

Komunikasi Interpersonal Kakitangan dengan Pesakit di Hospital Kemaman, Terengganu: Kajian ke atas Kecekapan Komunikasi dan Kepuasan Pelanggan

Interpersonal Communication Between the Medical Staff and Patients of Hospital Kemaman, Terengganu: A Study on Communication Efficiency and Customer Satisfaction

Wan Nurikma Imani Osman
Maizatul Haizan Mahbob

Pusat Kajian Media dan Komunikasi
Universiti Kebangsaan Malaysia

Correspondence: imanosman@gmail.com;
maiz@ukm.edu.my

ABSTRAK

Kajian ini memerihalkan kepentingan komunikasi interpersonal antara kakitangan dengan pesakit di Hospital Kemaman, Terengganu. Tujuan kajian ialah untuk menganalisis sejauh mana komunikasi interpersonal yang diamalkan oleh pihak hospital dapat mewujudkan kecekapan komunikasi, seterusnya kepuasan pelanggan khususnya pesakit dan waris yang menerima perkhidmatan di hospital tersebut. Aspek kecekapan komunikasi yang dikaji ialah keterbukaan, empati, sokongan, sikap positif dan kesetaraan. Aspek kepuasan pelanggan yang dikaji pula ialah indikator SERVQUAL (service quality) yang digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan dan dijadikan sebagai ukuran penilaian. SERVQUAL dibina berdasarkan perbandingan dua faktor utama, iaitu persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan sebenar yang mereka terima (perceived service) dengan perkhidmatan yang benar-benar diharapkan/dikehendaki (expected service). Kajian ini menggunakan kaedah survey ke atas 122 orang responden dari kalangan pesakit dan pelanggan di Hospital Kemaman. Hasil kajian yang diperoleh menunjukkan bahawa pelanggan Hospital Kemaman memberikan tahap sederhana ke atas kecekapan komunikasi antara kakitangan dengan pelanggan. Dari segi kepuasan perkhidmatan pula, responden masih memberikan tahap yang sama iaitu tahap sederhana. Hasil kajian dalam konteks korelasi pula mendapati bahawa wujud hubungan signifikan positif yang kuat antara kecekapan komunikasi dengan kepuasan pelanggan. Implikasinya, sekiranya aspek keterbukaan, empati, sokongan, sikap positif dan kesetaraan dapat ditingkatkan dalam kalangan kakitangan hospital, maka kepuasan pelanggan akan lebih meningkat dan ini dapat mewujudkan hospital yang berkonsepkan mesra pelanggan.

Kata kunci: Komunikasi interpersonal, kecekapan komunikasi, kepuasan pelanggan, kualiti perkhidmatan, pesakit

ABSTRACT

This study emphasizes the importance of interpersonal communication between staff and patients at the Hospital Kemaman, Terengganu. The purpose of this study is to analyze how interpersonal

communication practiced by the hospital will create communication efficiencies, thereby ensuring customer satisfaction especially among patients and beneficiaries who receiving services at the hospital. There are several aspects of communication efficiency are being studied namely openness, empathy, support, positive attitude and equality. As for the customer satisfaction, the aspect used is based on SERVQUAL indicator (service quality) to measure the quality of the service. SERVQUAL is built on the comparison of two major factors, namely customer perception of the actual service they receive (perceived service) and the service that is really expected (expected service). Hence, the purpose of this study is to examine the level of communication efficiency and customer satisfaction among the hospital staff. This study also examine the relationship between communication efficiency and customer satisfaction. Survey on 122 respondents has been implemented to the patients and customers of Hospital Kemaman. The results show that respondents perceived a moderate level of communication efficiency between staff and customers. The same result also goes to service satisfaction. From correlation analysis, the study found that there was a strong positive significant relationship between communication efficiency and customer satisfaction. Thus, the implication of this study shows that if openness, empathy, support, positive attitude and equality can be improved among hospital staff, then the customer satisfaction will increase and this will create a customer-friendly hospital.

Keywords: *Interpersonal communication, communication efficiency, customer satisfaction, service quality*

1. Pengenalan

Komunikasi merupakan peranan yang perlu dimainkan oleh semua pihak sama ada di peringkat pekerja mahupun pengurusan bagi mewujudkan keseimbangan dalam organisasi. Komunikasi yang berkesan harus dilihat dari segi dimensi kesepaduan organisasi iaitu sejauh mana kakitangan terlibat dalam interaksi interpersonal bagi mencapai matlamat yang dikongsi bersama (Barker & Camarata, 1998).

