

Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Kualiti Perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM

Yusof Boon¹ & N Azlinda Kasma Azizan Kamal A Nasir¹

¹Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia 81310 Johor, Malaysia

Abstrak: Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM, Skudai, Johor. Seramai 350 orang responden yang terdiri daripada pelajar Fakulti Pendidikan UTM telah dipilih secara pensampelan bertujuan. Soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian telah diedarkan kepada responden dengan kadar pulangan adalah 319 set. Instrumen soal selidik ini digunakan untuk membuat kajian rintis bagi menguji kebolehpercayaan menggunakan *Alpha Cronbach* dengan nilai bagi keseluruhan item adalah 0.774 yang menunjukkan kebolehpercayaan yang boleh diterima. Kajian ini dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Packages For the Social Science (SPSS) For Windows Version 14.0* berbentuk statistik deskriptif iaitu peratusan, kekerapan dan min serta statistik inferensi iaitu Ujian-T, ANOVA dan korelasi Pearson. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM berada pada tahap yang tinggi secara keseluruhannya. Justeru itu, berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi serta cadangan yang diberikan, diharapkan dapat membantu Pusat Kesihatan UTM untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan demi memastikan pelanggan sentiasa berpuas hati.

Katakunci: *Kepuasan pelajar, Fakulti Pendidikan, kualiti perkhidmatan, Pusat Kesihatan UTM*

Abstract: The purpose of this study is to identify students' of Faculty of Education satisfaction in the quality of services at UTM Health Centre, Skudai, Johor. A total of 350 respondents from the students of Faculty of Education, UTM were selected by using purposive sampling method. The questionnaire used in this study were distributed to the respondents with the rate of returned are 319 sets. This questionnaire was used to create a pilot study to test the reliability by using the Cronbach Alpha with value of overall items is 0.774 which showed an acceptable reliability. This study was analyzed using Statistical Software Packages for the Social Science (SPSS) for Windows Version 14.0. The descriptive statistic such as percentage, frequency, means while inference statistic using the T-test, ANOVA, Pearson correlation were used in this research. By overall, the findings indicate that Faculty of Education students' satisfaction against the quality of services at UTM Health Centre is at the high level. Thus, based on the findings obtained and the recommendations given, is expected that this research can help UTM Health Center to improve their quality of services to ensure that customers are always satisfied.

Keywords: *Students' satisfaction, Faculty of Education, quality of services, UTM Health Center*

1.0 PENGENALAN

Pada masa sekarang sektor perkhidmatan merupakan salah satu sektor yang menjadi pendorong kepada perkembangan ekonomi negara. Sektor berasaskan perkhidmatan ini menjadi tunjang utama kepada organisasi dalam berbagai-bagai bidang seperti perbankan, kesihatan, perhotelan, telekomunikasi dan sebagainya. Menurut Lucas (2009), kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan adalah kemampuan pengetahuan, kebolehan dan kesungguhan pekerja untuk menyampaikan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan.

Organisasi kesihatan seperti klinik atau hospital misalnya diwujudkan bagi memenuhi keperluan masyarakat dalam membantu menyelesaikan pelbagai masalah yang berkaitan dengan kesihatan. Apabila disebut tentang kualiti perkhidmatan, maka pasangannya adalah kepuasan pelanggan. Collis (2006) menyatakan bahawa tanpa kepuasan pelanggan, sesebuah organisasi tidak mungkin akan mengetahui tentang potensi sebenar perkhidmatan yang dilakukan. Ianya merupakan petunjuk terbaik kepada ramalan masa depan sesebuah organisasi. Dalam konteks perkhidmatan kesihatan umpamanya, sekiranya pesakit merasa

puas dengan apa yang diberikan, maka ini akan memberi satu gambaran yang positif terhadap organisasi kesihatan tersebut kerana telah berjaya memahami dan memberi apa yang diperlukan oleh pelanggan. Oleh itu, organisasi yang menawarkan perkhidmatan kepada pelanggan perlulah memberikan penekanan dan kepentingan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan untuk memastikan semua pihak memperoleh matlamat (*goal*) dan pencapaian (*achievement*) yang telah ditetapkan.

2.0 LATAR BELAKANG MASALAH

Organisasi kesihatan seperti klinik dan hospital merupakan salah satu cabang daripada sektor perkhidmatan yang memberikan perkhidmatan berasaskan kesihatan. Dengan meningkatnya penggunaan perkhidmatan kesihatan, isu-isu seperti kepuasan pelanggan menjadi satu topik yang penting bagi pihak pengurusan dan pelanggan. Seorang doktor menawarkan perkhidmatan kesihatan kepada pesakit dengan menggunakan pengetahuan yang tersedia dalam diri doktor tersebut. Pengetahuan yang terdapat pada doktor memberikan kebaikan kepada pesakit. Menurut Balachandran (2004), kepuasan pesakit bukan hanya apabila pesakit sembuh daripada penyakit, tetapi juga sikap yang ditunjukkan oleh doktor semasa merawat pesakit, layanan yang diberikan oleh jururawat dan ketelitian semasa pemeriksaan dilakukan yang mana semuanya adalah tidak boleh dipegang (*intangibles*). Oleh itu, tahap kepuasan pelanggan menjadi kayu pengukur dalam menentukan keberkesanan sesebuah perkhidmatan yang ditawarkan.

Pada masa sekarang, kekurangan doktor perubatan yang bertugas merupakan antara masalah utama yang dihadapi di klinik dan hospital kerajaan. Kajian yang dilakukan oleh Baker dan Streatfield (1995) mendapati bahawa daripada markah penuh 100, didapati faktor availabiliti atau kebolehdapatan mempunyai purata skor yang sederhana iaitu 55.9 peratus. Ini menunjukkan bahawa aspek availabiliti atau kebolehdapatan seperti bilangan doktor perubatan yang mencukupi adalah penting untuk menjamin kualiti perkhidmatan kesihatan yang cekap dan cemerlang.

Penemuan daripada satu kajian (Haliza *et al.*, 2003) yang dilakukan di beberapa buah klinik swasta di Seremban, Negeri Sembilan mendapati bahawa tahap kepuasan pesakit terhadap adab interpersonal adalah melebihi 61 peratus. Ini menunjukkan bahawa ramai pesakit yang berpuas hati dengan adab interpersonal yang diberikan. Perkara inilah yang sepatutnya berlaku kerana matlamat utama sesebuah organisasi kesihatan adalah untuk menyediakan perkhidmatan perubatan kepada orang ramai.

