

KUALITI PERKHIDMATAN KESIHATAN DI HOSPITAL : ANALISIS DARI PERSPEKTIF SYARIAH

Khosenulhan Ab. Rahman
Pusat Bahasa Moden & Sains Kemanusiaan
Universiti Malaysia Pahang
senumaster@gmail.com

Hasan Ahmad
Pusat Bahasa Moden & Sains Kemanusiaan
Universiti Malaysia Pahang

Abstrak-Perkhidmatan kesihatan merupakan antara perkhidmatan asas yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Di Malaysia, penjagaan kesihatan dilaksanakan bersama-sama sektor awam dan swasta. Objektif kajian ini adalah untuk menentukan sama ada tahap kualiti terhadap perkhidmatan kesihatan di hospital kerajaan mahupun di hospital swasta bertepatan dengan prespektif syariah. Hasil analisis ini menunjukkan bahawa perkhidmatan kesihatan berasaskan syariah adalah berkualiti dan membawa kesan positif serta mendorong kepada kepuasan pesakit disamping meningkatkan kompetensi dalaman mereka. Ia boleh menjadi asas kepada dasar amalan oleh pihak pengurusan hospital dalam penyediaan perkhidmatan perubatan yang lebih komprehensif kepada pesakit. Fokus kajian akan membincangkan skop asas kualiti dan halangan perkhidmatan serta kepentingan syariah. Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif iaitu dengan merujuk kepada artikel, journal, bukubuku kesihatan, laporan conference dan Al-Quraan serta Hadis. Rumusan kajian menunjukkan bahawa perkhidmatan kesihatan berasaskan syariah lebih berkualiti dan memberi kelebihan kepada pesakit untuk menyelesaikan masalah kesihatan dan mampu memberangsangkan perkhidmatan dengan berkesan. Ini kerana konsep syariah mempunyai item-item khusus yang mampu menjana kualiti perkhidmatan dan kepuasan pesakit ketika mendapatkan rawatan perubatan di hospital.

Kata kunci - Kualiti Perkhidmatan; Elemen Syariah; Kepuasan Pesakit; Pengurusan Kesihatan; Hospital

1. PENGENALAN

Perkhidmatan kesihatan awam merupakan perkhidmatan yang disampaikan oleh kerajaan kepada masyarakat umum. Komitmen kerajaan dalam menyediakan perkhidmatan kesihatan yang berkualiti adalah melalui penyediaan peruntukan perbelanjaan yang besar kepada sektor berkenaan bagi setiap tahun.[22] Perkhidmatan kesihatan adalah perkhidmatan yang dilakukan oleh profesional untuk menyelesaikan masalah kesihatan yang dialami oleh seseorang pesakit. Umum sedia maklum bahawa perkhidmatan kesihatan bukan sahaja memerlukan kepada kepakaran perubatan tetapi terikat kepada peraturan dan prosedur yang ketat berasaskan prinsip perubatan dan perlu mengujudkan pelan strategik serta mengawal selia aktiviti perkhidmatan terhadap sumber tenaga dengan berkesan, [13], Ia mempunyai peranan penting dalam membantu memberi sumbangan dan mempengaruhi kepuasan pesakit di hospital berkenaan [5]. Kajian Amin & Nasharuddin (2013) mendapati bahawa lima unit perkhidmatan hospital yang kerap terdedah kepada kelemahan perkhidmatan iaitu unit pendaftaran, unit farmasi, unit radiografi (x-ray), unit kecemasan dan wad pesakit. Kelima-lima unit tersebut merupakan perkhidmatan yang sentiasa menerima dan

terdedah kepada rungutan pesakit [9] dan ia adalah komponen penting dalam sistem perubatan dalam memberi kepuasan kepada pesakit dan memperlihatkan kualiti perkhidmatan, kakitangan dan pegawai perubatan di hospital.

Walaupun ia sangat sukar dalam pelaksanaannya dan dalam masa yang sama tidak boleh diabaikan kewujudannya. Keperluan untuk menepatkan konsep kualiti perkhidmatan dan konsep syariah dalam perkhidmatan kesihatan yang berkesan merupakan asas utama. Hospital yang ideal ialah hospital yang dapat memberikan perkhidmatan terbaik sehingga mendatangkan kepuasan kepada pesakit disamping meningkatkan pendapatan hospital [Hafizurrachman, 2009].

