

# Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan Pusat Kesihatan Universiti (PKU) di Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) Cawangan Pagoh

Arwansyah Kirin<sup>1\*</sup>, Shakila Ahmad<sup>1</sup>, Sharifah Khadijah<sup>1</sup>, Ahmad Sharifuddin<sup>1</sup>, Faisal Husen Ismail<sup>1</sup>, Mohd Hisyam Abdul Rahim<sup>1</sup>, Mohd Shafiq Sahimi<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Pusat Pengajian Umum dan Kokurikulum, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Parit Raja, Batu Pahat, Johor 84600, MALAYSIA

\*Corresponding Author: [arwansyah@uthm.edu.my](mailto:arwansyah@uthm.edu.my)

DOI: <https://doi.org/10.30880/hsp.2023.03.02.008>

## Article Info

Received: 19 October 2023

Accepted: 7 November 2023

Available online: 30 November 2023

## Kata Kunci

Tahap kepuasan, Pusat Kesihatan Universiti, Pelajar, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

## Abstrak

Setiap universiti sememangnya menawarkan perkhidmatan kemudahan kesihatan untuk dimanfaatkan oleh setiap warganya di dalam kampus terutama pelajar. Perkhidmatan kemudahan kesihatan yang baik merupakan perkara utama yang perlu dititikberatkan oleh pihak universiti bagi memastikan kelestarian kesihatan pelajar terjamin. Kepuasan pelajar merupakan perkara yang penting untuk menilai kualiti perkhidmatan kemudahan kesihatan yang disediakan oleh universiti. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan pelajar UTHM, Pagoh terhadap pusat kesihatan universiti yang ditawarkan di dalam kampus. Kajian ini menggunakan kaedah borang kaji selidik sebagai kaedah untuk mengumpul data dengan melibatkan seramai 194 responden pelajar di kampus UTHM Pagoh yang dipilih secara rawak. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendapatkan nilai kekerapan dan peratusan. Hasil kajian menunjukkan bahawa majoriti pelajar merasa puas terhadap perkhidmatan yang diberikan PKU dan hanya terdapat beberapa sahaja yang kurang puas. Kajian ini dirujuk penting kepada pihak universiti sebagai bukti sama ada pusat kesihatan universiti yang ditawarkan di dalam kampus dapat diakses dengan baik mahupun sebaliknya. Kajian ini juga dapat memberi panduan dan cadangan kepada pihak universiti untuk menambah baik mutu perkhidmatan dan pelayanan kesihatan yang sedia ada khususnya kepada pelajar.

## 1. Pengenalan

Pelbagai masalah alam sekitar telah ditemui dan menjadi semakin serius sejak kebelakangan ini. Kadar Kesihatan adalah asas yang penting dalam kehidupan setiap manusia tidak terkecuali kepada para pelajar universiti. Menurut WHO, kesihatan ialah satu tahap atau keadaan yang mana setiap individu mempunyai kesejahteraan yang sempurna dari segi fizikal, mental dan sosial dan bukan semata-mata bebas daripada penyakit atau tidak berdaya [1]. United Nation (2018) menggariskan dalam Matlamat Pembangunan Lestari (SDG) yang ke 3.8, iaitu untuk mengecapi perlindungan kesihatan sejagat, termasuk perlindungan risiko kewangan, akses kepada perkhidmatan penjagaan kesihatan yang penting dan akses kepada ubat-ubatan dan vaksin yang selamat, berkesan, berkualiti dan boleh diperolehi semua. Perkara ini menjadi garis panduan oleh

kerajaan di seluruh dunia termasuk Malaysia menyambut baik cadangan UN. Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) telah berusaha untuk membolehkan rakyat Malaysia mendapatkan akses kesihatan dengan lebih baik. Oleh itu, pihak kementerian telah merangka dan melaksanakan Pelan Strategik KKM 2016-2020 bagi memastikan rakyat Malaysia dapat mengakses kemudahan dan rawatan kesihatan yang terbaik. Pelan ini diguna pakai dan menjadi garis panduan kesihatan oleh setiap negeri dalam Malaysia termasuklah Johor. Dalam memastikan setiap individu berada dalam keadaan sihat sewajarnya, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) tidak ketinggalan dalam memastikan kelestarian kesihatan setiap warganya. Pusat Kesihatan Universiti ditubuhkan sejak tahun 2002 dengan nama asal Pusat Kesihatan Mahasiswa (PKM). Pada masa itu, Pejabat Hal Ehwal Pelajar (HEP) mengambil tanggungjawab atas perkhidmatan di PKM dan dianggotai oleh 2 orang jururawat terlatih serta seorang pembantu tadbir dan seorang pembantu Makmal. Pada tahun 2004, penjenamaan semula dilakukan iaitu Pusat Kesihatan Mahasiswa (PKM) telah ditukarkan kepada Pusat Kesihatan Universiti. Merujuk kepada sejarah penubuhan PKU di Portal Rasmi Pusat Kesihatan Universiti (PKU) UTHM [2], sejak tahun 2004, PKU telah menaik taraf perkhidmatan ke peringkat seterusnya satu demi satu dengan menubuhkan Unit Pergigian, Unit X-ray, Unit Kesihatan Persekitaran dan Unit Fisioterapi. Unit – unit yang ditubuhkan ini telah dianggotai oleh pegawai-pegawai yang pakar dalam unit berkenaan. Pada September 2017, perkhidmatan PKU telah diperluaskan oleh UTHM di Hub Pendidikan Pagoh dengan kekuatan 11 orang kakitangan. Sehingga kini, terdapat 16 orang kakitangan yang berkhidmat di PKU UTHM di Cawangan Pagoh. Semua perkhidmatan tersedia dengan lengkap di PKU tersebut kecuali perkhidmatan X-ray. Misi penubuhan PKU ini adalah untuk memberikan perkhidmatan perubatan, kesihatan dan pergigian yang berkualiti dan bertaraf dunia agar dapat melahirkan warga universiti yang sihat bagi menerajui aplikasi sains dan teknologi untuk kemakmuran sejagat. Pihak UTHM menubuhkan PKU ini untuk memenuhi beberapa objektif yang penting bagi meningkatkan taraf universiti iaitu menyediakan PKU dengan kemudahan moden, berkualiti, lengkap dan terkini. Selain daripada itu, pihak PKU juga berhasrat untuk mengesan dan merawat pesakit dengan profesional dan efisien. Seterusnya, PKU juga berharap untuk mencegah dan mengawal penyakit berjangkit dan meningkatkan pengetahuan kesihatan di kalangan warga kampus dan masyarakat sekeliling. PKU juga mempunyai objektif kualiti yang tersendiri iaitu memastikan 90% pesakit diberikan layanan dalam tempoh 1 jam dari masa mula mendaftar, memastikan 90% perkhidmatan kecemasan diberikan dalam tempoh 30 minit dari panggilan diterima dan sekurang – kurangnya 90% daripada permohonan '*medical cover*' untuk aktiviti pelajar dan staf dipenuhi. Mengikut Portal Rasmi Pusat Kesihatan Universiti (PKU) UTHM [2], waktu operasi PKU ialah dibuka sepenuhnya dari jam 8 pagi sehingga 7 petang.