Mengikut pendapat sarjana komunikasi, iklim dalam organisasi terbentuk dari proses interaksi di peringkat interpersonal dalam kalangan anggota kerja, sama ada di peringkat pengurusan dengan penyelia, penyelia dengan subordinat, subordinat dengan subordinat yang lain dan akhirnya interaksi dengan pelanggan luaran (Barrett, 2002; Payne, 2005). Manakala berdasarkan pandangan Weick (1987) pula komunikasi interpersonal membawa kepada asas utama dalam proses pengelolaan aktiviti kerja yang melibatkan interaksi antara pihak yang terlibat berdasarkan struktur kerja serta memberi kesan kepada pihak yang memberi arahan, penerima dan siapa yang sepatutnya melakukannya.

Organisasi merupakan sistem sosial yang mana pengurusan sumber manusia dianggap sebagai faktor terpenting untuk kejayaan dan keberkesanan organisasi (Sim, 2002). Di samping itu, komunikasi diyakini sebagai kriteria penting dalam perbincangan tentang komitmen ahli dalam sesuatu organisasi. Misalnya dalam bidang penjagaan kesihatan, kakitangan yang berada dalam persekitaran tertekan, maka masa dan peluang untuk berkomunikasi dengan pelanggan khususnya pesakit adalah berharga. Oleh itu, komunikasi sangat penting bukan sahaja untuk manfaat pesakit tetapi juga pemimpin, orang bawahan, dan juga keseluruhan organisasi hospital (Girton & Heald, 2002).

2. Isu dan Permasalahan Kajian

Menyorot kembali isu yang berlaku pada Januari 2017 yang lalu di mana melibatkan sebuah klinik kesihatan di salah sebuah daerah di negeri Kelantan. Petugas di klinik tersebut dikatakan tidak berdisiplin, tidak menepati masa seperti yang dijanjikan di dalam kad temujanji, layanan yang kurang mesra dan menghabiskan masa dengan berbual mengenai hal peribadi antara satu sama lain, telah mencetuskan rasa tidak selesa dalam kalangan pesakit (Utusan Malaysia, 2017).

Laporan dan aduan yang dibuat kepada e-Aduan Kesihatan juga tidak kurang hebatnya apabila banyak aduan diberikan oleh para pelanggan yang pernah menerima rawatan atau berurusan di sesetengah institusi kesihatan awam di Malaysia. Seorang wanita telah menyuarakan aduannya di laman aduan tersebut pada November 2017 apabila beliau dikatakan mendapat layanan yang sangat mengecewakan oleh seorang jururawat yang berkhidmat di kaunter Obstetrik dan Ginekologi di Hospital Putrajaya apabila pertanyaannya dijawab acuh tak acuh.

Apabila dilihat dalam konteks pengurusan pula, biasanya komunikasi antara kakitangan dengan pesakit turut memberi kesan kepada sistem pengurusan sesebuah hospital. Seperti contoh insiden yang berlaku di Hospital Raja Permaisuri Bainun Perak apabila pesakit berasa kecewa berikutan rekod perubatan yang diterimanya terdapat banyak kesilapan maklumat. Apa yang lebih mengecewakan ialah pesakit mengambil masa yang lama untuk menunggu laporan perubatan tersebut disiapkan dan apabila siap, masih terdapat kesalahan walaupun pengadu telah membuat permohonan untuk memperbetulkan kesalahan tersebut.

Komunikasi interpersonal yang kurang baik ini boleh menimbulkan ketidakcekan komunikasi dalam organisasi. Hal ini seterusnya menimbulkan persoalan sejauh mana pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan dan layanan pihak kakitangan kesihatan sama ada di klinik kesihatan mahupun hospital kerajaan. Sekiranya masalah ini tidak cuba ditangani dengan baik, maka hak pesakit untuk mendapatkan rawatan yang sempurna tidak dapat dipenuhi dan ini sebenarnya boleh menjejaskan lagi keadaan kesihatan pesakit. Justeru pemulihan pesakit bukan sahaja bergantung kepada rawatan perubatan, malah hubungan mesra yang ditunjukkan oleh petugas hospital, misalnya hubungan komunikasi interpersonal yang baik.

Justeru objektif kajian ini ialah untuk mengenal pasti tahap kecekapan komunikasi dan tahap kepuasan perkhidmatan di Hospital Kemaman, Terengganu mengikut faktor demografi seperti jantina, umur, jenis pekerjaan dan pendidikan serta menganalisis hubungan kecekapan komunikasi dengan kepuasan perkhidmatan yang diberikan oleh pihak kakitangan hospital.