2. METHODOLOGI

Kajian ini menggunakan data sekunder atau rujukan perpustakaan seperti journal, artikel conference, buku-buku, dan laporan persidangan yang berkaitan dengan perkhidmatan kesihatan. Turut dibincangkan dalam kajian ini ialah keperluan mutu perkhidmatan kesihatan dan halangan pelaksanaan seterusnya diperjelaskan menurut perspektif syariah.

3. KAJIAN LITERATUR

Hasil kajian telah mendedahkan bahawa faktor fizikal, kualiti kemudahan, seperti sistem dan prosedur perkhidmatan yang tidak berkesan, tidak telus, kurang maklumat, kurang konsisten dan kos perubatan telah meningkatkan kebimbangan awam dan menjadi perbincangan banyak pihak sehingga menyebabkan berlaku ketidakpuasan dalam kalangan pesakit [11]. Keadaan tersebut telah memberi kesan yang signifikan kepada akses perkhidmatan penjagaan kesihatan yang berkualiti di sesebuah negara [17].

Sikap kakitangan pengurusan yang berbeza pandangan terhadap pelaksanaan aktiviti pengurusan dalam perancangan strategi, penetapan matlamat budaya kerja, dan promosi organisasi turut memberi kesan kepada keseluruhan pembangunan kualiti sesebuah hospital [15]. Begitu juga dengan pandangan pesakit yang berbeza-beza terhadap sikap dan tingkah laku pegawai perubatan semasa mendapatkan rawatan di hospital turut memberi kesan, [Fitzpatrick 1997] kepada perkhidmatan kakitangan dalam memenuhi keperluan pesakit.

Sejak kebelakang ini, terdapat minat yang semakin meningkat untuk memperbaiki kelemahan dan kekurangan organisasi dalam kalangan pengurusan hospital. Ini kerana ia akan menjadi pesaing diantara hospital dalam meningkatkan kepuasan pesakit melalui penyediaan perkhidmatan yang berkualiti [Pantouvakis & Mpogiatzidis, 2013; Choi & Kim, 2013; Amin & Nasharuddin, 2013].

Konsep Kualiti Dalam Perkhidmatan Kesihatan

Kualiti perkhidmatan adalah isu penting dan masalah kesihatan awam yang utama bagi menentukan kesempurnaan sesuatu tugas yang dilaksanakan oleh sesebuah hospital. Penilaian terhadap kualiti perkhidmatan dapat dikesan melalui proses perkhidmatan dan kepuasan dalam kalangan pesakit [Donabedian, 1982 dan Ware & Sherbourne, 1992].

Parasuranam et al. (1988) menjelaskan bahawa kualiti perkhidmatan itu boleh diukur menerusi lima dimensi yang dikenali sebagai SERVQUAL iaitu berasakan nyata: [merujuk kepada kemudahan fizikal, peralatan, dan komunikasi], Reliabiliti: [keupayaan perkhidmatan dan kepercayaan yang tinggi], Responsif: [keupayaan penggunaan dan perkhidmatan dengan cepat dan tepat], Jaminan: [jaminan kesopanan, keselamatan, dan kebolehan yang boleh dipercayai], Empati: [sikap mengambil berat dan memberi perhatian sepenuhnya kepada penggunaan]

Dimensi di atas merupakan tanggungjawab pengurusan hospital untuk mencapai tahap kualiti perkhidmatan yang menjadi keperluan pelanggan. Kualiti perkhidmatan adalah keperluan masyarakat untuk menyelesaikan masalah yang dialami oleh mereka. Kualiti adalah indikator prestasi yang sangat jelas bagi setiap pengeluaran atau perkhidmatan yang dihasilkan oleh sesebuah organisasi kepada pelanggan [16]

Bagi memastikan konsep perkhidmatan berkualiti dan berkesan, pengurusan hospital perlu membangunkan rangka kerja dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan dikalangan kakitangan dan pegawai perubatan hospital. Pihak pengurusan hospital perlu merancang dan melaksanakan pelan strategi perkhidmatan tanpa mengambil kira status perkahwinan, bangsa, pendapatan, penempatan dalam melaksanakan perancangan perkhidmatan kepada pesakit. [12]. Perkhidmatan yang berkualiti dapat dilakukan melalui penyediaan perkhidmatan yang betul dan berkesan [Donabedian, 1982 & Ware, & Sherbourne, 1992],

Pentadbiran hospital perlu membina dan mewujudkan kepimpinan transaksional dan mod *laissez-faire* kerana ia adalah antara cara yang signifikan dan positif dalam pentadbiran hospital. Kakitangan perlu dilibatkan dengan pendedahan kepimpinan transformasi melalui kursus dan seminar supaya kakitangan sentiasa mendapat maklumat terkini untuk mempertingkatkan kualiti pekerjaan mereka. [4].