Perkhidmatan untuk kes kecemasan yang melibatkan pelajar juga turut diberikan di PKU Kampus UTHM Pagoh selepas waktu pejabat berlalu. Antara kes kecemasan yang dapat dirawat di PKU ialah serangan sakit jantung, kecederaan kepala, pengan, demam yang tinggi, kemalangan jalan raya, mangsa kebakaran, lemas, serangan asma, sawan dari pelbagai sebab, keracunan atau termakan ubat berlebihan, sakit jiwa dan lain-lain. PKU UTHM beroperasi berdasarkan motto "*Kesihatan Anda, Keprihatinan Kami*", dengan berhasrat untuk meningkatkan kualiti kesihatan warga universiti dan masyarakat setempat. Perkhidmatan adalah kerja yang dilakukan oleh seseorang individu atau sekumpulan untuk kebajikan orang ramai. Menurut Djaslim Saladin [3] pula, pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan kualiti suatu produk dengan harapan yang diinginkan. Istilah perkhidmatan dan kepuasan ini sering berkait kerana setiap individu yang mendapat perkhidmatan berharap untuk memenuhi kepuasan diri mereka. Terdapat beberapa masalah yang mungkin dihadapi oleh pelajar semasa mendapat perkhidmatan di PKU. Antaranya ialah pelajar kurang merasa selesa semasa berada di tempat menunggu. Menurut Mohd Som, S. H. & Sheikh Dawood, S. R. [4], kajian mengenai tahap kepuasan pelajar terhadap PKU USM, menunjukkan bahawa 89.3% mahasiswa berasa selesa semasa berada di tempat menunggu, tetapi terdapat juga sebanyak 10.7% para mahasiswa merasa tidak selesa semasa berada di tempat menunggu. Merujuk kepada berita yang disiarkan oleh Bernama dalam Astro Awani [5], menyatakan bahawa kejadian yang berlaku di Hospital Klang menyebabkan kesesakan di Jabatan Kecemasan kerana ramainya orang berkumpul di jabatan kecemasan tersebut. Selain itu, masalah kakitangan yang kurang mesra terhadap pelajar di PKU, pernyataan ini dibuktikan oleh Aziz et al. [6] dalam perkhidmatan yang ditawarkan di UUM. Kajian mereka mengenai kerjasama, kecekapan dan sikap peramah serta kemesraan staf sokongan di Pusat Kesihatan Universiti (PKU) terhadap kepuasan pelajar. Dapatan kajian menunjukkan bahawa para mahasiswa berasa puas terhadap kerjasama staf sokongan di pusat kesihatan. Seterusnya ialah bekalan ubat yang tidak mencukupi di Farmasi PKU untuk diberikan kepada pelajar. Menurut N. Azizan et al. [7] terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM, menunjukkan bahawa 68.7% pelajar berpuas hati dengan bekalan ubatan yang disediakan, tetapi terdapat 16% tidak pasti dan 0.3% pelajar tidak berpuas hati terhadap perkhidmatan bekalan ubat – ubatan di Pusat Kesihatan UTM. Merujuk kepada artikel yang diterbitkan di Jabatan Kesihatan Negeri Selangor [8], Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi perlu menyediakan perkhidmatan ubat-ubatan sehingga memudahkan pesakit untuk mendapatkan bekalan ubat setiap bulan. Berdasarkan permasalahan di atas, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh PKU Kampus UTHM

Pagoh. Kerana kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelajar mempunyai hubungan yang rapat dalam memastikan objektif universiti tercapai.