3. Sorotan Literatur

Nur Suriaty Daud (2014) mengkaji hubungan antara komunikasi perkhidmatan kaunter dengan kepuasan pelanggan di Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Kedah. Pengkaji mendapati, terdapat hubungan yang signifikan antara semua dimensi komunikasi perkhidmatan kaunter dengan kepuasan pelanggan dalam organisasi yang dikaji. Kajian ini menggunakan empat dimensi komunikasi perkhidmatan kaunter iaitu komunikasi lisan, komunikasi bukan lisan, masa komunikasi dan kemudahan fizikal kaunter. Dalam kajian tersebut, pengkaji menegaskan, komunikasi dalam organisasi dapat mempengaruhi pengurusan organisasi, di mana komunikasi yang diamalkan oleh pekerja dapat menghasilkan kepuasan kerja yang maksimum dan dalam

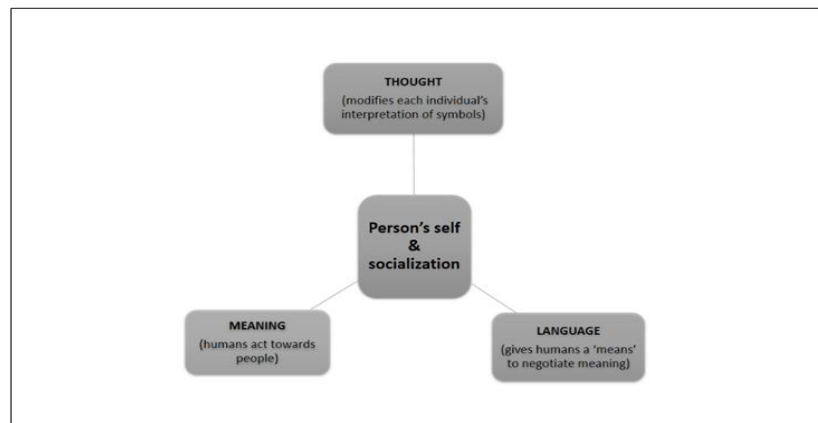
masa yang sama dapat mempengaruhi mutu kerja yang baik. Kajian ini juga cuba untuk membuktikan bahawa komunikasi dalam organisasi mampu menghasilkan perkembangan yang positif terhadap pengurusan organisasi.

Kajian yang bertajuk 'Iklim Komunikasi dan Pencapaian Organisasi' yang dijalankan ke atas dua buah organisasi awam di Malaysia turut membincangkan mengenai kepentingan komunikasi dalam pengelolaan aktiviti kerja organisasi. Kajian yang dilakukan oleh Rosli Mohammed (2007) ini lebih memfokuskan kepada ciri-ciri perlakuan interaksi yang membentuk iklim komunikasi serta untuk melihat bentuk iklim komunikasi yang diamalkan dalam organisasi. Berdasarkan kajian, hasil analisis menunjukkan bahawa terdapat perbezaan persepsi yang signifikan terhadap iklim komunikasi yang diamalkan antara kedua-dua buah organisasi kajian. Organisasi yang cemerlang memaparkan amalan iklim komunikasi yang lebih menyangga atau menyokong. Manakala dari segi korelasi, dapatan kajian ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan di antara dimensi komunikasi dengan iklim komunikasi.

Kajian seterusnya adalah kajian yang dijalankan oleh Amit Kumar Singh (2014) yang bertajuk '*Role of Interpersonal Communication in Organizational Effectiveness*' menerangkan dengan lebih mendalam tentang komunikasi interpersonal dan bagaimana ia memberi kesan kepada keberkesanan organisasi melalui elemen yang berbeza iaitu dari aspek kejelasan, koordinasi, persekitaran dan peralatan dalam organisasi dan penggunaan kaedah penerangan dalam sesuatu fungsi. Melalui dapatan dari kajian ini, kunci keberhasilan dalam komunikasi interpersonal adalah penegasan di mana ia merupakan taktik yang paling kritis dalam komunikasi efektif. Strategi ini perlu digunakan dalam bidang keorganisasian untuk mengekalkan kredibiliti kakitangan, memenuhi hak dan keperluan tanpa memanipulasi, menguasai atau mengawal serta menyalahguna hak orang lain.

3.1 Kerangka Teori

Dalam kajian ini, pengkaji memilih teori Interaksi dan Tafsiran (*Interpretative & Interaction Theories*) yang merupakan gabungan beberapa teori komunikasi interpersonal di dalam bidang komunikasi. Berdasarkan gabungan teori komunikasi interpersonal tersebut, pengkaji menggunakan model konseptual yang berkait rapat dengan teori interaksi dan tafsiran, iaitu Interaksi Simbolik (*Symbolic Interactionism*) di mana teori ini menjelaskan tentang proses interaksi di dalam pembentukan makna bagi individu yang dipercayai bahawa manusia mudah difahami melalui hubungan secara praktikal, terhadap persekitaran mereka.



