

SERVQUAL dalam penilaian kualiti perkhidmatan di hospital

Abstrak

Pembangunan perancangan kesihatan yang strategik semenjak negara ini mencapai kemerdekaan telah mempertingkatkan kualiti kehidupan masyarakat Malaysia. Peningkatan kualiti kehidupan, ekonomi yang kukuh dan perkhidmatan kesihatan bermutu dan pelbagai telah berjaya mewujudkan kesejahteraan di negara ini. Menurut Vandamme dan Leunis, (1993) dalam bidang kesihatan pemasaran adalah sesuatu yang tidak boleh diabaikan. Peningkatan persaingan antara pesakit dan dana memaksa organisasi memperbanyakkan hospital yang khusus untuk menjadikan sesebuah hospital tersebut lebih berorientasikan pasaran. Banyak hospital moden hari ini menggunakan idea-idea pemasaran untuk menangani pasaran pelanggan dengan lebih efisien dan efektif. Dalam usaha memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan, adalah sangat penting untuk mengetahui bagaimana pelanggan mengalami atau merasai kualiti perkhidmatan hospital tersebut. Persepsi pelanggan dalam kualiti perkhidmatan hospital adalah agak berbeza daripada apa yang diterima daripada profesion perubatan itu sendiri.