## 2. Tinjauan Literatur

Dalam kajian ini, usaha-usaha untuk mengkaji tentang tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan pusat kesihatan universiti (PKU) di Universiti telahpun pernah dikaji. Antaranya ialah kajian yang dilakukan oleh Mohd Som, S. H. & Sheikh Dawood, S. R. [4], yang bertajuk: Tahap Kepuasan Pelajar Universiti Sains Malaysia (USM) Terhadap Perkhidmatan Kemudahan Kesihatan dalam Kampus Induk. Kajian ini mendapati bahawa pelajar USM tidak mendapatkan perkhidmatan kesihatan di Pusat Sejahtera namun mengambil inisiatif lain seperti di klinik luar walaupun pelajar telah membayar yuran kesihatan semasa mendaftar semester. Oleh itu kajian tersebut mencadangkan agar pihak universiti memperbaiki dan menambah baik perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelajar supaya pelajar dapat menikmati kemudahan kesihatan yang lebih baik dan lestari pada masa hadapan. Seterusnya dalam kajian yang dibuat oleh Sapiri et al. [9], yang bertajuk: Students Satisfaction Toward University Health Center: Sem Approach menyimpulkan bahawa, pelajar yang mempunyai kesihatan yang baik akan menyumbang kepada prestasi akademik terutamanya dalam pendidikan tinggi. Hal ini menunjukkan bahawa pusat kesihatan dalam sesebuah universiti adalah sangat penting untuk pelajar. Dengan itu, dalam kajian tersebut mendapati bahawa faktor yang paling mempengaruhi adalah perkhidmatan, manakala masa menunggu tidak mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap pusat kesihatan universiti. Selain itu, berdasarkan dapatan kajian yang dibuat oleh Rezaian & Selamat [10] yang bertajuk: Patient Satisfaction in a University Health Center: A Malaysian Study menyatakan bahawa masa menunggu yang lama, maklumat yang tidak mencukupi yang diberikan oleh pakar perubatan, pendidikan kesihatan yang tidak mencukupi oleh jururawat telah dilaporkan sebagai sumber ketidakpuasan hati yang penting di klinik. Sumber lain daripada kajian lepas dibuat oleh Adejumo et al. [11] yang bertajuk: Assessment of students' satisfaction with university health care services in a medical university in southern Nigeria mendapati majoriti responden memberikan skor terendah terhadap tempoh masa yang dihabiskan oleh pihak klinik dengan pesakit semasa rawatan. Hal ini menunjukkan bahawa pesakit lebih mengambil berat terhadap tempoh masa rawatan dan penghormatan Dokter terhadap pesakit berbanding yang lain. Kajian lain juga dibuat oleh Mohd Yusof et al. [12] yang bertajuk: Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan Universiti: Satu Tinjauan. Kajian tersebut menyatakan bahawa kepuasan pelajar merupakan aspek penting dalam sesebuah universiti di mana ia merupakan salah satu objektif utama sebuah universiti. Menurut Stahl et al. [13] terdapat empat ciri akses perkhidmatan pusat kesihatan, iaitu ketersediaan (availability), kemampuan (affordability), kesesuaian (appropriateness) dan penerimaan (acceptability) pesakit terhadap penawaran kesihatan. Ianya adalah penting untuk melihat sejauh mana pesakit dapat menerima rawatan dan berpuas hati dengan layanan yang diberikan oleh pusat rawatan kesihatan. Ketersediaan merujuk kepada kewujudan pusat kesihatan universiti yang menyediakan perkhidmatan kesihatan, kemudahan, dan sumber-sumber yang diperlukan. Kemampuan merujuk kepada kebolehpercayaan perkhidmatan kesihatan, termasuk bayaran rawatan dan perlindungan insurans. Walaubagaimanapun, akses kemampuan tidak akan menjejaskan kepuasan pelajar, hal ini kerana pelajar telah membayar yuran kebajikan termasuk yuran rawatan kesihatan semasa mendaftar semester. Kesesuaian merujuk kepada kesesuaian perkhidmatan kesihatan, termasuk kualiti dan kesesuaian rawatan bagi keadaan pesakit. Penerimaan pula merujuk kepada penerimaan perkhidmatan kesihatan, termasuk kepuasan pesakit terhadap rawatan yang diterima dan keinginan mereka untuk mendapat rawatan di pusat kesihatan universiti pada masa hadapan. Dua akses ini berdasarkan kepada tahap profesional doktor dan kakitangan, dan juga persetujuan pelajar terhadap rawatan yang didapati dari pusat tersebut.

## 3. Metodologi Kajian

Kajian ini dijalankan secara kuantitatif iaitu pengedaran borang soal selidik digunakan dalam menjalankan kajian ini. 194 responden dipilih secara persampelan bertujuan di mana hanya pelajar tahun 1 UTHM Pagoh sahaja terlibat dalam kajian ini dan responden dipilih adalah responden yang pernah mendapatkan perkhidmatan kesihatan di PKU. Justifikasi hanya pelajar tahun 1 sahaja yang dipilih adalah pengkaji hanya ingin membuat tinjauan awal memandangkan pelajar tahun 1 tidak memiliki kenderaan untuk melakukan perubatan di luar PKU. Lokasi kajian dijalankan di dalam kampus UTHM sahaja yang terletak di Pagoh. Dapatan data dianalisis dengan menggunakan perisian Statistical Packages for the Social Science (SPSS) versi 26.0. Analisis statistik deskriptif digunakan dalam kajian ini untuk mendapatkan nilai peratusan. Borang soal selidik dalam kajian ini terbahagi kepada 5 bahagian, iaitu profil responden, kekerapan layanan perawatan di PKU UTHM Pagoh, aspek servis kakitangan PKU UTHM Pagoh, aspek persekitaran dan Fasiliti PKU dan kecekapan dan sikap doktor di PKU. Kaji selidik ini menggunakan beberapa skala likert, dalam bahagian 4.1, lima soalan demografi responden diukur menggunakan skala nominal. Kandungan soalan dalam bahagian ini terdiri daripada jantina,

umur, bangsa, agama, dan tahap pengajian. Bahagian 4.2 terbahagi lagi kepada beberapa bahagian iaitu bahagian 4.2.1 menggunakan dua skala likert yang mana skala 1 mewakili Tidak, skala 2 mewakili Ya, bahagian ini mengandungi 2 soalan yang mengkaji tahap kepuasan pelajar terhadap PKU iaitu responden yang pernah mendapatkan perawatan dan mendapatkan servis dari PKU dan yang tidak pernah. Pada bahagian 4.2.2 pula 5 skala likert yang digunakan iaitu skala 1 mewakili sangat tidak puas hati, skala 2 adalah tidak puas hati, skala 3 adalah sederhana, skala 4 adalah puas hati dan skala 5 ialah sangat puas hati. Untuk julat skala pula boleh dilihat melalui jadual A di bawah [14] :

**Jadual 1** Julat Tahap

1.00 – 1.80	Sangat Tidak Puas Hati
1.81 – 2.60	Tidak Puas Hati
2.61 – 3.40	Sederhana
3.41 – 4.20	Puas Hati
4.21 – 5.00	Sangat Puas Hati

#### 4. Hasil dan Perbincangan

Bahagian ini akan membincangkan hasil kajian yang telah diperolehi daripada analisis deskriptif terhadap responden kajian.