RAJAH 1. Prinsip Asas dalam Teori Simbolik

Sumber: Symbolic Interactionism Theory (Psychology, Behavioural & Social Science)

Teori ini mempunyai tiga prinsip asas iaitu makna (*meaning*), bahasa (*language*), dan pemikiran (*thought*) yang membawa kepada sebuah kesimpulan terhadap penghasilan personaliti seseorang individu dalam bersosialisasi di kalangan komuniti (Griffin, 1997). Menurut Griffin, makna di sebalik ketiga-tiga perinsip asas tersebut adalah seperti berikut:

- a) **Makna:** Manusia bertindak terhadap individu dan persekitaran sekeliling berdasarkan makna yang diberikan oleh pasangan interaksi mereka.
- b) **Bahasa:** Bertindak sebagai cara untuk merundingkan makna melalui simbol.
- c) **Pemikiran:** Mengubah bentuk tafsiran oleh setiap individu terhadap sesuatu simbol. Pemikiran juga dikenali sebagai percakapan mental yang memerlukan pandangan yang berbeza terhadap setiap individu.

Sehubungan dengan itu, teori ini menjelaskan tentang peranan interaksi atau komunikasi interpersonal dalam hubungan sesama manusia dan bagaimana proses awal interpretasi itu dibuat melalui komunikasi yang digunakan oleh seseorang individu.

4. Metodologi Kajian

Rekabentuk yang dipilih dan digunakan dalam kajian ialah rekabentuk kuantitatif yang bersifat deskriptif. Dalam kajian ini, jenis tinjauan yang digunakan adalah tinjauan deskriptif yang bertujuan untuk memberi gambaran yang tepat terhadap maklumat atau data yang diperoleh daripada populasi. Reka bentuk tinjauan pula akan dilakukan melalui instrumen berbentuk soal selidik.

Seramai 122 orang responden terlibat dalam kajian ini yang meliputi pesakit, pengunjung dan juga orang awam yang menerima perkhidmatan di Hospital Kemaman. Sebelum borang soal selidik diedarkan kepada keseluruhan sampel, 20 orang responden yang terdiri daripada masyarakat awam di sekitar kawasan Kemaman yang pernah menerima rawatan di hospital tersebut telah dipilih untuk menjalani pra uji soal-selidik. Soal-selidik yang digunakan oleh pengkaji adalah berbentuk tertutup. Anggaran soalan yang disediakan dalam soal-selidik ialah sebanyak 50 soalan. Soal-selidik ini terdiri daripada tiga bahagian termasuklah Bahagian A yang dimulai dengan butiran maklumat demografi responden, seterusnya diikuti dengan Bahagian B yang memfokuskan aspek kemahiran dan kecekapan komunikasi interpersonal. Bagi Bahagian C pula, lebih memfokuskan kepada aspek kepuasan pelanggan yang melibatkan pesakit dan orang awam yang mendapatkan perkhidmatan di Hospital Kemaman. Soal-selidik ini menggunakan Skala Likert 5 mata, di mana skor 1 mewakili sangat tidak setuju hingga skor 5 yang mewakili sangat setuju.

5. Dapatan dan Perbincangan

5.1 Analisis Deskriptif Taburan Demografik Responden

Jadual 1 merupakan maklumat demografi responden. Dari segi jantina menunjukkan bilangan responden perempuan adalah lebih tinggi berbanding lelaki iaitu 53.3 peratus (65) responden perempuan dan 46.7 peratus (57) responden lelaki. Dari segi umur kebanyakan responden (55.8%) terdiri daripada umur 20 hingga 40 tahun. Dari segi bangsa pula menunjukkan kaum Melayu mendominasi bilangan responden iaitu seramai 105 orang atau 86 peratus. Responden dari kalangan yang sudah berkahwin adalah yang teramai iaitu seramai 70 orang atau 57.4

peratus. Seterusnya, dari segi pekerjaan pula, responden dari kalangan kakitangan swasta mencatatkan jumlah tertinggi iaitu sebanyak 36 orang atau 29.5 peratus. Taraf pendapatan pula menunjukkan nilai pendapatan bulanan adalah dalam lingkungan RM 3,000 hingga RM 4,000 sekaligus mencatatkan jumlah tertinggi iaitu seramai 53 orang atau 43 peratus. Bagi item terakhir iaitu taraf pendidikan, peringkat SPM atau STPM mencatatkan jumlah yang paling tinggi iaitu seramai 62 orang atau 50 peratus bagi keseluruhan responden.