Kajian terdahulu telah melaporkan bahawa kakitangan hospital perlu dimantapkan melalui ganjaran, pampasan dan manfaat yang menarik [6]. Elemen-elemen seperti di atas boleh menyumbang kepada kepuasan kakitangan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan organisasi. [8] dan semangat daya usaha untuk meningkatkan kerjaya kakitangan [19], supaya mereka menjalankan tugas dengan sempurna dan berkesan. Situasi kerja yang berkesan dan konfrenhsif dikalangan kakitangan akan memberi gambaran positif dari persepsi pesakit terhadap sesebuah hospital. Pengurusan yang betul akan mempengaruhi produktiviti pekerja dan membantu pencapaian kearah perkhidmatan cemerlang,

Memberi perhatian serius terhadap aduan yang diterima daripada pelanggan, dan sentiasa mencari jalan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu perkhidmatan adalah tindakan yang terpuji. Fokus kepada kepuasan pelanggan dalam perkhidmatan sangat penting sebagai satu strategi perkhidmatan [Tjiptono & Chandra, 2007], supaya melahirkan rasa kepuasan dan impak kepada pesakit [7]

Pada asasnya, pesakit memerlukan kepada perhatian dan layanan dari kakitangan hospital terutama melibatkan tiga perkhidmatan utama iaitu panggilan telefon, maklumat penyakit dan maklumat perkhidmatan serta ketepatan maklumat yang diperlukan, disamping kos rawatan yang rendah [14], kemudahan asas yang selesa, dan melaksanakan temujanji yang tepat, adalah di antara perkara yang boleh memberi kepuasan kepada pesakit [19] selain itu sikap, tingkah laku kakitangan hospital dan perkhidmatan yang berkualiti turut memainkan peranan [17]

Tanggapan pelanggan terhadap kualiti dan perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi adalah perkara yang berbeza [Wang & Shieh (2006)], tetapi perkara tersebut merupakan keperluan kepada pelanggan disamping proses penambahbaikan secara berterusan ketika melaksanakan perkhidmatan boleh mengembirakan hati [Tjiptono (2000)].

Hospital harus memberikan perhatian kepada persoalan perubahan dan pelaksanaan prinsip perkhidmatan yang betul dan mengikut lunas-lunas perkhidmatan yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan. Ini menjadi tanggungjawab semua pihak sama ada doktor, kakitangan berkaitan dan lain-lain dalam perlaksanaannya [Zineldin, 2006].

Prinsip Syariah Terhadap Kualiti Perkhidmatan Kesihatan

Kerajaan Malaysia, telah memulakan dan melaksanakan proses Islamisasi dengan menanamkan nilai-nilai Islam di seluruh masyarakat di semua peringkat, dari individu ke institusi kerajaan dan swasta. [2] Kementerian Kesihatan tidak terkecuali dalam hal ini bagi menyokong melaksanakan hasrat perkhidmatan kesihatan yang berkualiti kepada semua pesakit tanpa

mengira bangsa, agama dan warga negara. Masyarakat akan melihat bagaimana agensi kerajaan dan pegawai perkhidmatan kesihatan mengambil tanggungjawab islamisasi dalam tugas yang diamanahkan kepada mereka. Ini penting bagi memperlihatkan islam itu adalah keperluan dalam semua aspek kehidupan manusia, sebagaimana dalam firmann :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَافَّةً

“Wahai orang yang beriman! Masuklah kamu ke dalam agama Islam secara menyeluruh..” [Al -Baqarah ayat 208]

Ayat tersebut menjelaskan bahawa syariat itu adalah menjadi asas perkhidmatan dalam kehidupan manusia, yang membabitkan perkara di dunia untuk mencapai kesejahteraan di alam akhirat. Proses melaksanakan perkhidmatan sememangnya akan berlaku pertembungan dengan halangan berupa karenah biokrasi dan tribolasi yang mencabar pelaksanaan sempurna dan berkualiti. Kerana itu perkhidmatan kesihatan boleh berlaku kesilapan terutama melibatkan kegagalan dalam organisasi, kesilapan perawatan, tingkahlaku kakitangan, kegagalan teknikal klinikal, dan prosuder tindakan. [3].