##### 4.1 Demografi Responden

Demografi peserta responden ini telah dibentuk dari segi jantina, umur, bangsa, agama dan tahap pendidikan. Jadual 2 menunjukkan ciri demografi responden. Jadual 2 di bawah menunjukkan bahawa daripada 194 orang pelajar yang terlibat dalam kajian ini, bilangan responden lelaki seramai 95 orang (49.0%) dan responden perempuan seramai 99 orang (51.0%). Pada peringkat umur, jadual menunjukkan bahawa pelajar yang berumur 18 tahun ke bawah seramai 32 orang (16.5%), pelajar yang berumur 19 – 24 tahun seramai 136 orang (70.1%), sedangkan pelajar yang berumur 25 tahun ke atas 26 orang (13.4%). Pada peringkat bangsa pula, jadual menunjukkan bahawa pelajar yang berbangsa Cina memiliki tahap yang tinggi iaitu seramai 72 orang (37.1%), kemudian bangsa Melayu seramai 64 orang (33.0%), disusuli oleh pelajar berbangsa India 37 orang (19.1%) dan bangsa lain-lain seramai 21 orang (10.8%). Daripada jadual juga dapat diketahui bahawa majoriti responden tertinggi adalah pelajar beragama Islam iaitu seramai 65 orang (33.5%), kemudian agama Buddha seramai 55 orang (28.4%), seterusnya agam Kristian seramai 32 orang (16.5%), agama Hindu 31 orang (16.0%) dan agama lain-lain seramai 11 orang (5.7%). Jadual di bawah juga menunjukkan bahawa pelajar Ijazah Sarjana Muda adalah yang tertinggi iaitu seramai 121 orang (62.4%), dan yang paling sedikit adalah pelajar Phd iaitu seramai 13 orang (6.7%).

**Jadual 2** Maklumat demografi responden

Latar Belakang Pelajar	Maklumat	Kekerapan	Peratusan
<b>Jantina</b>	Lelaki	95	49.0%
	Perempuan	99	51.0%
<b>Umur</b>	18 tahun kebawah	32	16.5%
	19 – 24 tahun	136	70.1%
	25 tahun ke atas	26	13.4%
<b>Bangsa</b>	Melayu	64	33.0%
	Cina	72	37.1%
	India	37	19.1%
	Lain-lain	21	10.8%
<b>Agama</b>	Islam	65	33.5%
	Buddha	55	28.4%
	Hindu	31	16.0%
	Kristian	32	16.5%
	Lain-lain	11	5.7%
<b>Tahap Pendidikan</b>	Diploma	44	22.7%
	Ijazah Sarjana Muda	121	62.4%
	Master	16	8.2%
	Phd	13	6.7%

## 4.2 Tahap Kepuasan Pelajar terhadap Pusat Kesehatan Universiti (PKU) UTHM, Pagoh

### 4.2.1 Layanan perawatan di PKU UTHM, Pagoh

Jadual 3 di bawah menunjukkan bahawa daripada 194 pelajar, didapati seramai 141 orang (72.7%) pernah mendapatkan perawatan dari PKU, manakala 53 orang (27.3%) tidak pernah pergi ke PKU. Selain itu, didapati seramai 151 orang pelajar (77.8%) pernah mendapatkan servis dari PKU manakala seramai 43 orang pelajar (22.2%) tidak pernah mendapatkan servis dari PKU. Melalui data ini dapat diketahui bahawa majoriti pelajar pernah mendapatkan layanan perawatan di PKU UTHM Pagoh. Namun di dapati sesetengah pelajar tidak mendapatkan rawatan tetapi hanya sekedar mendapatkan servis seperti membeli ubat, bertanya soalan berkaitan kesihatan dan sebagainya di PKU UTHM Pagoh.

**Jadual 3** Kekerapan Responden mendapat Perkhidmatan di PKU UTHM

No	Soalan	Pilihan	Kekerapan	Peratus (%)
1	Pernah mendapatkan perawatan dari PKU	Ya	141	72.7
		Tidak	53	27.3
2	Pernah mendapatkan servis dari PKU	Ya	151	77.8
		Tidak	43	22.2
<b>Total</b>			<b>194</b>	<b>100</b>

### 4.2.2 Perkhidmatan Kakitangan di PKU UTHM, Pagoh

Jadual 4 di bawah menunjukkan bahawa jumlah skor min yang tinggi adalah item ke-7 “rasa hormat kakitangan terhadap pesakit” iaitu 3.94. Manakala jumlah skor min yang rendah adalah item ke-3 “kesabaran kakitangan terhadap pesakit” iaitu 3.70 dan jumlah min keseluruhan untuk servis kakitangan PKU terhadap pesakit adalah 3.84 (Puas Hati). Hal ini menunjukkan bahawa layanan servis kakitangan PKU UTHM Pagoh terhadap pelajar cukup memuaskan.

**Jadual 4** Servis Kakitangan PKU

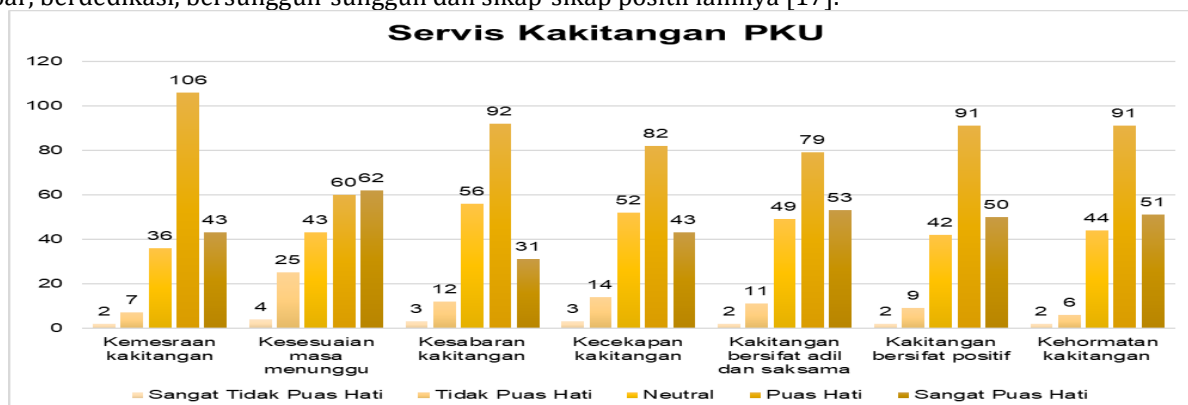
No	Item	Kekerapan (%)					Min	Sisihan Piawai	Tahap
		STP	TP	S	P	SP			
1	Kemesraan kakitangan	2 (1)	7 (3.6)	36 (18.6)	106 (54.6)	43 (22.2)	3.93	0.800	Puas
2	Kesesuaian masa menunggu	4 (2.1)	25 (12.9)	43 (22.2)	60 (30.9)	62 (32)	3.78	1.092	Puas
3	Kesabaran kakitangan	3 (1.5)	12 (6.2)	56 (28.9)	92 (47.4)	31 (16)	3.70	0.864	Puas
4	Kecekapan kakitangan	3	14	52	82	43	3.76	0.928	Puas