Selain itu, aspek fasiliti juga dapat menentukan tahap kepuasan kepada orang-orang yang mendapatkan perkhidmatan daripada organisasi tersebut. Maka, dalam kajian ini, kualiti suatu fasiliti dapat diukur berdasarkan kepuasan pesakit terhadap penyediaan fasiliti oleh pihak pengurusan klinik dan hospital. Penyediaan fasiliti yang berkualiti tercapai jika pihak yang berkaitan memiliki kriteria-kriteria seperti yang dinyatakan di sebelah. Setiap pesakit yang berkunjung mestilah mengharapkan keadaan klinik dan hospital yang dilengkapi dengan kemudahan yang dapat membantu proses diagnosis penyakit dan rawatan dapat dilakukan dengan cepat dan berkesan. Kegagalan perkhidmatan fasiliti berfungsi dengan baik sudah tentu akan menjejaskan mutu kesihatan pesakit dan kualiti kehidupan mereka juga akan menurun. Secara tidak langsung, ini akan menyebabkan pesakit tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan.

3.0 PERNYATAAN MASALAH

Permasalahan dan pandangan yang sering diberikan oleh pesakit dan orang ramai dapat menggambarkan tahap kepuasan mereka terhadap mutu perkhidmatan di sesebuah klinik atau

hospital. Tahap kepuasan ini menjadi kayu pengukur dalam menilai kualiti terhadap khidmat yang diberikan sama ada kepuasan itu berbentuk positif atau pun negatif. Melalui ini juga klinik dan hospital dapat melakukan penambahbaikan seperti meningkatkan mutu perkhidmatan dan menguruskan organisasi dengan lancar supaya kepuasan positif yang maksimum dapat disajikan kepada pesakit.

Pusat Kesihatan Universiti Teknologi Malaysia (UTM), Skudai, Johor, ditubuhkan bertujuan untuk menyediakan perkhidmatan berasaskan kesihatan kepada seluruh warga UTM. Perkhidmatan kesihatan ini memudahkan para pelajar dan staf UTM untuk mendapatkan rawatan bagi masalah kesihatan yang dihadapi. Ini bagi memastikan kesihatan dan kesejahteraan seluruh warga UTM terjamin dan terpelihara. Sejak mula ditubuhkan, Pusat Kesihatan UTM ini menjadi tempat rujukan utama kepada pelajar dan staf UTM yang memerlukan rawatan perubatan. Bilangan pesakit yang mendapatkan perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM ini semakin bertambah dari masa ke semasa selaras dengan pertambahan warga universiti. Sebagai sebuah pusat kesihatan yang menawarkan perkhidmatan kesihatan kepada warga kampus, seharusnya Pusat Kesihatan UTM ini memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan.

Namun begitu, rungutan dan kritikan daripada pelanggan masih menjadi isu yang tidak pernah selesai. Ekoran daripada itu, satu kajian akan dijalankan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM, Skudai, Johor.

4.0 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif yang ingin dicapai menerusi kajian ini adalah seperti berikut:

- i. Mengetahui tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM.
- ii. Mengetahui sama ada terdapat perbezaan tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap fasiliti di Pusat Kesihatan UTM dengan jantina.
- iii. Mengetahui sama ada terdapat perbezaan tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap adab interpersonal di Pusat Kesihatan UTM antara pelajar tempatan dengan pelajar antarabangsa.

5.0 SOROTAN KAJIAN

Kepuasan pelanggan adalah sangat dipengaruhi oleh keinginan pelanggan itu sendiri untuk mendapatkan yang terbaik terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima. Menurut Timm (2010), kepuasan pelanggan adalah seperti pilihan raya yang berlaku setiap hari dan orang akan mengundi berdasarkan yang terbaik disediakan. Jika tidak berpuas hati, mereka biasanya akan lari kepada organisasi lain yang menyediakan perkhidmatan yang serupa iaitu pesaing. Maka adalah penting bagi sesebuah organisasi dalam menyediakan kepuasan yang maksimum kepada pelanggan supaya kelangsungan organisasi terjamin.

Chang dan Kelly (1994) menyatakan bahawa kepuasan pelanggan adalah perkara yang penting dan sukar untuk dipertahankan dalam persaingan dunia perniagaan pada hari ini. Memastikan pelanggan berpuas hati adalah kunci utama kepada peningkatan prestasi organisasi. Maka adalah penting bagi sesebuah organisasi untuk memastikan kepuasan pelanggan berada tahap yang paling baik agar peningkatan prestasi organisasi sejajar dengan kepuasan yang diberikan kepada pelanggan.

Kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan yang amat penting dengan kepuasan pelanggan. Ini kerana kepuasan pelanggan dapat diukur melalui kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi kepada seseorang individu. Berry *et al.* (1985) mendefinisikan kualiti perkhidmatan sebagai pengukuran kepada kepuasan pelanggan, di mana definisi pelanggan tentang kualiti adalah aspek kepuasan dan bukannya pengurusan.

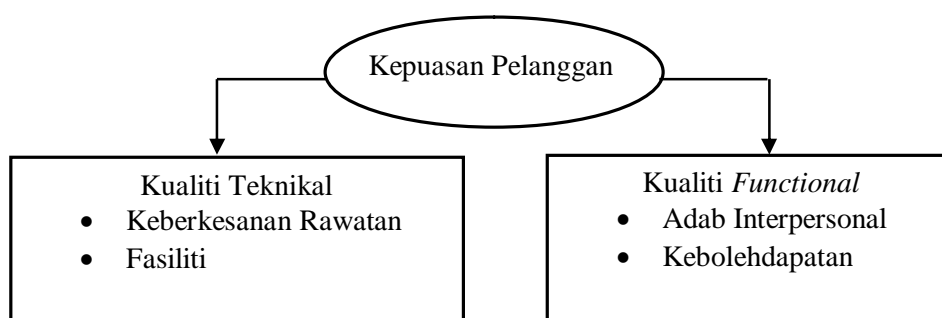
Manakala menurut Gronroos (1983) pula, kualiti perkhidmatan adalah merupakan teknikal dan *functional*, iaitu apa yang pelanggan perolehi dan bagaimana pelanggan menerima perkhidmatan. Kualiti perkhidmatan adalah mengenai perbandingan yang dibuat oleh pelanggan di antara tanggapan mereka mengenai perkhidmatan dan persepsi terhadap perkhidmatan yang dibuat. Ini bermakna kualiti perkhidmatan adalah merupakan pengukur kepada perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan.

Organisasi kesihatan seperti hospital atau klinik merupakan organisasi yang menyediakan perkhidmatan rawatan kesihatan kepada orang ramai. Birjandi dan Bragg (2009) menyatakan bahawa hospital seharusnya mengambil tindakan untuk memastikan mereka menitikberatkan kepuasan pelanggan dan memberi respon terhadap isu-isu yang berkaitan dengan kesihatan. Apabila kos dan tanggungjawab yang lebih mula diperuntukkan untuk pelanggan, maka pesakit akan digalakkan berbelanja untuk penjagaan kesihatan berdasarkan kos, kualiti dan perkhidmatan. Maka, sudah tentu pesakit mengharapkan kualiti perkhidmatan yang terbaik disediakan oleh organisasi kesihatan.