Ini tentunya ada kaitan dengan perbezaan yang signifikan tahap kepuasan dalam kalangan kakitangan melibatkan faktor gaji, hubungan antara pekerja, peluang kenaikan pangkat, peluang meningkatkan kemahiran dan penyeliaan serta kesetiaan terhadap organisasi, merupakan asas utama keberkesanan perkhidmatan kakitangan hospital untuk memberi perkhidmatan berkualiti [23]. Data dalam rajah.1 menjelaskan beberapa elemen yang mempengaruhi sikap kakitangan atau pekerja sesebuah perkhidmatan seperti hospital.

Jadual 2: Hasil ujian perbandingan min

Faktor Kepuasan Pekerja	Nilai-p	Nilai-t	Perbezaan antara Kategori Pekerja
Beban Kerja (BK)	0.060	1.889	Tidak Berbeza
Gaji (G)	0.002	3.104	Berbeza
Persekitaran dan Kemudahan (PK)	0.250	1.154	Tidak Berbeza
Hubungan antara Pekerja (HP)	0.001	3.390	Berbeza
Ganjaran dan Pampasan (GP)	0.385	0.870	Tidak Berbeza
Peluang Kenaikan Pangkat dan Pengiktirafan (PP)	0.001	3.471	Berbeza
Peluang Tingkatkan Kemahiran (PT)	0.000	3.917	Berbeza
Penyeliaan (PL)	0.009	2.647	Berbeza
Produktiviti (PVT)	0.138	1.489	Tidak Berbeza
Kesetiaan (ST)	0.000	6.896	Berbeza

Rajah 1: Faktor Kepuasan pekerja
(Sumber : JQMA 13(2) 2017, 59-68)

Dua perkara yang perlu dilihat dalam analisis data rajah di atas, ialah bahawa kategori **tidak berbeza** yang melibatkan beban kerja, persekitaran ganjaran dan produktiviti yang dihasilkan pekerja, dan **berbeza** melibatkan gaji, hubungan antara pekerja, peluang kenaikan pangkat, peluang meningkatkan kemahiran, merupakan subjek yang harus diberi keutamaan oleh organisasi seperti hospital, untuk mengekalkan kualiti perkhidmatan.

Begitu juga dengan faktor kos perubatan yang tinggi terutama di hospital swasta, menjadi faktor utama diluar kemampuan pesakit untuk mendapatkan perkhidmatan perubatan yang berkualiti. Kos yang ditetapkan hospital kadang-kadang tidak berpadanan dan menjejaskan kehidupan yang secara langsung. Data rajah 2 menjelaskan dengan terang mengenai kos tersebut.

Kos perubatan yang dinyatakan dalam rajah, 2 menunjukkan bahawa Malaysia adalah diantara negara yang menetapkan kos perubatan termurah, RM 9,000.00 bagi perubatan *by past* berbanding negara-negara lain. Kadar tersebut masih lagi dianggap tinggi oleh masyarakat di negara ini.

Kos yang paling tinggi adalah negara USA yang mencecah \$130,000.00 bagi satu rawatan *heart by pass* berbanding Malaysia.

Countries	Heart By Pass	Hip Replace-ment	Knee Replac-ement	Hysterectomy
Australia	\$33,340	\$23,800	\$20,089	\$7,113
USA (US\$)	\$130,000	\$43,000	\$40,000	\$20,000
India (US\$)	\$9,300	\$9,000	\$8,500	\$3,000
Thailand (US\$)	\$11,000	\$12,000	\$10,000	\$4,500
Singapore	\$18,500	\$12,000	\$13,000	\$6,000
Malaysia (US\$)	\$9000	\$10,000	\$8000	\$3000
Korea (US\$)	\$34,150	\$11,400	\$24,100	\$12,700

Rajah 2: Perbandingan kos rawatan pesakit di beberapa negara terpilih.