		(1.5)	(7.2)	(26.8)	(42.3)	(22.2)			
5	Kakitangan bersifat adil dan saksama	2 (1)	11 (5.7)	49 (25.3)	79 (40.7)	53 (27.3)	3.88	0.911	Puas
6	Kakitangan bersifat positif	2 (1)	9 (4.6)	42 (21.6)	91 (46.9)	50 (25.8)	3.92	0.864	Puas
7	Rasa Hormat kakitangan	2 (1)	6 (3.1)	44 (22.7)	91 (46.9)	51 (26.3)	3.94	0.838	Puas
Jumlah min keseluruhan: 3.84									

Sumber Kajian Lapangan 2023

Berdasarkan jadual di atas majoriti pelajar berpuas hati dengan servis kakitangan PKU UTHM Pagoh. Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah min keseluruhan iaitu 3.84 yang membawa maksud puas hati. Namun bila dilihat daripada keseluruhan item, didapati min yang paling tinggi adalah item 'rasa hormat kakitangan terhadap pelajar' dengan skor min 3.94. Hal ini kerana sikap profesional, bertanggung jawab dan menghormati adalah penting dimiliki seorang penjawat awam terutama dalam bidang kesihatan, kerana ianya melibatkan interaksi dua hala iaitu orang yang melayan dan orang yang dilayan. Tanggungjawab seorang pengamal perubatan adalah berat. Melibatkan diri di dalam bidang perubatan, bukanlah semudah yang disangka. Pelbagai perkara perlu diberi perhatian bagi menjaga profesion perubatan di mata masyarakat. Di samping mengubati pesakit, seorang doktor, atau jururawat dan kaki tangan yang lain bertindak dalam membantu pesakit untuk menjalani kehidupan yang lebih sihat. Lebih-lebih lagi sebagai sebuah negara yang semakin membangun, adalah menjadi tugas pengamal perubatan memberikan kemudahan, layanan dan khidmat yang terbaik kepada rakyat Malaysia [15]. Selain tanggungjawab terhadap kerjaya, dan diri sendiri, para pengamal perubatan harus mematuhi tugas-tugas dan tanggungjawab terhadap pesakit. Antaranya iaitu: 1).Menjadikan perhatian terhadap pesakit sebagai keutamaan. 2). Merawat setiap pesakit dengan penuh sopan, sabar, mesra dan bertimbang rasa. 3). Menghormati maruah dan kerahsiaan pesakit. 4). Mendengar dan menghormati pandangan pesakit. 5). Memberi maklumat kepada pesakit dalam apa yang difahami mereka. 6). Bertanggungjawab atas apa jua bentuk terapi yang diberikan kepada pesakit. 7). Menghormati hak-hak pesakit untuk terlibat sepenuhnya dalam menentukan keputusan mengenai rawatan mereka. [16]

Daripada jadual di atas di dapati item ketiga merupakan yang terendah dibanding item yang lain iaitu 'kesabaran kakitangan'. Hal ini lumrah dan tidak dinafikan dalam dunia pekerjaan apatah lagi bila melibatkan orang banyak dalam pelayanan. Banyak faktor yang menyebabkan kesabaran kakitangan PKU dalam menjalankan tugas antaranya sikap boss yang ego tinggi, kekurangan jumlah kakitangan, sikap pesakit yang terburu-buru dan sebagainya. Oleh itu para kakitangan perlu kesabaran yang kuat agar imej PKU berada pada tahap yang tinggi. Kecemerlangan sebuah pusat organisasi memerlukan pengorbanan yang lebih, sikap yang sabar, berdedikasi, bersungguh-sungguh dan sikap-sikap positif lainnya [17].



Rajah 4 Servis Kakitangan PKU  
Sumber Kajian Lapangan 2023

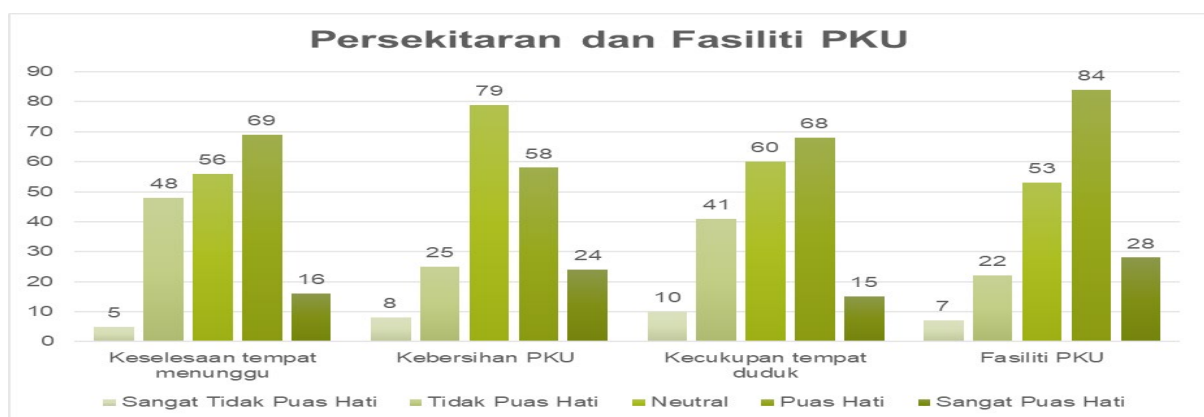
### 4.2.3 Aspek Persekitaran dan Fasilitas PKU

Daripada aspek persekitaran dan fasiliti dapat dilihat dalam Jadual 5 di bawah menunjukkan bahawa jumlah skor min yang tinggi adalah item ke-4 "fasiliti yang tersedia di PKU" iaitu 3.54. Manakala jumlah skor min yang rendah adalah item ke-3 "kecukupan tempat duduk" iaitu 3.19 dan jumlah min keseluruhan untuk persekitaran dan fasiliti di PKU UTHM Pagoh adalah 3.32 (Puas Hati). Hal ini menunjukkan bahawa persekitaran dan fasiliti yang terdapat di PKU UTHM Pagoh adalah memuaskan.