5.1 Model Kajian

Kajian ini telah memilih Model Gronroos sebagai model kajian. Ini adalah kerana, Model Gronroos adalah model berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan objektif bagi kajian ini adalah untuk mengkaji perbezaan faktor demografi dengan kepuasan pelanggan seperti adab interpersonal, fasiliti, keberkesanan dan kebolehdapatan. Kesemua aspek kepuasan pelanggan bagi objektif kajian ini terdapat di dalam Model Gronroos iaitu kualiti teknikal dan kualiti *functional* seperti yang diterangkan pada Rajah 1.

Selain itu, Model Gronroos juga jarang digunakan oleh kajian-kajian lepas sebagai model kajian mereka dalam mengkaji kepuasan pelanggan. Disebabkan itu, adalah rasional sekiranya kajian ini menggunakan Model Gronroos sebagai model kajian.



Rajah 1: Model kepuasan pelanggan yang dikaji

6.0 METOD

6.1 Reka Bentuk Kajian

Kajian yang akan dijalankan adalah berbentuk deskriptif untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan terhadap kualiti perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM. Data yang

diperlukan dalam kajian ini akan dikumpul dan dianalisis berdasarkan borang soal selidik yang diedarkan kepada responden. Penggunaan kaedah ini dijangka akan dapat memudahkan untuk pengumpulan data. Selain itu, responden kajian hanya memerlukan masa yang singkat untuk melengkapkan soal selidik yang diberikan.

6.2 Populasi dan Pensampelan Kajian

Populasi merupakan sekumpulan individu, keluarga, kumpulan, organisasi, komuniti, peristiwa atau apa sahaja yang hendak dikaji oleh penyelidik (Sabitha, 2006). Dalam kajian ini, populasi yang dimaksudkan adalah pelajar Fakulti Pendidikan UTM yang pernah menggunakan perkhidmatan kesihatan di Pusat Kesihatan UTM sekurang-kurangnya sekali. Menurut sumber Pejabat Akademik Fakulti Pendidikan UTM, jumlah pelajar siswazah Fakulti Pendidikan UTM adalah seramai 1125 orang. Manakala menurut sumber Pejabat Dekan Fakulti Pendidikan UTM, jumlah pelajar pasca siswazah adalah seramai 1178 orang. Maka, populasi keseluruhan pelajar Fakulti Pendidikan UTM adalah seramai 2303 orang.

Pensampelan merupakan statistik yang seringkali digunakan dalam penyelidikan. Ini kerana pensampelan adalah satu cara yang praktikal untuk mendapatkan maklumat tentang populasi terutamanya apabila bilangan unsur dalam populasi adalah tidak terhingga (Zulkarnain dan Hishamuddin, 2001). Kaedah pensampelan yang digunakan dalam kajian ini adalah menggunakan kaedah pensampelan bertujuan.

Sabitha (2006) menyatakan bahawa memilih sesuatu sampel dari sesuatu populasi mengikut tujuan kajian dinamakan sebagai pensampelan bertujuan. Pemilihan sampel bertujuan dilakukan dalam kajian ini adalah kerana responden yang paling sesuai diperlukan untuk memenuhi tujuan kajian. Responden yang paling sesuai adalah pelajar Fakulti Pendidikan UTM yang pernah menggunakan perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM sekurang-kurangnya sekali. Bagi yang tidak pernah menggunakan perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM, mereka adalah terkecuali daripada kajian ini. Maka, pelajar yang dipilih untuk dijadikan sebagai responden dalam kajian ini mempunyai maklumat, perspektif, kontak atau apa sahaja tujuan yang hendak dikaji oleh penyelidik (Sabitha, 2006).

Seramai 350 orang pelajar Fakulti Pendidikan UTM telah dijadikan sebagai sampel dalam kajian ini. Pemilihan 350 orang pelajar Fakulti Pendidikan UTM ini adalah mengambil kira pelajar yang pernah menggunakan perkhidmatan kesihatan di Pusat Kesihatan UTM sekurang-kurangnya sekali.

6.3 Instrumen Kajian

Soal selidik digunakan sebagai alat utama bagi mengumpul data secara kuantitatif bagi kajian ini yang dibina dengan berpandukan model kepuasan pelanggan oleh Gronroos dan diubahsuai bagi memenuhi kriteria soalan yang ingin dikaji. Didapati borang soal selidik akan dapat meningkatkan ketepatan dan kebenaran gerak balas kepada semua soalan yang diberikan.

Borang soal selidik yang digunakan dalam kajian ini terbahagi kepada lima bahagian iaitu bahagian A, B, C, D dan E. Bagi semua item dalam soal selidik, skala *likert* digunakan untuk membolehkan responden menyatakan tahap kepuasan yang telah dicapai berdasarkan kepada lima skala. Peringkat perskalaan yang digunakan dalam soal selidik adalah seperti Jadual 1.

Jadual 1: Peringkat perskalaan

Skala	Pernyataan
1	Sangat Tidak Berpuas Hati (STBH)
2	Tidak Berpuas Hati (TBH)
3	Tidak Pasti (TP)
4	Berpuas Hati (BH)
5	Sangat Berpuas Hati (SBH)

Bahagian A dalam soal selidik adalah untuk menilai ciri-ciri demografi responden. Item-itemnya ialah jantina, bangsa, pelajar tempatan dan antarabangsa, program pengajian dan kekerapan menggunakan perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM. Soalan bahagian ini adalah berbentuk soalan tertutup (*close ended*).

Bahagian B dalam soal selidik adalah berdasarkan Model Gronroos iaitu keberkesanan rawatan. Soalan-soalan bagi keberkesanan rawatan adalah sebanyak sembilan item yang berbentuk skala *likert* dan soalan tertutup.

Soalan bagi Bahagian C pula adalah berkaitan dengan fasiliti. Item bagi bahagian ini adalah sebanyak sepuluh soalan dan berbentuk skala *likert*.

Item dalam bahagian D adalah berkaitan dengan adab interpersonal. Terdapat sepuluh item yang perlu dijawab oleh responden dalam bahagian ini.

Bahagian ini mengandungi soalan berkaitan dengan kebolehdapatan atau *availability*. Responden dikehendaki menjawab sebanyak sepuluh soalan dalam bahagian ini.

6.4 Prosedur Kajian

Sebelum memulakan kajian, kajian ini telah membuat permohonan surat pengesahan status pelajar dari Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. Kajian ini telah membuat surat rasmi kepada Timbalan Pendaftar Fakulti Pendidikan dan Timbalan Dekan (Pembangunan) bagi tujuan untuk mendapatkan data pelajar Fakulti Pendidikan.