JADUAL 1. Taburan Demografi Responden

Butir Responden	Kekerapan (<i>f</i>)	Peratusan (%)
Jantina		
Lelaki	57	46.7
Perempuan	65	53.3
Umur		
20 - 30 tahun	29	23.8
31- 40 tahun	39	32.0
41- 50 tahun	33	27.0
51 tahun ke atas	21	17.2
Status Perkahwinan		
Bujang	40	32.8
Duda/Janda	12	9.8
Sudah Berkahwin	70	57.4
Bangsa		
Melayu	105	86.1
Cina	11	9.0
India	4	3.3
Lain-lain	2	1.6
Pekerjaan		
Kakitangan Kerajaan	16	13.1
Kakitangan Swasta	36	29.5
Bekerja Sendiri	35	28.7
Pelajar	15	12.3
Lain-lain	20	16.4

Pendapatan Bulanan		
RM1000 ke bawah	23	18.9
RM1000-2000	24	19.7
RM3000-4000	53	43.4
RM5000 ke atas	22	18.0
Tahap Pendidikan		
Tidak Bersekolah	2	1.6
PMR/SRP	19	15.6
Sijil/Diploma	23	18.9
UPSR/Sekolah Rendah	7	5.7
SPM/STPM/STAM	62	50.8
Sarjana Muda & ke atas	9	7.4

N= 122

5.2 Analisis Taburan Silang Persepsi Kecekapan Komunikasi dengan Faktor Demografi

Seperti mana yang dapat dilihat dalam Jadual 2, perbezaan pandangan responden lelaki dan perempuan tidak begitu ketara di mana rata-rata responden (lelaki dan perempuan) memberi pandangan pada tahap sederhana terhadap kecekapan komunikasi kakitangan hospital. Nilai frekuensi tertinggi dalam kalangan responden adalah pada julat markah 80 – 102 iaitu sebanyak 41 orang bagi responden lelaki dan 43 orang bagi responden wanita.

JADUAL 2. Taburan Silang Pandangan Responden Mengenai Kecekapan Komunikasi Interpersonal Mengikut Jantina

Julat Markah Kecekapan Komunikasi	Frekuensi		Peratus	
	L	P	L	P
57 – 79 (Persepsi pada tahap rendah)	13	14	10.7	11.5
80 – 102 (Persepsi pada tahap sederhana)	41	43	33.6	35.2
103 – 125 (Persepsi pada tahap tinggi)	3	8	2.5	6.6
Jumlah	57	65	46.8	53.2

Dalam Jadual 3 didapati, perbezaan pandangan responden terhadap kecekapan komunikasi kakitangan mengikut kumpulan umur juga tidak begitu ketara. Sebahagian besar responden dari semua peringkat umur memberi pandangan pada tahap yang sederhana. Kekerapan tertinggi dalam kalangan responden adalah dari peringkat umur 31 hingga 40 tahun iaitu seramai 30 orang

yang bersetuju bahawa kecekapan komunikasi dalam kalangan kakitangan adalah di peringkat sederhana.

JADUAL 3. Taburan Silang Pandangan Responden mengenai Kecekapan Komunikasi Interpersonal mengikut Umur

Julat Markah Kecekapan Komunikasi	Frekuensi				Jumlah
	20 – 30 Tahun	31- 40 Tahun	41 – 50 Tahun	50 Tahun ke atas	
57 – 79 (Persepsi pada tahap rendah)	6	5	11	5	27
80 – 102 (Persepsi pada tahap sederhana)	18	30	21	15	84
103 – 125 (Persepsi Pada Tahap Tinggi)	5	4	1	1	11
Jumlah	29	39	33	21	122

Berdasarkan Jadual 4 di bawah, julat markah kecekapan komunikasi, datang dari latar pekerjaan responden yang berbeza. Rata-rata mereka memberi pandangan sederhana terhadap kecekapan komunikasi kakitangan hospital dengan nilai julat markah yang tidak begitu ketara bezanya antara satu sama lain. Kekerapan tertinggi adalah daripada kalangan kakitangan swasta dan juga bekerja sendiri dengan perbezaan hanya satu nilai julat markah.

JADUAL 4. Taburan Silang Pandangan Responden mengenai Kecekapan Komunikasi Interpersonal mengikut Jenis Pekerjaan

Julat Markah Kecekapan Komunikasi	Frekuensi				
	Kakitangan kerajaan	Kakitangan swasta	Bekerja sendiri	Pelajar	Lain-lain
57 – 79 (Rendah)	3	7	6	4	7
80 – 102 (Sederhana)	9	28	27	10	10
103 – 125 (Tinggi)	4	1	2	1	3
Jumlah	16	36	35	15	20

Seperti mana yang dapat dilihat dalam Jadual 5, terdapat perbezaan dari sudut julat markah yang dinilai oleh responden terhadap kecekapan komunikasi kakitangan mengikut tahap pendidikan. Sebahagian besar responden memilih tahap yang sederhana dan kekerapan tertinggi adalah dari kumpulan SPM/STPM dengan bilangan sebanyak 41 orang responden yang bersetuju bahawa kecekapan komunikasi interpersonal kakitangan berada di peringkat sederhana. Jika dilihat dari kumpulan tidak bersekolah, responden meletakkan pandangan di peringkat sederhana dan tinggi dan tiada nilai bagi tahap kecekapan yang rendah. Ini menunjukkan, tahap kecekapan komunikasi yang paling minimum adalah bermula dari tahap sederhana.