**Jadual 5** Persekitaran dan Fasilitas PKU

No	Soalan	Kekerapan (%)					Min	Sisihan Piawai	Tahap
		STP	TP	S	P	SP			
1	Keselesaan tempat menunggu	5 (2.6)	48 (24.7)	56 (28.9)	69 (35.6)	16 (8.2)	3.22	0.993	Sederhana
2	Kebersihan PKU	8 (4.1)	25 (12.9)	79 (40.7)	58 (29.9)	24 (12.4)	3.34	0.988	Sederhana
3	Kecukupan tempat duduk	10 (5.2)	41 (21.1)	60 (30.9)	68 (35.1)	15 (7.7)	3.19	1.020	Sederhana
4	Fasiliti yang tersedia di PKU	7 (3.6)	22 (11.3)	53 (27.3)	84 (43.3)	28 (14.4)	3.54	0.990	Puas Hati
Jumlah min keseluruhan: 3.32									

Sumber Kajian Lapangan 2023



**Rajah 2** Persekitaran dan Fasilitas PKU

Sumber Kajian Lapangan 2023

Berdasarkan jadual di atas majoriti pelajar berpuas hati dengan persekitaran dan fasiliti yang terdapat di PKU UTHM Pagoh, terbukti dengan jumlah min keseluruhan iaitu 3.32 (puas hati). Hal ini berlaku kerana fasiliti yang mencukupi dan canggih yang dibekalkan oleh PKU di UTHM Pagoh telah memberi keselesaan terhadap pelajar dan telah membantu dalam perawatan pelajar. Pelayanan kesihatan adalah bentuk pelayanan publik yang perlu dijalankan dengan benar oleh pihak institusi. Pelbagai persyaratan yang perlu diperhatikan oleh pihak institusi tersebut seperti kekukuhan bangunan dan kualiti fasiliti yang disediakan [18]. Pelayanan kesihatan yang diinginkan oleh pelajar, masyarakat dan pesakit seperti fasiliti, keselesaan, kebersihan dan sarana prasarana yang memadai sehingga pelajar merasa nyaman, selesa dan hak-haknya terpenuhi [19]. Fasiliti pelayanan kesihatan

adalah setiap tempat menyediakan pelayanan kesihatan untuk perubatan, pencegahan, rehabilitasi serta promosi kesihatan yang diimplementasikan oleh pihak kerajaan mahupun swasta [20]. Fasilitas kesihatan seperti peralatan medic, layanan pendukung, properti, perangkat pendukung teknis, dan infrastruktur [21]. Oleh itu semua institusi kesihatan perlu menyiapkan fasilitas yang memadai agar pesakit merasa nyaman dalam melakukan perubatan terutamanya di Pusat Kesihatan Universiti, Pagoh. Walau bagaimanapun terdapat juga rasa ketidakpuasan pelajar terhadap kecukupan tempat duduk semasa menunggu di PKU dengan jumlah min 3.19. Berdasarkan kajian Douglas, C. H., & Douglas, M. R., [22] menyatakan bahawa persekitaran pusat kesihatan dapat menjejaskan kepuasan pesakit termasuklah kekurangan tempat duduk semasa menunggu. Kajian tersebut telah menunjukkan bahawa faktor persekitaran seperti reka bentuk fizikal, akses ke kawasan luaran, ruang peribadi, dan suasana yang mesra adalah penting kepada pesakit. Pihak PKU boleh menambahkan jumlah tempat duduk kepada pelajar yang melawat ke PKU di UTHM Pagoh. Isu persekitaran kerja perlu diambil perhatian kerana persekitaran boleh mempengaruhi kehidupan seseorang terutama pesakit. Oleh itu, pihak PKU perlu menambahkan persekitaran dan fasilitas supaya pelajar merasa nyaman dan selesa.

#### 4.2.4 Kecekapan dan Sikap Doktor PKU

Daripada aspek kecekapan dan sikap Doktor di PKU UTHM, Pagoh dapat dilihat dalam Jadual 6 di bawah menunjukkan bahawa jumlah skor min yang tinggi adalah item ke-2 "Keberkesanan ubat yang diberikan Doktor" iaitu 3.93. Manakala jumlah skor min yang rendah adalah item ke-4 "kesabaran doktor" iaitu 3.73 dan jumlah min keseluruhan untuk kecekapan dan sikap Doktor di PKU UTHM, Pagoh adalah 3.86 (Puas Hati). Hal ini menunjukkan bahawa pelajar berpuas hati dengan kecekapan dan sikap doktor semasa merawat pesakit.

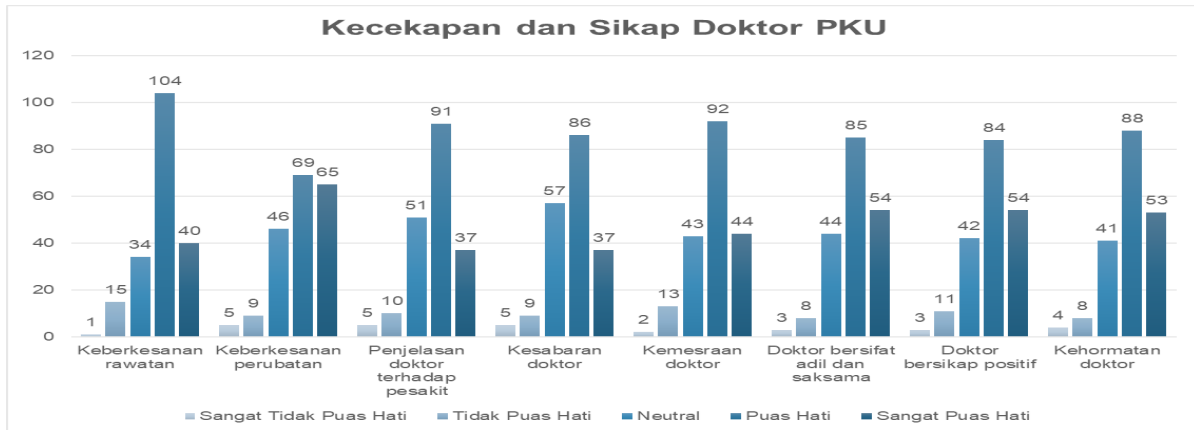
**Jadual 6** Kecekapan dan Sikap Doktor PKU