Bagi tujuan kajian rintis, seramai 20 orang responden yang terdiri daripada pelajar selain daripada pelajar Fakulti Pendidikan yang pernah menggunakan perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM telah dijalankan. Proses pengumpulan data pula menggunakan soal selidik diedarkan kepada pelajar Fakulti Pendidikan yang pernah menggunakan perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM di Fakulti Pendidikan dan di sekitar kawasan UTM. Responden dikehendaki memulangkan terus soal selidik selepas menjawabnya bagi membolehkan proses analisis data dilakukan.

6.5 Kajian Rintis

Kajian rintis dijalankan untuk menguji kebolehpercayaan instrumen soal selidik yang digunakan dalam menjalankan kajian. Kebolehpercayaan data yang diperolehi daripada sesuatu alat ukuran atau ujian boleh diuji ketekalannya supaya pengguna dan pembaca mempunyai keyakinan bahawa data yang dianalisis boleh dipercayai untuk menerangkan keputusan kajian. Ujian kebolehpercayaan yang digunakan ialah analisis *Alpha Cronbach*.

Nilai hampir 0 bermakna tahap kebolehpercayaan yang sangat rendah dan nilai yang hampir kepada 1 ialah tahap kebolehpercayaan yang sangat tinggi (Mohamad Najib, 2003). Kajian rintis telah dijalankan terhadap 20 orang responden iaitu pelajar UTM yang bukan terdiri daripada pelajar Fakulti Pendidikan UTM. Maklum balas yang diperolehi mendapati bahawa mereka dapat memahami soal selidik yang diberikan. Setelah analisis dibuat, didapati pekali *Alpha Cronbach* bagi keseluruhan item persoalan adalah seperti Jadual 2 berikut:

Jadual 2: Jadual keputusan analisis nilai kebolehpercayaan kajian

Item Persoalan	Pekali <i>Alpha Cronbach</i>
Keberkesanan Rawatan	0.612
Fasiliti	0.826
Adab Interpersonal	0.610
Kebolehdapatan	0.681
Jumlah Keseluruhan	0.774

Nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh bagi keseluruhan instrumen ialah 0.774 yang menunjukkan kebolehpercayaan yang boleh diterima.

6.6 Analisis Data

Penganalisan data melibatkan aktiviti seperti mengatur, memilih, menggabung dan menjadualkan data yang telah dikumpulkan (Mohd Majid, 2000). Pemprosesan data yang dilakukan adalah bertujuan untuk mendapatkan maklumat yang berguna daripada data yang diperolehi. Setelah soal selidik dikutip, kajian ini mula melakukan analisis kajian ke atas data mentah yang diperolehi dengan menggunakan perisian *Statistical Package For Sosial Science (SPSS)* versi 14.0.

Bahagian A merupakan analisis berkaitan faktor demografi responden seperti jantina, bangsa, pelajar tempatan dan antarabangsa, program pengajian dan kekerapan menggunakan perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM. Hasil analisis bahagian A akan ditunjukkan dalam bentuk min, frekuensi dan peratusan. Penilaian skor min yang dibuat adalah seperti berikut Jadual 3 berikut:

Jadual 3: Penilaian skor min (Mohd Majid Konting, 1990)

Tahap	Markah
1.00 hingga 2.33	Rendah
2.34 hingga 3.67	Sederhana
3.68 hingga 5.00	Tinggi

Bagi bahagian B, C, D dan E pula, kajian ini cuba menjawab setiap persoalan kajian yang dikemukakan mengikut aspek kajian yang telah ditentukan. Hasil analisis dijelaskan dalam bentuk jadual kekerapan, peratusan dan ujian-T mengikut aspek kajian yang ditetapkan untuk memudahkan kerja menganalisis.

7.0 DAPATAN KAJIAN

7.1 Analisis Latar Belakang Responden

Latar belakang responden dalam kajian ini adalah jantina, pelajar tempatan dan antarabangsa, serta kekerapan menggunakan Pusat Kesihatan UTM. Setelah dianalisis, huraian latar belakang responden adalah seperti berikut:

Jadual 4: Taburan responden mengikut jantina

Jantina	Kekerapan	Peratus (%)
Lelaki	114	35.7
Perempuan	205	64.3
Jumlah	319	100.0

Jadual 4 menunjukkan taburan responden mengikut jantina. Hasil daripada kajian mendapati bahawa bilangan responden lelaki adalah seramai 114 orang (35.7 peratus) manakala responden perempuan adalah seramai 205 orang (64.3 peratus).

Jadual 5: Taburan responden mengikut pelajar tempatan dan antarabangsa

Pelajar	Kekerapan	Peratus (%)
Tempatan	246	77.1
Antarabangsa	73	22.9
Jumlah	319	100.0

Jadual 5 menunjukkan taburan bagi pelajar antarabangsa dan pelajar tempatan. Kekerapan bagi pelajar tempatan adalah seramai 246 orang (77.1 peratus) manakala kekerapan bagi pelajar antarabangsa adalah seramai 73 orang (22.9 peratus).

Jadual 6: Taburan responden mengikut kekerapan menggunakan perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM

Kekerapan menggunakan perkhidmatan PK UTM	Kekerapan	Peratus (%)
Hanya sekali	139	43.6
2-5 kali	138	43.3
Lebih daripada 6 kali	42	13.2
Jumlah	319	100.0

Jadual 6 menunjukkan taburan responden mengikut kekerapan menggunakan perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM. Seramai 139 orang responden (43.6 peratus) hanya sekali pernah menggunakan perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM manakala 138 orang responden (43.3 peratus) pernah menggunakan perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM di antara dua hingga 5 kali. Kekerapan melebihi daripada enam kali yang pernah menggunakan perkhidmatan adalah seramai 42 orang (13.2 peratus).

7.2 Analisis Tahap Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Kualiti Perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM

Kajian ini menghuraikan analisis data bagi empat aspek yang dikaji iaitu keberkesanan rawatan, fasiliti, adab interpersonal dan kebolehdapatan.

Hasil daripada dapatan kajian terhadap keberkesanan rawatan seperti di Jadual 7 mendapati bahawa bagi pernyataan “Perkhidmatan yang diberikan dapat mengurangkan masalah anda”, seramai 219 orang responden (68.7 peratus) berpuas hati dengan pernyataan ini. Seramai 51 orang responden (16.0 peratus) pula tidak pasti manakala empat orang

responden (1.3 peratus) sangat tidak berpuas hati dengan pernyataan ini. Nilai min bagi pernyataan ini adalah sebanyak 3.78.

Bagi pernyataan “Pusat Kesihatan UTM mempunyai bekalan ubat-ubatan yang mencukupi”, peratusan yang paling tinggi adalah berpuas hati iaitu sebanyak 68.7 peratus atau 219 orang responden diikuti dengan tidak pasti iaitu seramai 51 orang responden (16.0 peratus). Seramai 43 orang responden (13.5 peratus) sangat berpuas hati manakala hanya seorang responden (0.3 peratus) sangat tidak berpuas hati.