Sumber: *Compiled from American Medical Association (2008) American Medical Association and Medi-bank Private (figures from 2006 / 2007 financial year prices) and Josef Woodman (2012).*

Kos yang mahal bagi perkhidmatan perubatan sewajarnya dinilai semula secara rasional oleh pengurusan hospital, ini kerana ia tidak bertepatan dengan prinsip syariah yang memberi penekanan kepada perkhidmatan ehsan dan wakaf, menjurus kepada mendatangkan kesejahteraan dalam kehidupan manusia. Syariah itu sendiri adalah merupakan satu sistem cara hidup yang telah ditetapkan Allah swt kepada hambanya [10]. Islam mengukur dan mengatur dengan prinsip syariat untuk memperbaiki kelemahan dan memperkasakan tugas berasaskan formula perkhidmatan islam. Perkara ini hanya dapat di sempurnakan oleh mereka yang mempunyai pengetahuan dan ilmu yang matang, sebagaimana firman Allah.

وَتِلْكَ الْأَمْثَالُ نَضْرِبُهَا لِلنَّاسِ وَمَا يَعْقِلُهَا إِلَّا الْعَالَمُونَ

Dan perumpamaan-perumpamaan ini Kami buat untuk manusia; dan tiada yang memahaminya kecuali orang-orang yang berilmu [Al-Ankabut : 43]

Pelaksanaan syariat dalam perkhidmatan kesihatan telah muncul sebagai platform yang signifikan untuk mengangkat dan menyelesaikan masalah *mafsadah* dikalangan ummah. Sehubungan dengan itu, perkhidmatan berasaskan kepatuhan syariah merupakan kaedah penyelesaian bagi mengelakkan manusia tidak terjerumus kepada masalah kesihatan dalam kehidupan mereka

Keperluan Kualiti Perkhidmatan Kesihatan Menurut Syariah

Allah berfirman melalui surah, Ali Imran,3:195; al-Maidah,4:94; al-An'am,6:135; al-Taubah,9:105; Hud,11:15, 37, 93, 111; al-Kahf,18:30; al-Anbiya',21:80; Yasin,36:35) menegaskan kepada manusia bahawa bekerja dan mencari rezeki yang halal dengan tekun dan bersifat profesional adalah satu kewajiban. Pekerjaan dan tugas-tugas tersebut perlulah dilaksanakan dengan jujur dan ikhlas semata-mata kerana Allah dan Rasulullahnya. Tidak kira di mana dan bila masa asalkan memenuhi syarat yang ditetapkan syara' [Shafie Mohd Salleh & Mohd Affandi Hassan,1991].

Selain itu Islam memberi penekanan kepada dimensi keinsanan sebagai membina keyakinan, membuka ruang kreativiti dan inovasi, sumber memperoleh maklum balas, pengurusan reputasi dan imej, memasarkan potensi diri dan mendekatkan jarak sosial dengan stakeholders [1]. Gambaran ini menjelaskan betapa pekerjaan dan perkhidmatan hendaklah dilaksanakan dengan cara yang paling baik dan berkualiti, sesuai dengan dengan prinsip syariah.

Setakat ini, perbincangan peranan syariah dalam perkhidmatan kesihatan telah menjadi masalah klasik yang kurang diberi perhatian, begitu juga dengan sokongan terhadap perlaksanaannya, Sedangkan kepatuhan syariah merupakan satu daripada elemen yang boleh mendorong kepada gerak kerja yang lebih tersusun dan bersistem serta menghasilkan impak yang setimpal.

Kakitangan perkhidmatan di hospital lebih terdedah secara langsung dan sentiasa dengan pesakit yang mempunyai pelbagai ragam. Sifat ehsan perlu kuat didalam jiwa seseorang petugas ketika memberi rawatan kepada pesakit, tanpa rasa ehsan dan

belas kasihatan, pesakit akan terus terseksa dan menderita menghadapi penyakitnya kerana tidak mendapat perhatian wajar dari kakitangan hospital. Pentadbiran hospital hendaklah memberi keutamaan memperbaiki kekurangan dan kelemahan dalam perkara-perkara yang melibatkan kos perubatan, kepuasan bekerja dalam kebajikan kalangan kakitangan dan pegawai. Ini sangat penting dalam meningkatkan perkhidmatan yang berkualiti selaras dengan syariat islam itu sendiri.