No	Soalan	Kekerapan (%)					Min	Sisihan Piawai	Tahap
		STP	TP	S	P	SP			
1	Keberkesanan rawatan	1 (0.5)	15 (7.7)	34 (17.5)	104 (53.6)	40 (20.6)	3.86	0.847	Puas Hati
2	Keberkesanan ubat yang diberikan Doktor	5 (2.6)	9 (4.6)	46 (23.7)	69 (35.6)	65 (33.5)	3.93	0.992	Puas Hati
3	Penjelasan doktor terhadap pesakit	5 (2.6)	10 (5.2)	51 (26.3)	91 (46.9)	37 (19.1)	3.75	0.910	Puas Hati
4	Kesabaran doktor	5 (2.6)	9 (4.6)	57 (29.4)	86 (44.3)	37 (19.1)	3.73	0.910	Puas Hati
5	Kemesraan doktor	2 (1)	13 (6.7)	43 (22.2)	92 (47.4)	44 (22.7)	3.84	0.885	Puas Hati
6	Doktor bersifat adil dan saksama	3 (1.5)	8 (4.1)	44 (22.7)	85 (43.8)	54 (27.8)	3.92	0.896	Puas Hati
7	Doktor bersikap positif	3 (1.5)	11 (5.7)	42 (21.6)	84 (43.3)	54 (27.8)	3.90	0.923	Puas Hati



8	Sikap hormat doktor terhadap pesakit	4 (2.1)	8 (4.1)	41 (21.1)	88 (45.4)	53 (27.3)	3.92	0.910	Puas Hati
Jumlah min keseluruhan: 3.86									

### Sumber Kajian Lapangan 2023



**Rajah 3 Kecekapan dan sikap Doktor PKU  
Sumber Kajian Lapangan 2023**

Berdasarkan jadual di atas majoriti pelajar berpuas hati dengan kecekapan dan sikap doktor dalam merawat pesakit sepertimana terlihat dalam jumlah min keseluruhan iaitu 3.86. Hal ini kerana tahap pengetahuan doktor yang cukup luas dan tinggi serta sikap profesional yang dimiliki [23]. Selain itu para penjawat awam seperti doktor dan pengamal perubatan perlu ada etika kerja. Menurut Persatuan Perubatan Malaysia, etika perubatan didefinisikan sebagai satu kod tingkah laku yang dianggap betul oleh ahli-ahli profesion untuk kebaikan kedua-dua pihak pesakit, dan para pemegang profesion. Dengan adanya kewujudan dan amalan etika yang betul ini, bukan sahaja membantu para pengamal perubatan bertindak betul dalam melaksanakan tugas, tetapi juga memenuhi harapan besar masyarakat atas kemahiran dan kebolehan perubatan yang dimiliki oleh setiap pengamal perubatan. Justeru, adalah tidak wajar seorang pengamal perubatan melanggar nilai-nilai murni dan etika kerja demi kepentingan diri sendiri [24]. Lebih-lebih lagi di dalam negara Malaysia yang diduduki oleh kepelbagaian latar belakang sosial masyarakat, sensitiviti setiap pihak harus dijaga dengan baik agar imej dan kepercayaan terhadap institusi perubatan negara tidak tercalar. Sebagaimana dinyatakan di dalam Seksyen 1 Kod Etika Perubatan oleh Persatuan Perubatan Malaysia, antara nilai-nilai etika yang perlu dipraktikkan oleh para pengamal perubatan adalah: 1). Mengekalkan rasa hormat terhadap kehidupan dan diri manusia. 2). Mengikuti perkembangan dan mengamalkan ilmu semasa, di samping sentiasa meningkatkan kemahiran dan mendapatkan bantuan apabila memerlukan. 3). Tidak mengesyorkan dan mengendalikan sebarang bahan berbahaya dan harus memberikan bantuan tanpa mengira kemampuan kewangan, latar belakang etnik, serta kepercayaan agama pesakit. 4). Perlu melindungi kerahsiaan pesakit dan mengamalkan cara berkomunikasi yang sesuai. Dia juga perlu memastikan kehadiran orang ketiga sekiranya menjalankan pemeriksaan terhadap pesakit yang berlainan jantina. 5). Dia tidak sepatutnya mengkritik pakar perubatan lain di hadapan pesakit, atau pakar perubatan yang lain.

Daripada kod etika di atas dapat kita ketahui bahawa doktor dan pengamal perubatan yang bekerja di PKU UTHM memiliki etika yang baik dalam bekerja. Hal ini dapat kita lihat daripada item-item soal selidik di atas, di antara yang paling tinggi adalah item ke-2 "Keberkesanan ubat yang diberikan Doktor" iaitu 3.93. Ertinya doktor yang bekerja di PKU UTHM memberikan ubat-ubat yang bersesuaian dengan penyakit pesakit mengikut kepakaran dan ilmu yang dimilikinya. Ubat-ubat yang diberikan tersebut cepat berkesan pada diri pesakit sehingga pesakit merasa puas dengan ubat yang diberi.

## 5. Kesimpulan

Secara rumusnya, kajian ini mendapati bahawa perkhidmatan yang disediakan oleh Pusat Kesihatan Universiti (PKU) Pagoh terhadap pelajar majoritinya pada tahap yang memuaskan. walaupun begitu terdapat juga sedikit pelajar yang kurang berpuas hati terhadap aspek fasiliti seperti kurangnya tempat duduk semasa

menunggu. Perkara ini harus diambil berat oleh semua pihak terutama pihak universiti kerana masalah ini boleh dikatakan masalah dalaman yang berlaku di dalam universiti. Cadangan yang ingin diutarakan adalah supaya pihak pengurusan Pusat Kesihatan Universiti (PKU) UTHM, Pagoh dalam universiti dapat memperbaiki dan menambah baik perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelajar supaya pelajar dapat menikmati kemudahan kesihatan yang lebih baik dan lestari pada masa hadapan. Hal ini bukan sahaja memberikan keselesaan kepada pelajar malah dapat meningkatkan kelestarian kesihatan di dalam kampus serta pihak PKU dapat membawa Visi dan Misi mereka dengan lebih baik.

