	
Kandungan	iv	
Senarai Rajah & Jadual	vi	
Senarai Lampiran	viii	
<b>BAB 1</b>	<b>Pengenalan</b>	
1.0	Pengenalan	1
1.1	Kawasan dan Skop	2
1.2	Latarbelakang Masalah	7
1.3	Pernyataan Masalah	9
1.4	Objektif Kajian	11
1.5	Hipotesis	13
1.6	Matlamat – matlamat Kajian	14
1.7	Methodologi Kajian	15
1.8	Batas kajian dan masalah	15
1.9	Daftar Istilah	18

## **BAB 1**

### **PENGENALAN**

#### **1.0 Pengenalan**

Sebagaimana yang telah kita maklum masalah kesihatan adalah merupakan tumpuan utama yang diberikan oleh kerajaan untuk melahirkan sebuah masyarakat sihat agar mereka dapat sama – sama bertindak untuk menrealisasikan hasrat negara untuk mencapai Wawasan 2020.

Kumpulan kami sengaja memilih tajuk ini adalah dengan harapan kajian pembentangan ini nanti akan dapat memberi satu gambaran sejauh manakah keberkesanan perkhidmatan yang diberikan oleh Klinik Kesihatan Kota Samarahan bagi memenuhi kepuasan para pelanggan mereka.

Seperti yang telah kita ketahui pada masa sekarang terdapat persaingan yang ketara dari klinik-klinik swasta dalam memberikan perkhidmatan kesihatan kepada pesakit. Perkataan kualiti pada masa kini sering mendapat perhatian semua lapisan masyarakat. Masing – masing berlumba-lumba untuk mencapai tahap kualiti yang cemerlang samada dalam pengurusan mahupun dalam kehidupan seharian.

## **BAB 2**

### **KAJIAN SEMULA PENULISAN (TINJAUAN *LITERATURE*)**

#### **2.0 Pengenalan**

Di dalam bab ini dikemukakan tinjauan ke atas bahan – bahan penulisan dan kajian yang dianggap bersesuaian serta berkaitan dengan kajian ini. Di antara perkara – perkara yang akan dibincangkan dalam bab ini adalah Khidmat Pelanggan dan tindakan bagi mendapat khidmat yang memuaskan, Sejauh mana ia tidak memuaskan, Apa untungnya memberi perkhidmatan Bermutu, Pengurusan Sumber Manusia, Piagam Pelanggan, Kepastian Kualiti, Konsep TQM secara menyeluruh, dan Kualiti Perkhidmatan.

Perkhidmatan bermutu adalah tanggungjawab pengguna serta pelanggan dan juga syarikat perniagaan. Layanan mesra dan sopan kini menjadi suatu barangan yang sangat mahal dan sukar didapati dipasaran. Pelanggan dan pengguna sedar apabila perkhidmatan bermutu tidak diberikan dan sekarang sudah tiba masanya mereka menuntut kembali layanan dan perkhidmatan bermutu.<sup>4</sup>

Dalam konteks memberi perkhidmatan di Klinik Kesihatan Kota Samarahan, peranan pengurus klinik Pegawai Kesihatan Bahagian, Pegawai Kesihatan, Pembantu Perubatan, Pembantu Farmasi, Juruteknik dan semua kakitangan klinik perlu bekerjasama dalam memberikan perkhidmatan. Ini adalah kerana mereka sentiasa berhadapan dengan pelanggan yang mempunyai kehendak dan harapan yang tinggi terhadap perkhidmatan