Jadual 5. Taburan Silang Pandangan Responden mengenai Kecekapan Komunikasi Interpersonal dengan Tahap Pendidikan

Julat Markah Kecekapan Komunikasi	FREKUENSI					
	Tidak Bersekolah	PMR/ SRP	Sijil/ Diploma	UPSR/ Sekolah Rendah	SPM/ STPM/ STAM	Sarjana Muda & k atas
57 – 79 (Rendah)	0	4	6	2	14	1
80 – 102 (Sederhana)	1	14	16	5	41	7
103 – 125 (Tinggi)	1	1	1	0	7	1
JUMLAH	2	19	23	7	62	9

5.3 Analisis Taburan Silang Kepuasan Perkhidmatan dengan Faktor Demografi

JADUAL 6. Taburan Silang Kepuasan Perkhidmatan mengikut Jantina

JULAT MARKAH KEPUASAN PELANGGAN	FREKUENSI		PERATUS	
	L	P	L	P
57 – 79 (Rendah)	11	12	9.0	9.8
80 – 102 (Sederhana)	40	45	32.8	36.9
103 – 125 (Tinggi)	6	8	4.9	6.6
JUMLAH	57	65	46.7	53.3

Berdasarkan Jadual 6, perbezaan pandangan responden lelaki dan perempuan tidak begitu ketara di mana rata-rata responden (lelaki dan perempuan) memberi pandangan pada tahap sederhana terhadap kepuasan perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan hospital. Nilai frekuensi tertinggi dalam kalangan responden adalah pada julat markah 80 – 102 (julat markah pada tahap sederhana) iaitu sebanyak 40 orang bagi responden lelaki dan 45 orang bagi responden wanita.

JADUAL 7. Taburan Silang Kepuasan Perkhidmatan mengikut Pekerjaan

Julat Markah Kepuasan Pelanggan	FREKUENSI				
	Kakitangan kerajaan	Kakitangan swasta	Bekerja sendiri	Pelajar	Lain-lain
57 – 79 (Rendah)	4	4	4	4	7
80 – 102 (Sederhana)	10	28	27	9	11
103 – 125 (Tinggi)	2	4	4	2	2
JUMLAH	16	36	35	15	20

Jadual 7 menunjukkan pandangan responden terhadap kepuasan pelanggan dari sudut latar pekerjaan yang berbeza. Dapat dilihat bahawa responden memberi pandangan sederhana terhadap kepuasan perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan dengan nilai julat markah yang tidak begitu ketara bezanya antara sektor pekerjaan. Kekekapan tertinggi adalah daripada

kalangan kakitangan swasta dan juga responden yang bekerja sendiri dengan perbezaan hanya satu nilai julat markah iaitu sebanyak 28 dan 27. Kesimpulannya, tahap kepuasan pelanggan dari aspek jenis pekerjaan secara keseluruhannya berada di tahap sederhana.

JADUAL 8. Taburan Silang Kepuasan Perkhidmatan Kakitangan mengikut Umur

Julat Markah Kepuasan Pelanggan	FREKUENSI			
	20 – 30 Tahun	31- 40 Tahun	41 – 50 Tahun	50 Tahun ke atas
57 – 79 (Rendah)	6	5	7	5
80 – 102 (Sederhana)	15	31	23	16
103 – 125 (Tinggi)	8	3	3	0
JUMLAH	29	39	33	21

Seterusnya Jadual 8 menunjukkan tahap pandangan responden terhadap kepuasan pelanggan mengikut kumpulan umur. Tahap kepuasan perkhidmatan rata-rata menunjukkan tahap yang sederhana, manakala pandangan mengikut kumpulan umur tidak jauh berbeza. Sebahagian besar responden dari semua peringkat umur memberi pandangan pada tahap yang sederhana. Kekerapan tertinggi dalam kalangan responden adalah dari peringkat 31 hingga 40 tahun iaitu seramai 31 orang bersetuju bahawa kepuasan pelanggan terhadap layanan dan perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan adalah di peringkat sederhana.

Jadual 9 di bawah pula menunjukkan perbezaan dari sudut julat markah yang dinilai oleh responden terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan mengikut tahap pendidikan responden. Sebahagian besar responden dari kumpulan SPM/STPM dengan bilangan sebanyak 42 orang yang bersetuju pada tahap sederhana terhadap kepuasan pelanggan hasil daripada perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan Hospital Kemaman, Terengganu.