## Penghargaan

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pusat Pengajian Umum dan Kokurikulum, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia atas sokongan yang diberi sehingga kajian ini berjaya untuk diterbitkan.

## Rujukan

- [1] Callahan, D. (1973). The WHO definition of 'Health'. *The Hastings Center Studies*, 1(3), 77-87.
- [2] Pusat Kesihatan Universiti (PKU) UTHM. (2022). Pengenalan Pusat Kesihatan UTHM. Retrieved: 28/9/2023, From: <https://health.uthm.edu.my/>
- [3] Djaslim, S. (2003). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*. Bandung: Linda Karya.
- [4] Mohd Som, S. H., & Sheikh Dawood, S. R. (2021). Tahap Kepuasan Pelajar Universiti Sains Malaysia (USM) Terhadap Perkhidmatan Kemudahan Kesihatan dalam Kampus Induk. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 6(2), 65-74.
- [5] Bernama. (2023) Pertemuan Berkala Dengan Pengarah Hospital Bagi Atasi Masalah Di Fasiliti Kesihatan. Retrived: 7/9/2023, From: <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/pertemuan-berkala-dengan-pengarah-hospital-bagi-atasi-masalah-di-fasiliti-kesihatan-405467>
- [6] Aziz, N., Yatim, B., Ismail, S., Yusof, N., Awang Hashim, R., & Khadri, N. S. (2012). Kajian Persepsi Pelajar Terhadap Perkhidmatan Yang Ditawarkan Di UUM. Universiti Utara Malaysia.
- [7] N. Azizan, Kamal Abdul Nasir, & Boon, Y. (2010). Kepuasan Pelajar Fakulti Pendidikan UTM Tehadap Kualiti Perkhidmatan Di Pusat Kesihatan UTM. *Journal of Educational Management*, 1 (Marc 2011), 103-120.
- [8] Jabatan Kesihatan Negeri Selangor. (2018). Perkhidmatan Tambah Nilai Farmasi. Retrieved May 28, 2023, from [https://jknselangor.moh.gov.my/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1201:perkhidmatan-tambah-nilai-farmasi&catid=527:perkhidmatan-farmasi](https://jknselangor.moh.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=1201:perkhidmatan-tambah-nilai-farmasi&catid=527:perkhidmatan-farmasi)
- [9] Sapiri, H., Md Yusof, Z., Misiran, M., & Mahmuddin, M. (2022). Students Satisfaction Toward University Health Center: Sem Approach. *Journal of Computational Innovation and Analytics*, 1(1), 69-84.
- [10] Rezaian, S., & Selamat, H. B. (2014). Patient Satisfaction in a University Health Center: A Malaysian Study. *Journal of Health Informatics in Developing Countries*, 8(2), 104-114.
- [11] Adejumo, O. A., Abolarin, O. S., Akinbodewa, A. A., Enikuomihin, O. C., & Lawal, O. M. (2019). Assessment of Students' Satisfaction With University Health Care Services in a Medical University in Southern Nigeria. *Research Journal of Health Sciences*, 7(1), 48-56.
- [12] Mohd Yusof, N., Asimiran, S., & Abdul Kadir, S. (2022). Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan Universiti: Satu Tinjauan. *Abqari Journal*, 26(1), 127-137.
- [13] Stahl, M. J. (2003). *Encyclopedia of Health Care Management*. In *Google Books*. SAGE Publications.
- [14] W.A. Alfarra. (2009). *Analysing Questionnaires Data Using SPSS*, *Programs and Foreign Affairs Department*. Retrived: 10/9/2023, From: <https://www.kantakji.com/media/9166/edu.pdf>.
- [15] Noor Hisham Abdullah. (2015). *Improving Malaysia's Health Care System to Meet Future Needs*. *Kementerian Kesihatan Malaysia*. Retrieved: 18/9/2023, From: <https://kpkkesihatan.com/2015/06/23/improving-malysias-healthcare-system-to-meet-future-needs/>
- [16] Kementerian Kesihatan Malaysia. (2003). *Buku Panduan Pembantu Perubatan Kesihatan Awam*. Retrieved : 19/8/2023. From : [https://www.moh.gov.my/moh/resources/Penerbitan/Garis%20Panduan/Pen%20Peg%20Perubatan/Buku\\_Panduan\\_Pembantu\\_Perubatan\\_Kesihatan\\_Awam.pdf](https://www.moh.gov.my/moh/resources/Penerbitan/Garis%20Panduan/Pen%20Peg%20Perubatan/Buku_Panduan_Pembantu_Perubatan_Kesihatan_Awam.pdf)
- [17] Norsuzana Abdul Rahman. (2017). Membentuk Pekerja Cemerlang Dalam Perspektif Islam. Retrieved: 10/9/2023, From: <https://www.ukm.my/umbi/news/20141217-membentuk-pekerja-cemerlang-dalam-perspektif-islam/>
- [18] Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169-178.

- [19] Nopiani, C. S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(1), 1-7.
- [20] Megatsari, H., Dwi Laksono, A., Akhsanu Ridlo, I., Yoto, M., & Nur Azizah, A. (2018). Perspektif Masyarakat Tentang Akses Pelayanan Kesehatan Community Perspective About Health Services Access. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 21(4), 247-253.
- [21] Lepkova, N., & Žūkaitė-Jefimovienė, G. (2013). Study on Customer Satisfaction with Facilities Management Services in Lithuania. *Slovak Journal of Civil Engineering*, 20(4), 1-16.
- [22] Douglas, C. H., & Douglas, M. R. (2004). Patient-friendly Hospital Environments: Exploring the Patients' Perspective. *Health Expectations*, 7(1), 61-73.
- [23] Rambiharilal Shrivastava, S., Saurabh Shrivastava, P., & Ramasamy, J. (2014). Exploring the Doctor-Patient Relationship in Clinical Practice in Hospital Settings. *International Journal of Health Policy and Management*, 2(4), 159-160.
- [24] Noor Hisham Abdullah. (2016). Integriti dan kebolehpercayaan. *Kementerian Kesihatan Malaysia*. Retrieved: 18/9/2023, from: <https://kpkesehatan.com/2016/02/01/message-from-the-dg-of-health-to-warga-kkm-integrity-trustworthiness/>.