Perlaksanaan Syariah Dalam Perkhidmatan

Prinsip Patuh syariah wajar diberi ruang untuk mengimbangi dan memberi menjamin perkhidmatan kesihatan kepada masyarakat supaya dapat dilaksanakan dengan lebih sempurna. Perbuatan seperti menutup aurah, bersikap mesra ketika memberi rawatan adalah diantara elemen patuh Syariah yang dapat menzahirkan keperluan pembangunan syariah dalam perkhidmatan kesihatan di hospital. [24]

Kehidupan seseorang dan organisasi dalam melaksanakan tanggungjawab kepada masyarakat hendaklah berpandukan kepada Alquran dan hadis Rusul supaya perkhidmatan yang diberikan menepati syariah. Firman Allah, dalam surah al-ana'm ayat 88, memberi penjelasan bahawa diturunkan Alquran adalah sebagai petunjuk dalam semua bidang kehidupan dan kerja yang akan dijalankan oleh hambanya

ذَٰلِكَ هُدًى لِّلَّهِ يَهْدِي بِهِ مَن يَشَاءُ مِنْ عِبَادِهِ ۗ وَلَوْ أَشْرَكُوا
لَحَبَطَ عَنْهُمْ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Itulah petunjuk Allah, yang dengannya Dia memberi petunjuk kepada siapa yang dikehendaki-Nya di antara hamba-hambanya. Seandainya mereka mempersekutukan Allah, niscaya lenyaplah dari mereka amalan yang telah mereka kerjakan.

Faedah perlaksanaan syariah.

Daripada perbincangan di atas, dapat disimpulkan bahawa perkhidmatan kesihatan di hospital merupakan salah satu perkara penting dalam perbincangan melibatkan falsafah undang-undang dan agama untuk memberikan lebih impak kepada kesempurnaan perkhidmatan kesihatan terhadap masyarakat. Perkhidmatan berasaskan syariah akan membantu pelaksanaan perkhidmatan dengan lebih tertib, beradab dan berkesan pada zahir dan batin sehingga dapat memberi kepuasan dalam kalangan pesakit, dan ini memberi manfaat kepada kesihatan yang berpanjangan dalam kehidupan mereka.

Perkhidmatan yang sempurna tentunya melalui sistem dan pengamalan yang baik dan memenuhi prinsip-prinsip perkhidmatan yang telah ditetapkan menerusi syariah. Sehubungan dengan itu analisis kajian terhadap kualiti perkhidmatan kesihatan berasaskan konsep syariah di hospital secara umumnya ini adalah untuk mengetahui tahap pelaksanaan elemen-elemen syariah bagi meningkatkan kualiti pekhidmatan dan memberi kepuasan pesakit di hospital.

PENUTUP

Merujuk kepada dapatan di atas, bolehlah disimpulkan bahawa kualiti memainkan peranan penting dalam keseluruhan perkhidmatan hospital sama ada dalam sektor awam atau swasta. Kemudahan penjagaan kesihatan yang kondusif serta menyeluruh perlu menjadi asas perkhidmatan kepada pesakit. Penilaian kualiti perlu dilakukan secara berterusan untuk memberi kepuasan kepada pesakit. Pada masa sama, pentadbiran hospital juga perlu menyediakan dan memantapkan pengetahuan,

Kemahiran terhadap pegawai perubatan dan kakitangan mereka melalui kursus dan latihan kesihatan bagi memastikan mereka memperolehi kemahiran yang mantap untuk memenuhi kepentingan pesakit. Prestasi perkhidmatan pula perlu dikekalkan bagi memenuhi kehendak pelanggan. Lebih menyakin apabila perkhidmatan yang dijalankan oleh mereka yang terlibat secara langsung melaksanakan tanggungjawab dengan mengambil kira sebahagian daripada tuntutan agama yang mesti dilaksanakan dengan baik. Tugas yang diamanahkan kepada mereka akan dapat dilaksanakan dengan berkesan sekali pun ia tidak diselia oleh pengurusan dan dijanjikan imbuhan terhadap perkhidmatanya.