Nilai min purata bagi aspek keberkesanan rawatan adalah sebanyak 3.74. Berdasarkan penilaian skor min yang telah dibincangkan dalam Bab 3 sebelum ini, nilai min yang diperolehi dalam aspek keberkesanan rawatan berada pada tahap yang tinggi. Ini menunjukkan bahawa kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap keberkesanan rawatan di Pusat Kesihatan UTM berada pada yang tahap tinggi.

Jadual 7: Maklum balas kepuasan pelajar mengikut aspek keberkesanan rawatan

No Item	Pernyataan	STBH	TBH	TP	BH	SBH	Min
		Bil (%)	Bil (%)	Bil (%)	Bil (%)	Bil (%)	
6	Perkhidmatan yang diberikan dapat mengurangkan masalah.	4 (1.3)	18 (5.6)	51 (16.0)	219 (68.7)	27 (8.5)	3.78
7	PK UTM mempunyai bekalan ubat-ubatan yang mencukupi.	1 (0.3)	10 (3.1)	56 (17.6)	209 (65.5)	43 (13.5)	3.89
8	Rawatan dan ubat-ubatan yang diberikan adalah berkesan.	2 (0.6)	20 (6.3)	63 (19.7)	194 (60.8)	40 (12.5)	3.78
9	Anda merasa yakin apabila mendapat rawatan di PK UTM.	3 (0.9)	17 (5.3)	86 (27.0)	171 (53.6)	42 (13.2)	3.72
10	Rawatan yang diterima pada kali pertama dapat menyelesaikan masalah.	1 (0.3)	21 (6.6)	78 (24.5)	180 (56.4)	39 (12.2)	3.74
11	Rawatan dan ubat-ubatan yang diberikan adalah setaraf dengan klinik swasta.	14 (4.4)	18 (5.6)	100 (31.3)	147 (46.1)	40 (12.5)	3.57
12	Staf tidak pernah melakukan kesilapan semasa anda mendapatkan rawatan.	4 (1.3)	20 (6.3)	89 (27.9)	182 (57.1)	24 (7.5)	3.63

13	PK UTM sentiasa mengambil langkah berjaga-jaga tentang penyakit berjangkit. Sekiranya ingin mendapatkan	3 (0.9)	13 (4.1)	70 (21.9)	191 (59.9)	42 (13.2)	3.80
14	perkhidmatan pada masa akan datang, anda akan ke PK UTM.	8 (2.5)	15 (4.7)	71 (22.3)	183 (57.4)	42 (13.2)	3.74
Min Purata							3.74

n = 319

Merujuk kepada Jadual 8, seramai 125 orang responden (39.2 peratus) berpuas hati bahawa Pusat Kesihatan UTM terletak di lokasi yang strategik diikuti dengan 101 orang responden (31.7 peratus) yang tidak pasti. Kekekapan yang paling tinggi bagi pernyataan “Waktu perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM memudahkan untuk mendapatkan rawatan” adalah berpuas hati iaitu seramai 167 orang responden (52.4 peratus) dan kekekapan terendah adalah sangat tidak berpuas hati iaitu empat orang responden (1.3 peratus). Seramai 86 orang responden (27.0 peratus) tidak pasti dengan pernyataan ini. Nilai min bagi pernyataan ini adalah sebanyak 3.62.

Seramai 28 orang responden (8.8 peratus) yang tidak berpuas hati dengan pernyataan “Anda tidak mengambil masa yang lama untuk ke Pusat Kesihatan UTM” manakala 20 orang responden pula sangat tidak berpuas hati. Peratusan yang tertinggi bagi pernyataan ini adalah berpuas hati iaitu sebanyak 41.4 peratus atau 132 orang responden diikuti dengan tidak pasti iaitu sebanyak 33.2 peratus atau 106 orang responden. Nilai min bagi pernyataan ini adalah 3.41.

Nilai min purata bagi aspek fasiliti adalah sebanyak 3.60. Berdasarkan penilaian skor min yang telah dibincangkan dalam Bab 3 sebelum ini, nilai min yang diperolehi dalam aspek fasiliti ini berada pada tahap yang sederhana. Ini menunjukkan bahawa kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap fasiliti di Pusat Kesihatan UTM berada pada tahap yang sederhana.

Jadual 8: Maklum balas kepuasan pelajar mengikut aspek fasiliti

No Item	Pernyataan	STBH	TBH	TP	BH	SBH	Min
		Bil (%)	Bil (%)	Bil (%)	Bil (%)	Bil (%)	
15	PK UTM terletak di lokasi yang strategik.	21 (6.6)	33 (10.3)	101 (31.7)	125 (39.2)	39 (12.2)	3.40
16	Waktu perkhidmatan PK UTM memudahkan anda untuk mendapatkan rawatan.	4 (1.3)	28 (8.8)	86 (27.0)	167 (52.4)	34 (10.7)	3.62
17	Anda tidak mengambil masa yang lama untuk ke PK UTM.	20 (6.3)	28 (8.8)	106 (33.2)	132 (41.4)	33 (10.3)	3.41

18	Sekiranya berlaku kecemasan, rawatan yang segera diberikan.	7 (2.2)	21 (6.6)	88 (27.6)	179 (56.1)	24 (7.5)	3.60
19	Anda tidak menunggu lama untuk mendapatkan rawatan di PK UTM.	28 (8.8)	52 (16.3)	116 (36.4)	104 (32.6)	16 (6.0)	3.12
20	Suasana PK UTM membuatkan anda selesa.	8 (2.5)	23 (7.2)	70 (21.9)	185 (58.0)	33 (10.3)	3.67
21	Bilangan kerusi menunggu untuk mendapatkan rawatan adalah mencukupi.	1 (0.3)	8 (2.5)	70 (21.9)	204 (63.9)	36 (11.3)	3.83
22	PK UTM mempunyai sistem kaunter yang teratur.	3 (0.9)	12 (3.8)	81 (25.4)	184 (57.7)	39 (12.2)	3.76
23	Teknologi yang digunakan di PK UTM adalah terkini.	4 (1.3)	16 (5.0)	68 (21.3)	185 (58.0)	46 (14.4)	3.79
24	Secara keseluruhannya, kemudahan yang ada di PK UTM mencukupi.	2 (0.6)	14 (4.4)	67 (21.0)	196 (61.4)	40 (12.5)	3.81
Min Purata							3.60

n = 319

Berdasarkan Jadual 9, seramai 185 orang responden (58.0 peratus) yang berpuas hati bahawa doktor merawat pesakit secara profesional dan diikuti dengan 72 orang (22.6 peratus) yang tidak pasti. Hanya empat orang sahaja responden (1.3 peratus) yang sangat tidak berpuas hati bahawa doktor merawat pesakit secara profesional. Selain itu, peratusan yang tertinggi bagi pernyataan “Staf Pusat Kesihatan UTM melayan pesakit dengan ramah” adalah berpuas hati iaitu sebanyak 53.9 peratus atau 172 orang responden manakala peratusan yang terendah pula adalah sangat tidak berpuas hati iaitu sebanyak 1.3 peratus atau empat orang responden. Nilai min bagi pernyataan ini adalah 3.73.