JADUAL 9. Taburan Silang Kepuasan Perkhidmatan Kakitangan mengikut Tahap Pendidikan

Julat Markah Kepuasan Pelanggan	FREKUENSI					
	Tidak Bersekolah	PMR/ SRP	Sijil/ Diloma	UPSR/ Sekolah Rendah	SPM/ STPM/ STAM	Sarjana Muda & k atas
57 – 79 (Rendah)	0	3	4	3	11	2
80 – 102 (Sederhana)	1	15	18	3	42	6
103 – 125 (Tinggi)	1	1	1	1	9	1
JUMLAH	2	19	23	7	62	9

Secara keseluruhan, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa responden bersetuju pada tahap sederhana dari segi kecekapan komunikasi dan kepuasan perkhidmatan yang disediakan oleh kakitangan hospital bagi semua faktor demografi yang dikaji iaitu faktor jantina, umur, jenis

pekerjaan dan pendidikan. Pandangan pada tahap sederhana ini menunjukkan bahawa terdapat ruang yang perlu diperbaiki oleh pihak hospital terhadap kecekapan komunikasi mereka dengan pesakit atau waris pesakit. Ini adalah penting kerana komunikasi yang cekap boleh mendorong kepada kesedaran masyarakat untuk menjaga kesihatan dengan lebih baik seterusnya mewujudkan kepuasan yang tinggi terhadap perkhidmatan yang diberikan.

5.4 Analisis Korelasi Kecekapan Komunikasi dengan Kepuasan Pelanggan

Sekiranya analisis taburan silang digunakan untuk melihat tahap kecekapan komunikasi dan tahap kepuasan pelanggan bagi pesakit dan waris pesakit mengikut kategori jantina, umur, jenis pekerjaan dan pendidikan, analisis korelasi pula digunakan untuk menganalisis sejauh mana wujudnya hubungan di antara kecekapan komunikasi dengan kepuasan pelanggan. Rata-rata kajian lepas mendapati bahawa kedua-dua aspek ini saling berhubungan secara signifikan. Ini menunjukkan bahawa bagi mewujudkan kepuasan pelanggan, maka faktor komunikasi harus dititikberatkan dalam apa jua jenis organisasi.

JADUAL 10. Ujian Korelasi Kecekapan Komunikasi dengan Kepuasan Pelanggan

		Kecekapan Komunikasi	Kepuasan Pelanggan
Kecekapan Komunikasi	Pearson Correlation	1	.740**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	122	122
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.740**	1
	Sig. (2 tailed)	.000	
	N	122	122

*Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-hujungan).

Berdasarkan Jadual 10, dapatan kajian menunjukkan aras signifikan dua hujungan yang diperoleh adalah $p = 0.000$. Jadi, aras signifikan yang diperoleh lebih kecil daripada signifikan yang ditetapkan, iaitu 0.05. Nilai $r = 0.740$ menunjukkan hubungan yang kuat di antara Kecekapan Komunikasi dengan Kepuasan Pelanggan di Hospital Kemaman, Terengganu. Justeru ini bermakna, H_A diterima dan dengan itu bolehlah disimpulkan bahawa, wujud hubungan signifikan yang kuat antara kecekapan komunikasi dengan kepuasan pelanggan. Hubungan positif yang signifikan ini menunjukkan bahawa semakin tinggi kecekapan komunikasi dalam sesebuah organisasi, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan organisasi tersebut.

Dapatan kajian ini adalah selari dengan kajian lepas oleh Siti Nur Kholidah (2017) yang mengkaji hubungan di antara Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan di mana hasil kajiannya menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pengunjung di mana semakin baik komunikasi antara petugas dengan pengunjung perpustakaan, maka semakin bertambah tahap kepuasan. Selain itu, kajian oleh Mirnawati. S (2014) untuk melihat hubungan di antara Komunikasi Interpersonal Perawat dengan tahap Kepuasan Pesakit di Sjahranie, Samarinda, mendapati bahawa wujud hubungan yang positif antara komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pesakit serta terdapat keamatan hubungan antara aspek komunikasi interpersonal (kehandalan, responsif, jaminan, empati, bukti langsung) perawat.

6. Kesimpulan

Kajian ini adalah mengenai komunikasi interpersonal yang dilihat dalam konteks tahap kecekapan komunikasi dan hubungan kecekapan komunikasi dengan kepuasan pelanggan dalam kalangan kakitangan Hospital Kemaman, Terengganu. Secara keseluruhan, rata-rata responden bersetuju bahawa kecekapan komunikasi dalam kalangan kakitangan hospital memberi kesan kepada kepuasan mereka di mana hal ini dibuktikan dengan hasil ujian korelasi antara kecekapan komunikasi dengan kepuasan pelanggan, iaitu $r = 0.740$; $p < .05$. Ini menunjukkan aspek kecekapan komunikasi mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan. Justeru itu, semakin tinggi kecekapan komunikasi yang ditunjukkan oleh kakitangan hospital terhadap pesakit atau pelanggan, maka semakin tinggi kepuasan mereka terhadap perkhidmatan yang diberi oleh pihak hospital. Manakala dari segi tahap kepuasan pelanggan, secara keseluruhan responden memberi tahap sederhana ke atas perkhidmatan yang diberikan oleh pihak kakitangan hospital.