RUJUKAN

- [1] A. A. Yusof, "Keinsanan Dalam Pengurusan," Utusan Publication&Distributors Sdn Bhd:Selangor, 2007.
- [2] J. M. Ab, N. Ms, M. Jamsiah, S. E. Wp, "Journal of Community Health 2009:" Vol 15 Number 2 ORIGINAL ARTICLE, 15(2), 67–76. 2009
- [3] L. Alfansi, F. T. Atmaja, "Service Failure in the Hospital Industry : The Indonesian Experience Service Failure in the Hospital Industry : The Indonesian Experience," 15–16. 2008
- [4] M. Alharbi, P. R. Z. Yusoff, C. author, "Leadership Styles, and Their Relationship With Quality Management Practices in Public Hospitals in Saudi Arabia." *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1(10), 59–67. Retrieved from <http://www.managementjournals.org> 2012
- [5] R. Coulam, "Administrators in the adoption and implementation of Medicare 's physician quality reporting system," 41(2), 145–154. <https://doi.org/10.1097/HMR.000000000000061> 2016
- [6] N. O. R. A. Habli, Z. M. Ali, Z. Mustafa, "Kesan Faktor Kepuasan Dan Kesetiaan Terhadap," 13(2), 59–68. 2017
- [7] M. Hafizurrachman, "The Influence of Three Variables on the Performance of Personnel in the Private Hospital in Indonesia." *Global Journal of Health Science*, 9(9), 10. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v9n9p10> 2017
- [8] M. Hazeem, M. Sidik, M. Rashid, A. B. Hamid, A. Ibrahim, Z. M. Ali, "Theoretical Support For Staff Satisfaction In Higher Education Institutions : A Conceptual Framework," 13(2), 1–16. 2017
- [9] W. Hong, L. Naiji, *International Journal of Medical Informatics Service provision , pricing , and patient satisfaction in online health communities*, 110(September 2017), 77–89. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2017.11.009> 2018
- [10] S. K. Ismail, R. Ahmad, K. A. Khalid, "Konsep Al- D Ar U Rah Tuqaddar Biqadarih A Perspektif Maq As Id Al-Syar I ' Ah The Concept of al- D ar u rah Tuqaddar Biqadarih a in the Maternity Garment Innovation from the Perspective of Maq as id al-Shar i ' ah," 24(3), 341–368. 2016
- [11] A. Medhekar, "Public-private Partnerships for Inclusive Development: Role of Private Corporate Sector in Provision of Healthcare Services." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 157, 33–44. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.007> 2014
- [12] A. Meesala, J. Paul, "Journal of Retailing and Consumer Services Service quality , consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future." *Journal of Retailing and Consumer Services*, (October 2015), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011> 2016
- [13] P. Mitropoulos, K. Vasileiou, I. Mitropoulos, "Understanding quality and satisfaction in public hospital services: A nationwide inpatient survey in Greece." *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(July 2016), 270–275. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.03.004> 2018
- [14] A. M. Mosadeghrad, "Factors Influencing Healthcare Service Quality." *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65> 2014
- [15] M. Mustaqim, M. Zarif, A. Hamid, A. Murad, A. Fahmimdyusof, "The Use of Forbidden Materials in Medicinal Products: An Islamic Perspective." *Middle-East Journal of Scientific Research*, 13, 5–10. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2013.16.s.10022> 2013
- [16] M. A. Rahman. "Cabaran-cabaran Pengurusan Kualiti dalam Perkhidmatan Pesakit. Kelantan. Hospital Universiti Sains Malaysia." Diperoleh daripada http://fax.reg.usm.my/ks/artikareg2004_filles/mar_cabaran.pdf pada 2011. 2004.

- [17] B. B. Popova, V. K. Hristova, M. A. Ahmad, M. A. Shariati, "An Overview on Applications of Guar Gum in Food Systems to Modify Structural Properties." *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences*, 3(5), 323–327. <https://doi.org/10.21276/sjmpps> 2017
- [18] R. A. M. Revista, D. A. Mackenzie, "An analysis." 2007
- [19] A. Sageer, "Identification of Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on the Organization." *IOSR Journal of Business and Management*, 5(1), 32–39. <https://doi.org/10.9790/487X-0513239> 2012
- [20] "Satisfaction Barometer : The Swedish Experience," 56(1), 6–21. 2016
- [21] B. Schneider, W. H. Macey, W. C. Lee, S. A. Young, "Organizational service climate drivers of the American Customer Satisfaction Index (ACSI) and financial and market performance." *Journal of Service Research*, 12(1), 3–14. <https://doi.org/10.1177/1094670509336743> 2009
- [22] S. Ismail.. "Pembentukan organisasi cemerlang: pandangan Islam melantik pemimpin." *Jurnal Usuluddin*, 29, 207–220. 2009
- [23] A. R. S. AlBattat, A. P. M. Som, "Employee Dissatisfaction and Turnover Crises in the Malaysian Hospitality Industry." *International Journal of Business and Management*, 8(5), 62–71. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n5p62> 2013
- [24] V. Tsianakas, P. Liamputtong, "Prenatal testing: The perceptions and experiences of Muslim women in Australia." *Journal of Reproductive and Infant Psychology*, 20(1), 7–24. <https://doi.org/10.1080/02646830220106767> 2002