Hanya seorang responden sahaja (0.3 peratus) yang sangat tidak berpuas hati dengan pernyataan “Doktor berterus-terang mengenai penyakit anda” manakala 18 orang responden (5.76 peratus) tidak berpuas hati diikuti dengan 39 orang (12.2 peratus) yang sangat berpuas hati. Seramai 86 orang responden (27.0 peratus) yang tidak pasti dengan pernyataan bahawa “Doktor memastikan anda tidak risau tentang penyakit anda” manakala 178 orang (55.8 peratus) yang berpuas hati dengan pernyataan ini. Nilai min bagi pernyataan ini adalah 3.75. Nilai min purata bagi aspek adab interpersonal adalah sebanyak 3.75 iaitu berada pada tahap yang tinggi. Ini menunjukkan bahawa pelajar Fakulti Pendidikan UTM berpuas hati terhadap adab interpersonal yang ditunjukkan oleh staf dan doktor di Pusat Kesihatan UTM.

Jadual 9: Maklum balas kepuasan pelajar mengikut aspek adab interpersonal

No Item	Pernyataan	STBH	TBH	TP	BH	SBH	Min
		Bil (%)	Bil (%)	Bil (%)	Bil (%)	Bil (%)	
25	Doktor merawat secara profesional.	4 (1.3)	20 (6.3)	72 (22.6)	185 (58.0)	38 (11.9)	3.73
26	Doktor memberi kepada anda menjelaskan apa dalam fikiran anda.	4 (1.3)	15 (4.7)	69 (21.6)	190 (59.6)	41 (12.9)	3.78
27	Staf PK UTM melayan anda dengan ramah.	4 (1.3)	24 (7.5)	72 (22.6)	172 (53.9)	47 (14.7)	3.73
28	Doktor berterus-terang mengenai penyakit anda.	1 (0.3)	18 (5.6)	81 (25.4)	180 (56.4)	39 (12.2)	3.75
29	Doktor memastikan anda tidak risau tentang penyakit anda.	1 (0.3)	15 (4.7)	86 (27.0)	178 (55.8)	39 (12.2)	3.75
30	Staf tidak memarahi pesakit tanpa usul periksa.	3 (0.9)	15 (4.7)	70 (21.9)	191 (59.9)	40 (12.5)	3.78
31	Doktor memahami dan menghormati perasaan anda.	1 (0.3)	8 (2.5)	70 (21.9)	204 (63.9)	36 (11.3)	3.86
32	Doktor merawat anda dengan bersungguh-sungguh.	3 (0.9)	21 (6.6)	87 (27.3)	168 (52.7)	40 (12.5)	3.69
33	Doktor menjelaskan kesan sampingan ubat yang diberikan.	7 (2.2)	13 (4.1)	83 (26.0)	177 (55.5)	39 (12.2)	3.71
34	Doktor memberi penerangan tentang rawatan susulan.	3 (0.9)	24 (7.5)	75 (23.5)	187 (58.6)	30 (9.4)	3.68
Min Purata							3.75

n = 319

Merujuk kepada Jadual 10, kekerapan yang tertinggi bagi pernyataan “Bilik doktor mempunyai peralatan perubatan yang lengkap” adalah berpuas hati iaitu seramai 193 orang responden (60.5 peratus) diikuti dengan tidak pasti iaitu seramai 76 orang responden (23.8 peratus). Nilai min bagi pernyataan ini adalah 3.72. Seramai 29 orang responden (9.1 peratus) sangat berpuas hati bahawa bilangan doktor yang merawat pesakit adalah mencukupi manakala 10 orang responden sangat tidak berpuas hati dan 108 orang responden (33.9 peratus) lagi tidak pasti dengan pernyataan ini.

Bagi pernyataan “Pemeriksaan darah dan air kencing adalah memuaskan”, peratusan yang tertinggi adalah berpuas hati iaitu sebanyak 57.1 peratus atau 182 orang responden dan peratusan yang terendah adalah sangat tidak berpuas hati iaitu 1.9 peratus atau enam orang responden. Nilai min bagi pernyataan ini adalah 3.64. Seramai 28 orang responden (8.8 peratus) sangat berpuas hati bahawa mereka tidak tertekan semasa mendaftar untuk mendapatkan rawatan pada kali pertama di Pusat Kesihatan UTM manakala sembilan orang responden (2.8 peratus) sangat tidak berpuas hati dengan pernyataan ini.

Bagi aspek kebolehdapatan ini, nilai min purata yang diperolehi adalah sebanyak 3.68 iaitu berada pada tahap yang tinggi. Oleh itu, tahap kepuasan palajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap aspek kebolehdapatan yang disediakan di Pusat Kesihatan UTM adalah tinggi secara keseluruhannya.

Jadual 10: Maklum balas kepuasan pelajar mengikut aspek kebolehdapatan

No Item	Pernyataan	STB	TBH	TP	BH	SBH	Min
		H					
		Bil (%)	Bil (%)	Bil (%)	Bil (%)	Bil (%)	
35	Bilik doktor mempunyai peralatan perubatan yang lengkap.	4 (1.3)	16 (5.0)	76 (23.8)	193 (60.5)	30 (9.4)	3.72
36	Bilangan doktor yang merawat pesakit adalah mencukupi di PK UTM.	10 (3.13)	28 (8.8)	108 (33.9)	144 (45.1)	29 (9.1)	3.48
37	Staf PK UTM adalah mencukupi.	6 (1.9)	23 (7.2)	96 (30.1)	164 (51.4)	30 (9.4)	3.59
38	Perkhidmatan pemeriksaan darah dan air kencing adalah memuaskan.	6 (1.9)	21 (6.6)	82 (25.7)	182 (57.1)	28 (8.8)	3.64
39	Adalah senang untuk mendapatkan rujukan pakar di PK UTM.	8 (2.5)	25 (7.8)	114 (35.7)	143 (44.8)	29 (9.1)	3.50
40	Anda tidak tertekan semasa mendaftar untuk mendapatkan rawatan pada kali pertama.	9 (2.8)	21 (6.6)	79 (24.8)	182 (57.1)	28 (8.8)	3.62
41	PK UTM sentiasa memberikan info dan risalah tentang penyakit berbahaya.	4 (1.3)	14 (4.4)	85 (26.6)	177 (55.5)	39 (12.2)	3.73
42	Waktu perkhidmatan pergigian adalah bersesuaian.	9 (2.8)	19 (6.0)	91 (28.5)	162 (50.8)	38 (11.9)	3.63

43	Ahli farmasi menerangkan jumlah ubat yang harus diambil pesakit pada satu-satu masa.	0 (0.0)	13 (4.1)	57 (17.9)	189 (59.2)	60 (18.8)	3.93
44	Label yang terdapat pada ubat tidak mengelirukan anda.	1 (0.3)	10 (3.1)	59 (18.5)	184 (57.7)	65 (20.4)	3.95
Min Purata							3.68
n = 319							

7.3 Perbezaan Tahap Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Fasilitas di Pusat Kesihatan UTM dengan Jantina

Bagi menjawab kajian ini, analisis inferensi iaitu ujian-T digunakan untuk melihat perbezaan tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap fasilitas yang disediakan berdasarkan jantina.

Jadual 11 menunjukkan keputusan ujian-T perbezaan tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap fasilitas berdasarkan jantina. Nilai p yang diperolehi ialah 0.449 manakala aras signifikan yang ditetapkan ialah 0.05. Nilai p ini adalah tinggi untuk menunjukkan sebarang kecenderungan ke arah yang signifikan. Berdasarkan keputusan ini didapati nilai p adalah lebih besar daripada aras signifikan yang ditetapkan. Maka, kajian mendapati bahawa tiada perbezaan yang signifikan antara kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap aspek fasilitas dengan jantina.

Jadual 11: Ujian-T perbezaan antara tahap kepuasan pelajar terhadap fasilitas dengan jantina

Jantina	N	Min	SP	t	dk	Signifikan
Lelaki	114	36.00	5.67	-0.015	317	0.449
Perempuan	205	36.01	5.65			

**Aras signifikan $\alpha = 0.05$, $p = 0.449 > 0.05$

7.4 Perbezaan Tahap Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Adab Interpersonal di Pusat Kesihatan UTM Antara Pelajar Tempatan dengan Pelajar Antarabangsa

Bagi menjawab persoalan kajian ketiga ini, analisis inferensi iaitu ujian-T digunakan untuk melihat perbezaan antara pelajar tempatan dan pelajar antarabangsa Fakulti Pendidikan UTM dengan tahap kepuasan terhadap adab interpersonal di Pusat Kesihatan UTM seperti di Jadual 12.

Jadual 12: Ujian-T perbezaan antara tahap kepuasan pelajar tempatan dan antarabangsa terhadap adab interpersonal

Pelajar	N	Min	SP	t	dk	Signifikan (p)
Tempatan	246	38.06	5.19	3.512	317	0.029
Antarabangsa	73	35.49	6.38			

**Aras signifikan $\alpha = 0.05$, $p = 0.029 < 0.05$

Jadual 12 menunjukkan keputusan ujian-T perbezaan tahap kepuasan di antara pelajar tempatan dan antarabangsa Fakulti Pendidikan UTM terhadap adab interpersonal. Nilai p yang diperolehi ialah 0.029 manakala aras signifikan yang ditetapkan ialah 0.05. Ini menunjukkan bahawa nilai p adalah lebih kecil daripada aras signifikan yang ditetapkan. Maka, kajian ini mendapati bahawa terdapat perbezaan yang signifikan antara pelajar tempatan dan pelajar antarabangsa Fakulti Pendidikan UTM terhadap adab interpersonal.

8.0 PERBINCANGAN

8.1 Tahap Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Kualiti Perkhidmatan Pusat Kesihatan UTM

Secara keseluruhannya, kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM berada pada tahap yang tinggi berdasarkan nilai min purata yang diperolehi. Antara keempat-empat aspek kepuasan yang dikaji, tiga daripadanya menunjukkan tahap yang tinggi berdasarkan nilai purata min yang diperolehi manakala satu lagi aspek berada tahap yang sederhana. Ini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh Pusat Kesihatan UTM dapat memuaskan hati pelajar Fakulti Pendidikan UTM.

Hasil kajian mendapati, min keseluruhan bagi aspek keberkesanan rawatan adalah 3.74. Ini menunjukkan kepuasan pelajar terhadap keberkesanan rawatan adalah tinggi. Majoriti responden berpuas hati bahawa perkhidmatan yang diberikan dapat mengurangkan masalah yang dihadapi. Selain itu juga, responden berpuas hati kerana mereka merasa yakin apabila mendapat rawatan di Pusat Kesihatan UTM. Keyakinan pelanggan terhadap perkhidmatan sesuatu organisasi adalah penting bagi meneruskan kelangsungan organisasi tersebut.

Selain itu juga, hasil kajian ke atas aspek fasiliti menunjukkan bahawa nilai min purata yang sederhana iaitu 3.60. Majoriti responden berpuas hati bahawa Pusat Kesihatan UTM terletak di lokasi yang strategik supaya pesakit dapat ke Pusat Kesihatan UTM dengan mudah dan cepat. Responden juga berpuas hati bahawa mereka tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan rawatan di Pusat Kesihatan UTM.

Bagi aspek adab interpersonal pula, min tertinggi yang diperolehi adalah bagi pernyataan "Doktor memahami dan menghormati perasaan anda" dengan nilai 3.86. Apabila doktor memahami dan menghormati perasaan pesakit yang sedang dirawat, maka ia akan memuaskan hati pesakit. Majoriti responden bersetuju bahawa doktor merawat pesakit secara profesional dan bersungguh-sungguh.

Goel dan Kumar (2007) pula menyatakan bahawa perkhidmatan farmasi yang berkesan akan membantu memastikan proses penyembuhan penyakit. Oleh itu, penerangan tentang jumlah ubat yang harus diambil pesakit pada satu-satu masa dapat meningkatkan kadar penyembuhan penyakit sekiranya pesakit mengambil ubat seperti yang disarankan oleh ahli farmasi.

8.2 Perbezaan Tahap Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Fasilitas di Pusat Kesihatan UTM dengan Jantina

Daripada ujian-T yang telah dilakukan, dapat dirumuskan bahawa tiada perbezaan yang signifikan antara pelajar lelaki dan pelajar perempuan Fakulti Pendidikan UTM terhadap kepuasan di Pusat Kesihatan UTM berdasarkan aspek fasilitas. Ini berbeza dengan dapatan kajian yang dilakukan oleh Butler *et al.* (1996) yang menyatakan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan antara lelaki dan perempuan dalam kepuasan terhadap perkhidmatan kesihatan. Dapatan kajian Butler *et al.* (1996) mendapati bahawa perempuan lebih mengutamakan kepuasan berbanding dengan lelaki.

Bagi dapatan yang dilakukan dalam kajian ini, tiada perbezaan yang signifikan diperolehi berkemungkinan kerana Pusat Kesihatan UTM telah menyediakan kemudahan dan fasilitas yang mencukupi bagi pesakit yang datang untuk mendapatkan rawatan. Selain itu juga, berkemungkinan pelajar-pelajar yang pernah belajar di lain-lain institusi pendidikan sebelum UTM, mereka merasakan bahawa fasilitas yang disediakan di Pusat Kesihatan UTM adalah lebih baik berbanding di tempat lama mereka belajar. Maka, mereka merasakan bahawa Pusat Kesihatan UTM telah menyediakan fasilitas yang canggih dan terkini yang mana dapat memberi kepuasan kepada pesakit.

8.3 Perbezaan Tahap Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Terhadap Adab Interpersonal di Pusat Kesihatan UTM antara Pelajar Tempatan dengan Pelajar Antarabangsa

Hasil analisis data yang dilakukan untuk mengenal pasti perbezaan di antara pelajar tempatan dan pelajar antarabangsa Fakulti Pendidikan UTM dengan adab interpersonal menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan. Nilai p yang diperolehi adalah 0.029 manakala aras signifikan yang ditetapkan adalah 0.05. Disebabkan nilai p adalah lebih kecil daripada nilai aras signifikan yang telah ditetapkan, maka terdapat perbezaan di antara pelajar tempatan dan pelajar antarabangsa dengan tahap kepuasan terhadap adab interpersonal.

Ini adalah mungkin disebabkan perbezaan budaya antara pelajar tempatan dan antarabangsa. Menurut Mohd Salleh (2007), kebudayaan dalam konteks sosiologi adalah luas, iaitu merangkumi cara hidup sesebuah masyarakat secara asli atau tersendiri dan bukan tiruan. Ahli sosiologi menyatakan bahawa kebudayaan terdiri daripada semua hasilan yang dikongsi bersama oleh masyarakat atau berlaku dalam satu kelompok. Perbezaan budaya menyebabkan individu membuat perbandingan antara budaya yang diamalkan dengan budaya yang ingin dibandingkan. Ini selaras dengan konsep etnosentrik iaitu menilai masyarakat lain dengan ukuran atau standard sendiri (Mohd Salleh, 2007). Maksudnya adalah cara hidup kita lebih baik daripada orang lain. Contohnya, bertindik di hidung di kalangan wanita India dianggap hodoh oleh masyarakat Melayu. Ini menunjukkan bahawa setiap budaya mempunyai nilai yang berbeza-beza tentang sesuatu perkara.

Merujuk kepada kepuasan di antara pelajar tempatan dan pelajar antarabangsa Fakulti Pendidikan UTM, pelajar tempatan berkemungkinan sudah terbiasa dengan perkhidmatan sistem kesihatan di Malaysia berbanding dengan pelajar antarabangsa. Contohnya bagi pernyataan “Staf melayan anda dengan ramah” dan “Staf tidak memarahi tanpa usul periksa”. Majoriti responden berpuas hati dengan pernyataan ini. Ini menunjukkan bahawa kita sebagai rakyat Malaysia mempunyai budi bahasa yang tinggi dalam pergaulan. Maka, pelajar tempatan sudah terbiasa dan mengamalkan konsep budi bahasa dalam kehidupan seharian. Manakala bagi pelajar antarabangsa pula, berkemungkinan mereka masih belum boleh mengasimilasikan konsep yang diamalkan oleh rakyat Malaysia ke dalam kehidupan mereka.

9.0 RUMUSAN

Hasil daripada dapatan kajian yang diperoleh terdapat beberapa perkara yang dapat dirumuskan mengenai kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM. Perkara-perkara tersebut adalah asas kepada objektif kajian yang telah ditetapkan oleh kajian ini. Rumusan yang dapat dibuat adalah:

- i. Dapatan kajian telah membuktikan bahawa aspek keberkesanan rawatan, adab interpersonal dan kebolehdapatan berada pada tahap kepuasan yang tinggi manakala aspek fasiliti berada pada tahap yang sederhana. Selain itu juga, dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM adalah tinggi secara keseluruhannya.
- ii. Dapatan kajian telah membuktikan bahawa tiada perbezaan yang signifikan antara kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM berdasarkan aspek fasiliti dengan jantina.
- iii. Dapatan kajian juga telah membuktikan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan antara pelajar tempatan dan pelajar antarabangsa Fakulti Pendidikan UTM terhadap adab interpersonal.

RUJUKAN

- 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.
- Balachandran, S. (2004). *Customer-Driven Services Management 2nd Edition*. New Delhi: Sage Publications India.
- Berry, L., Zeithmal, V. & Parasuraman, A. (1985). *Quality Counts in Service Too*. Business Horizons: May-June.
- Birjandi, A. & Bragg L. M. (2009). *Discharge Planning Handbook for Healthcare. Top 10 Secrets to Unlocking a New Revenue Pipeline*. New York: Taylor & Francis Group.
- Butler, D., Oswald, S. L. & Turner, D. E. (1996). The effects of demographics on determinants of perceived health-care service quality. *Journal of Management in Medicine*, 10(5), 8-20.
- Chang, R. Y. & Kelly, P. K. (1994). *Satisfying Internal Customer First!*. California: Richard Chang Associates.
- Collis, J. (2006). *When Your Customer Wins, You Can't Lose*. New Delhi: Leads Press.
- Edvardsson, B. (1994). *Quality of Service: Making it Really Work*. New York: McGraw-Hill.
- Goel, S. L. & Kumar, R. (2007). *Hospital Administration and Management Theory and Practice*. New Delhi: Deep & Deep Publications.
- Gronroos, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Marketing*. 1st.Ed. Boston, MA: Science Institute.
- Haliza, Rizal, & Raja Jamaluddin (2003). Kajian Kepuasan Pelanggan di Kalangan Pesakit Klinik Swasta di Seremban, Negeri Sembilan. *Jurnal Kesihatan Masyarakat*, 9.
- Lucas, R. W. (2009). *Customer Service Skills for Success 4th Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Mohamad Najib Abdul Ghafar (2003). *Reka Bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Mohd Majid Konting (2000). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Mohd Salleh Lebar (2007). *Pengenalan Ringkas Sosiologi Sekolah dan Pendidikan 3rd Edition*. Batu Caves: Thinkers Library Sdn. Bhd.
- Sabitha Marican (2006). *Penyelidikan Sains Sosial Pendekatan Pragmatik*. Batu Caves: Edusystem.
- Timm, P. R. (2010). *Customer Service Career Success Through Customer Loyalty 5th Edition*. Boston: Prentice Hall.
- Zulkarnain Zakaria & Hishamuddin Md. Som (2001). *Analisis Data Menggunakan SPSS Windows*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.