Rujukan

- Ahmad Jawahir Tugimin, Rosli Saadan & Kalthom Husain. (2011). *Kesan komunikasi organisasi ke atas kepuasan kerja staf sokongan di Universiti Teknikal Malaysia dalam Melaka (UTeM)*. Tesis Sarjana. Pusat Bahasa dan Pembangunan Insan, Universiti Teknikal Malaysia Melaka.
- Amit Kumar Singh. (2014). Role of interpersonal communication in organizational effectiveness. *International Journal of Research in Management and Business Studies*. Vol 1(1): 225-227.
- Andre A. Harjana. (2007). Iklim komunikasi keorganisasian. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol 4(2): 167-177.
- Azrul Asyraf Othman. (2017). *Pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja dalam konteks komunikasi keorganisasian: Satu kajian di Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia, Putrajaya*. Tesis Sarjana Muda. Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Che Su Mustafa. (2015). Keberkesanan komunikasi organisasi: Satu analisis multidimensi. *Jurnal IJMS*. Vol 11(2): 91 – 122.
- Hassa Nurrohim & Lina Anatan. (2009). Efektivitas komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Manajemen*. Vol.7 (4): 1-9.
- Khadijah Alavi & Maizatul Haizan Mahbob. (2017). Komunikasi berkesan dengan warga emas: Dari perspektif intervensi kerja sosial. *Jurnal Komunikasi*. Vol 33(4): 21- 37.
- Larasati Harahap. (2004). *Strategi komunikasi pelayanan dan kepuasan konsumen: Studi Korelasional Strategi Komunikasi Pelayanan Pegawai Perpustakaan USU terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan*.
- Maizatul Haizan Mahbob & Noor Afzaliza Nazira Ibrahim. (2017). Kecerdasan emosi, komunikasi non-verbal dan keterampilan peribadi para pekerja dalam konteks komunikasi keorganisasian. *Jurnal Komunikasi*. Vol 33(1): 368 – 382.
- Maxwell. John C. (2010). *Everyone Communicates: Few Connect*. United States of America: Thomas Nelson, Inc.

- Mirawati. S. (2014). Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda. *Ejournal Psikologi*, Vol 2(1): 100-114.
- Mohamad Said Awang, Zulhamri Abdullah. (2012). Hubungan antara pertimbangan pemimpin, pertukaran komunikasi dan komitmen organisasi. *Malaysian Journal of Communication*. Vol 28 (1): 121 – 136.
- Mohd Faiz Mat Nasir. (2011). *Kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di Fakulti Pendidikan Teknikal dari aspek kemudahan dan fasiliti*. Tesis Sarjana Muda. Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Mohd. Salmi Mohd Sohod & Siti Nadzrah Sheikh Omar. 2001. *Pengurusan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Muhammad Ariff Ibrahim, Wan Shahrazad Wan Sulaiman, Sarah Waheeda Muhammad Hafidz & Siti Fardaniah Abd Aziz. (2016). Pengaruh iklim organisasi terhadap tingkah laku kewargaan organisasi dalam kalangan penjawat awam. *Journal of Social Sciences and Humanities*. Vol 13 (5): 01 – 16.
- Natasya Aretha Diah Maharani & M.C.Ninik Sri Rejeki. (2014). *Pengaruh kualitas komunikasi interpersonal terhadap tingkat loyalitas pelanggan*. Tesis Sarjana. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Nur Suriaty Daud. (2010). *Hubungan komunikasi perkhidmatan kaunter dengan kepuasan pelanggan: Kajian di Jabatan Pengakutan Jalan (JPJ) Kedah*. Tesis Ijazah Sarjana. School of Business. Universiti Utara Malaysia.
- Okky Diasmoro. (2017). *Hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan dewasa awal bahagian produksi PT. Gangsar Tulung Agung*. Tesis Sarjana. Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Rosli Mohammed. (2007). *Iklim komunikasi dan pencapaian organisasi: Kajian kes antara dua buah organisasi awam Malaysia*. Tesis Sarjana Doktor Falsafah. Universiti Sains Malaysia.
- Siti Nur Kholidah. (2017). *Hubungan di antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Batul*. Tesis Sarjana Psikologi. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Zulkifli Ariffin & Sharifah Hayati Syed Ismail. (2016). *Komunikasi interpersonal dalam pengurusan organisasi menurut perspektif Islam: Satu analisis di kumpulan jaminan perniagaan Telekom Malaysia Berhad*. Tesis Sarjana. Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya.