



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi
i

KUALITI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DI PERAK

SITI AISHAH BINTI AB JALIL



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

TESIS DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SYARAT UNTUK
MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA PENGURUSAN (PEMASARAN)
(MOD PENYELIDIKAN)

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2017



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bagi mengkaji perbezaan tahap kualiti perkhidmatan pendidikan tinggi (KPPT) dan dimensi-dimensinya mengikut jenis politeknik dan, menentukan hubungan di antara dimensi-dimensi KPPT dengan tahap KPPT secara keseluruhannya. Kajian dijalankan di dua buah Politeknik di Perak, menggunakan pendekatan kuantitatif dan melibatkan sampel yang terdiri daripada 320 orang pelajar. Data yang dikumpul menggunakan borang soal selidik telah dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensi, iaitu ujian-t bebas dan korelasi Pearson. Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang positif dan signifikan bagi tahap KPPT. secara keseluruhannya di antara politeknik, tetapi tidak bagi dimensi-dimensi KPPT. Analisis korelasi pula menunjukkan bahawa tiga dimensi KPPT, iaitu pembelajaran dan pengajaran, perkhidmatan sokongan dan fasiliti dan perkhidmatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan KPPT. Secara kesimpulannya, empat daripada tujuh hipotesis yang dibuat adalah disokong. Implikasi daripada kajian ini menekankan pentingnya bagi pihak politeknik untuk mempertingkatkan kualiti dalam tiga aspek, iaitu pembelajaran dan pengajaran, perkhidmatan sokongan dan, fasiliti dan perkhidmatan dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan pendidikan di politeknik.





THE QUALITY OF EDUCATION SERVICES AT POLYTECHNICS IN PERAK

ABSTRACT

This study was conducted to examine the difference in the level of higher education service quality's (KPPT) across polytechnic type and, determine the relationship between KPPT dimensions and the KPPT level as a whole. The study was conducted at two polytechnics in Perak, adopted quantitative approach and involved a sample that consist of 320 students. Data that were collected using questionnaire, were analysed using descriptive and inferential statistics, i.e. independent sample t-test and Pearson correlation. The findings show that there is a significant difference in the level of KPPT between polytechnics. Correlation analysis further shows that the three dimensions of KPPT, namely learning and teaching, support services and facilities and services have a significant relationship with the overall of KPPT. As a conclusion, three out of seven hypotheses were supported. Implications of this study emphasize the importance for the polytechnics to enhance the quality in three aspects, i.e. learning and teaching, support services and facilities and services, in effort to increase the quality of education services at polytechnics.



**KANDUNGAN****Muka Surat**

PENGAKUAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SINGKATAN	xiv
SENARAI LAMPIRAN	xvi

**BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	2
1.3	Pernyataan Masalah	7
1.4	Objektif Kajian	12
1.5	Persoalan Kajian	13
1.6	Hipotesis Kajian	13
1.7	Kerangka Teori	14
1.8	Kerangka Konseptual	17
1.9	Definisi Operasi	18
1.9.1	Kualiti	18
1.9.2	Kualiti Perkhidmatan	18



1.9.3	Institusi Pendidikan Tinggi (IPT)	18
-------	-----------------------------------	----

1.9.4	Dimensi Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi	19
-------	--	----

1.10	Kepentingan Kajian	20
1.11	Batasan Kajian	21
1.12	Kesimpulan	21

BAB 2 TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	23
-----	------------	----

2.2	Kualiti	24
-----	---------	----

2.3	Kualiti Dalam Perkhidmatan	25
-----	----------------------------	----

2.4	Model Kualiti Perkhidmatan	28
-----	----------------------------	----

2.5	Kualiti Perkhidmatan Pendidikan di Malaysia	32
-----	---	----

2.6	Pendidikan Tinggi	33
-----	-------------------	----

2.7	Prestasi Semasa Kualiti Pendidikan	36
-----	------------------------------------	----

2.8	Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi	38
-----	--	----

2.8.1	Pembelajaran dan Pengajaran	43
-------	-----------------------------	----

2.8.2	Perkhidmatan Sokongan	47
-------	-----------------------	----

2.8.3	Fasiliti dan Perkhidmatan	48
-------	---------------------------	----

2.9	Pembinaan Hipotesis Kajian	50
-----	----------------------------	----

2.9.1	Pembinaan Hipotesis Bagi Tahap Kepentingan Dimensi Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi Di Antara Politeknik.	51
-------	---	----

2.9.2	Pembinaan Hipotesis Bagi Tahap Pengendalian Pembelajaran Dan Pengajaran Di Antara Politeknik Dan Dengan Dimensi Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi.	53
-------	---	----

2.9.3 Pembinaan Hipotesis Bagi Tahap Kualiti Perkhidmatan Sokongan Di Antara Politeknik Dan Dengan Dimensi Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi.	54
2.9.4 Pembinaan Hipotesis Bagi Tahap Kualiti Fasilitas Dan Perkhidmatan Di Antara Politeknik Dan Dengan Dimensi Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi.	55
2.10 Rumusan	56

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan	58
3.2 Rekabentuk Kajian	59
3.3 Lokasi Kajian	60
3.4 Instrumen Kajian	62
3.4.1 Pembentukan Kumpulan Fokus	62
3.4.2 Pembentukan Borang Soal-Selidik	63
3.5 Sampel dan Persampelan	70
3.6 Kajian Rintis	72
3.7 Kaedah Pengumpulan Data	76
3.8 Analisis Data	76
3.9 Rumusan	78

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan	79
4.2 Kadar Respon	80
4.2.1 Ujian <i>Non Response Bias</i>	80
4.2.2 Profil Responden	82

4.3	Analisis Pembersihan Data	85
4.3.1	Ujian Kehilangan Data	85
4.3.2	Ujian <i>Univariate Outliers</i> dan <i>Multivariate Outliers</i>	86
4.4	Ujian Kesahan Analisis Faktor	88
4.4.1	Analisis Faktor Ke Atas Pemboleh Ubah Tidak Bersandar, Pembelajaran Dan Pengajaran.	90
4.4.2	Analisis Faktor Ke Atas Pemboleh Ubah Tidak Bersandar, Perkhidmatan Sokongan.	96
4.4.3	Analisis Faktor Ke Atas Pemboleh Ubah Tidak Bersandar, Fasiliti Dan Perkhidmatan.	100
4.4.4	Analisis Faktor Ke Atas Pemboleh Ubah Bersandar, Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi.	105
4.5	Ujian Kebolehpercayaan	106
4.6	Ujian Andaian Analisis Korelasi	108
4.6.1	Ujian Normaliti	108
4.6.2	Ujian Homoskedastisiti	110
4.6.3	Ujian Multikolineariti	111
4.7	Analisis Statistik Deskriptif	112
4.8	Pengujian Hipotesis	114
4.9	Rumusan	126

BAB 5 KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	127
5.2	Perbincangan Hasil Kajian	128
5.2.1	Kesan Tahap Kepentingan Dimensi Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi Dari Perspektif Pelajar.	128

5.2.2	Pengaruh Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Pembelajaran Dan Pengajaran.	130
5.2.3	Pengaruh Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan Sokongan.	133
5.2.4	Pengaruh Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Fasilitas Dan Perkhidmatan.	134
5.2.5	Tahap Hubungan Di Antara Dimensi Pembelajaran Dan Pengajaran Dengan Dimensi Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi.	136
5.2.6	Tahap Hubungan Di Antara Dimensi Perkhidmatan Sokongan Dengan Dimensi Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi.	137
5.2.7	Tahap Hubungan Di Antara Dimensi Fasilitas Dan Perkhidmatan Dengan Dimensi Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi.	138

5.3	Implikasi Kajian	139
-----	------------------	-----

5.4	Batasan Kajian	142
-----	----------------	-----

5.5	Cadangan kajian di masa hadapan	143
-----	---------------------------------	-----

5.6	Kesimpulan	145
-----	------------	-----

RUJUKAN	147
----------------	-----

LAMPIRAN	164
-----------------	-----

**SENARAI JADUAL**

No. Jadual		Muka Surat
1.1	Kebolehpasaran Pelajar	8
1.2	Statistik Kumpulan Fokus	10
3.1	Jadual Justifikasi Kategori Politeknik Malaysia Mengikut Negeri.	61
3.2	Item Soalan Di Bahagian B Dalam Borang Soal Selidik	64
3.3	Item Soalan Di Bahagian C Dalam Borang Soal Selidik	69
3.4	Statistik Nilai Kebolehpercayaan	74
3.5	Keputusan Min Nilai Panel Tentang Kesahan Kandungan Instrumen	75
3.6	Jadual Tahap Kecenderungan Skor Min	77
4.1	Ujian Non-Response Bias	82
4.2	Demografi Responden	83
4.3	Ujian Analisis Faktor Keberkesanan Pengajaran Dan Pembelajaran : Subjek Dan Sistem Pembelajaran	92
4.4	Ujian Analisis Faktor Keberkesanan Pengajaran Dan Pembelajaran: Pensyarah	93
4.5	Ujian Analisis Faktor Keberkesanan Pengajaran Dan Pembelajaran: Pelajar	95
4.6	Ujian Analisis Faktor Kualiti Perkhidmatan Sokongan Kepada Pelajar : Staf Sokongan Dalam Jabatan	96
4.7	Ujian Analisis Faktor Kualiti Perkhidmatan Sokongan Kepada Pelajar: Bilik Kuliah Dan Makmal	98
4.8	Ujian Analisis Faktor Kualiti Perkhidmatan Sokongan Kepada Pelajar: Jabatan	99
4.9	Ujian Analisis Faktor Fasiliti Dan Perkhidmatan: Asrama	101
4.10	Ujian Analisis Faktor Fasiliti Dan Perkhidmatan: Sistem Pengangkutan Lalulintas	102
4.11	Ujian Analisis Faktor Fasiliti Dan Perkhidmatan: Kemudahan Di Politeknik Dan Lain-Lain	103





4.12	Ujian Analisis Faktor Fasiliti Dan Perkhidmatan: Kemudahan Sokongan	104
4.13	Ujian Analisis Faktor Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi	106
4.14	Statistik Nilai Kebolehpercayaan Mengikut Dimensi	108
4.15	Ujian Normaliti Skewness	110
4.16	Ujian Normaliti Kurtosis	110
4.17	Ujian Multikolineariti	112
4.18	Analisis Deskriptif Pembolehubah Kajian	114
4.19	Hasil Ujian Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi Mengikut Politeknik	117
4.20	Hasil Ujian Tahap Pengendalian Pembelajaran Dan Pengajaran Mengikut Politeknik	118
4.21	Hasil Ujian Tahap Perkhidmatan Sokongan Mengikut Politeknik	119
4.22	Hasil Ujian Tahap Kualiti Fasiliti Dan Perkhidmatan Mengikut Politeknik	120
4.23	Skala Davies (1971) Bagi Kekuatan Korelasi Antara Dua Pembolehubah	122
4.24	Hasil Ujian Korelasi Tahap Dimensi Pembelajaran Dan Pengajaran, Perkhidmatan Sokongan, Fasiliti Dan Kemudahan Dengan Dimensi Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi.	122
4.25	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Kajian	125





SENARAI RAJAH

No. Rajah		Muka Surat
1.1	Statistik Kumpulan Fokus	10
1.2	Statistik Status Pekerjaan Graduan Mengikut IPT Tahun 2012 Dan 2013	11
1.3	Kerangka Konseptual Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi	17
2.1	Kerangka Konseptual Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi	51
4.1	Jantina Responden	83
4.2	Tempat Tinggal Responden	84



**SENARAI SINGKATAN**

4 P's	Product, Price, Place And Promotion
CAP	Projek Agenda Kritikal
CPD	Program Pembangunan Profesional Berterusan
ETP	Program Transformasi Ekonomi
GTP	Program Transformasi Kerajaan
IPT	Institut Pengajian Tinggi
IPTA	Institut Pengajian Tinggi Awam
IPTS	Institut Pengajian Tinggi Swasta
KPPT	Kualiti Perkhidmatan Pendidikan Tinggi
KPT	Kementerian Pendidikan Tinggi
KPTM	Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia
MMU	Manchester Metropolitan University
MQA	Agensi Kelayakan Malaysia
MQF	Malaysian Qualifications Framework
PIPP	Pelan Induk Pembangunan Pendidikan
PPPM (PT)	Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia
PPRN	Jaringan Penyelidikan Swasta-Awam
PSAS	Politeknik Sultan Azlan Shah
PSH	Pembelajaran Sepanjang Hayat
PSPTN	Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara
PTPTN	Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional





05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi
XV

PUO	Politeknik Ungku Omar
RMKe-10	Rancangan Malaysia Kesepuluh
RMKe-9	Rancangan Malaysia Kesembilan
SERVPERF	Service Performance
SERVQUAL	Service Quality
TVET	Technical And Vocational Education And Training



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



SENARAI LAMPIRAN

- A Borang Soal Selidik
- B Jadual Penentuan Saiz Sampel
- C Hasil Ujian Homoskedastisiti
- D Hasil Ujian Multikolinearriti
- E Hasil Ujian Korelasi Pearson
- F Jadual Deskriptif
- G Jadual Mahalanobis
- H Jadual Definisi Kualiti, Alternatif dan Implikasi
- I Jadual Model Kualiti Perkhidmatan
- J Jadual 10 Lonjakan Di Dalam Pelan Pembangunan Pendidikan malaysia
2015 – 2025
- K Hasil Kajian Penyelidik Yang Dibentangkan Tahun 2013
- L Hasil Kajian Penyelidik Yang Dibentangkan Tahun 2014
- M Hasil Kajian Penyelidik Yang Dibentangkan Tahun 2015
- N Surat Permohonan Kelulusan Menjalankan Kajian di Politeknik Sultan
Azlan Shah
- O Surat Permohonan Kelulusan Menjalankan Kajian Di Politeknik Ungku
Omar





BAB 1

PENDAHULUAN



1.1 Pengenalan

Bab ini menerangkan ringkasan tentang kajian. Selepas pengenalan, subtopik 1.2 menjelaskan latar belakang kajian, sementara subtopik 1.3 menghuraikan permasalahan kajian. Seterusnya, subtopik 1.4 menerangkan objektif kajian, manakala subtopik 1.5 menunjukkan persoalan kajian yang selaras dengan objektif kajian. Subtopik 1.6 akan menyatakan hipotesis kajian yang diuji dan seterusnya subtopik 1.7 dan subtopik 1.8 masing-masing akan menerangkan kerangka teori dan konsep. Subtopik 1.9 menerangkan definisi operasional dan diikuti oleh subtopik 1.10 dan subtopik 1.11 yang memberi





penjelasan berhubung kepentingan kajian dan batasan kajian. Akhirnya subtopik 1.12 menerangkan kesimpulan tentang bab.

1.2 Latar Belakang Kajian

Pendidikan Tinggi yang dilaksanakan di Malaysia semakin menunjukkan impak yang besar dalam sistem pendidikan Negara. Pembangunan dalam bidang pendidikan dapat dilihat dengan pertambahan bilangan sebenar Institusi Pendidikan Tinggi Awam (IPTA) dan Institut Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS). Pertumbuhan pesat ini sekaligus mendukung hasrat murni kerajaan dalam sistem pendidikan negara agar melahirkan modal insan yang cemerlang (Zulkefli, 2007). Pertumbuhan bilangan institusi ini telah didorong oleh perkembangan ekonomi dan sokongan padu kerajaan untuk menjadikan institusi pendidikan, institusi yang unggul dan beriktiraf di mata dunia (Chan & Norehan, 2007). Kewujudan Institusi Pengajian Tinggi (IPT) di Malaysia merupakan pemangkin kepada hasrat dan cita-cita kerajaan untuk menjadikan Malaysia sebagai sesebuah pusat pendidikan serantau yang berjaya masa kini. IPT yang cemerlang akan melahirkan produk atau pelajar yang berkualiti dan berdaya saing di peringkat yang lebih tinggi dan global (Siti Norihan & Hasnah, 2013).

Hasil kajian yang dijalankan oleh Hamidah, Zainab, Shoki, Rosnah, Hafilah dan Norzarina (2004), menjelaskan kualiti sesebuah IPT terbahagi kepada beberapa kategori





atau bahagian secara umumnya. Pertama, kualiti yang melibatkan pengendalian keberkesanan pengajaran dan pembelajaran yang dijalankan di setiap institusi tersebut. Kedua, kualiti perkhidmatan kepada pelajar itu sendiri sebagai produk yang akan dikeluarkan oleh IPT itu kelak dan yang ketiga pula, kualiti fasiliti dan perkhidmatan yang disediakan di IPT itu sendiri bagi menyokong peningkatan kualiti keseluruhan sesebuah IPT. Penjagaan kualiti perlu diutamakan oleh setiap IPT kerana IPT yang berkualiti tinggi akan melahirkan graduan yang cemerlang, gemilang dan terbilang.

Selain itu juga, keadaan persekitaran sesebuah institusi yang meliputi pelbagai aspek turut mendorong ke arah mencapai matlamat menjadikan IPT berkualiti tinggi (Hasan, Ab. Mumin & Siti Arni, 2014). Pelajar dianggap sebagai pelanggan atau produk yang akan dihasilkan oleh setiap IPT. Persekitaran yang sihat diperlukan oleh pelajar sesebuah institusi untuk mendapatkan suasana pembelajaran yang baik. Persekitaran yang sihat boleh diwujudkan dengan penyediaan perkhidmatan yang berkualiti di setiap kawasan persekitaran pelajar tersebut (Agatha, 2011). Bagi menarik perhatian lebih ramai pelajar melanjutkan pengajian di sesebuah institusi, setiap institusi harus peka dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelajar. Pelajar merupakan responden yang terlibat secara langsung dalam kehidupan di sesebuah institusi yang akan menterjemahkan pandangan kepada kualiti perkhidmatan pendidikan tinggi yang mereka lalui. Hanya pelajar sendiri yang mampu memberi penilaian yang jelas kepada kualiti perkhidmatan pendidikan yang disediakan oleh pihak IPT itu sendiri (Siti Fatimah, 2009).





Di negara ini, satu badan telah dilantik, iaitu Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) yang bertanggungjawab dan menilai prestasi akademik di setiap IPTA dan IPTS. Bermula pada Jun 2008, sebanyak 57 institusi-institusi pengajian tinggi awam dan swasta telah terlibat dalam pelaksanaan sistem Audit Pencapaian Akademik oleh MQA. Datuk Seri Mohamed Khaled Nordin yang merupakan Menteri Pengajian Tinggi pada ketika itu, telah melaksanakan sistem ini sebagai satu aktiviti untuk menjayakan teras kedua dan keenam di dalam Pelan Strategik Pengajian Negara. Teras kedua adalah merujuk kepada menambah baik kualiti pengajaran dan pembelajaran, manakala teras keenam pula untuk memperkasa IPT (Bahagian Kecemerlangan Instruksional, 2011).



Unit Jaminan Kualiti turut ditubuhkan di Kementerian Pengajian Tinggi ditubuhkan untuk memastikan institusi pendidikan tinggi, Politeknik dan Kolej Komuniti mampu bersaing dengan institusi pengajian tinggi luar negara, khususnya di negara-negara maju. Kerangka Kelayakan Malaysia atau *Malaysian Qualifications Framework* (MQF) telah dibangunkan oleh unit tersebut sebagai panduan kepada institusi pendidikan tinggi untuk mereka bentuk program masing-masing dengan bertanda aras kepada prinsip dan amalan terbaik antarabangsa (Shardy, Arman, Mohd Hanizun & Mastura, 2013).

Aspek terpenting di dalam mengkaji tahap kualiti perkhidmatan pendidikan daripada perspektif pelanggan atau pelajar adalah kehendak dan keperluan mereka yang menggunakan sesuatu perkhidmatan tersebut. Kehendak dan keperluan pelanggan sentiasa berubah-ubah dan berbeza mengikut peredaran masa dan persekitaran. Kepekaan terhadap kehendak dan keperluan perlu diberi keutamaan dalam membekalkan sesuatu





produk atau perkhidmatan kepada pelanggan (Agatha, 2011). Organisasi yang menguruskan perkhidmatan di dalam sesebuah institusi memerlukan pemahaman yang mendalam terhadap jangkaan pelanggan dan kepentingannya dalam hubungan kualiti perkhidmatan yang disampaikan. Menurut Ziethaml *et al.* (1990), terdapat beberapa faktor boleh mempengaruhi jangkaan pelanggan dalam konteks pendidikan tinggi termasuklah komunikasi pertuturan, pengalaman lepas terhadap kualiti perkhidmatan, keperluan peribadi pelajar dan hubungan luaran daripada penyediaan perkhidmatan. Namun pengalaman pelajar terdahulu lebih banyak mempengaruhi jangkaan dan persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan di sesebuah IPT.



Kualiti perkhidmatan merupakan satu keperluan kepada semua organisasi untuk bersaing di pasaran (Gronroos, 1998). Ramai pengkaji mendedahkan bahawa untuk bersaing, organisasi perlu memastikan perkhidmatan yang berkualiti disediakan (Hadikoemoro, 2002). Dalam konteks pendidikan tinggi, perkhidmatan yang berkualiti harus setimpal dengan apa yang telah dibayar oleh pelajar itu sendiri (Angell *et al.*, 2008).

Penubuhan IPTA dan IPTS yang pesat membangun ini, menandakan sektor pendidikan mampu menjana pendapatan yang tinggi kepada pengusaha-pengusaha IPTS dan kerajaan sendiri. Namun begitu aspek kualiti dari segi kualiti perkhidmatan haruslah menjadi perkara asas yang perlu dititikberatkan oleh semua untuk menjaga tahap dan mutu pendidikan negara. Kualiti sesebuah IPT yang baik akan menjadikan institusi pendidikan itu terus kukuh dan teguh membangun dalam jangka masa yang panjang dan lebih berdaya saing di peringkat yang lebih tinggi (Siti Norihan & Hasnah, 2013). Kualiti





perkhidmatan pendidikan tinggi seringkali dirasakan berbeza dengan kualiti perkhidmatan pendidikan yang diperolehi oleh pelajar di setiap institusi (Pariseau & McDaniel, 1997; Arawati, 2007). Kualiti perkhidmatan pendidikan tinggi merupakan faktor yang mendorong kepada produktiviti sesebuah institusi pendidikan (Poole.W. & Garrett, T. A., 2006). Pelajar akan menunjukkan perspektif yang berbeza terhadap perkhidmatan yang ditawarkan berdasarkan faktor dalaman dan luaran yang mempengaruhi persepsi mereka. Oleh yang demikian, sesebuah IPT mempunyai tanggungjawab dan tugas yang mencabar dalam menyediakan perkhidmatan pendidikan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelajar. Tambahan pula, jumlah pelajar dan IPT di Malaysia semakin meningkat dari masa ke semasa dan sekaligus mewujudkan persaingan sengit antara IPT untuk menarik minat pelajar melanjutkan pelajaran ke IPT mereka sendiri.



Pelajar dalam konteks pendidikan tinggi merupakan pengguna kepada perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan oleh IPT. Sebagai pengguna, pelajar berhak untuk mendapat perkhidmatan pendidikan yang berkualiti yang setimpal dengan kos yang mereka belanjakan pendidikan (Poole.W. & Garrett, T. A., 2006). Menurut kajian yang dibuat oleh Muzani (2013), pelajar adalah penilai terbaik dalam mengukur prestasi tahap kualiti perkhidmatan pendidikan yang diperolehi daripada sesebuah IPT. Setiap pelajar yang menyambung pengajian di setiap institusi mempunyai perspektif mereka sendiri terhadap IPT yang dipilih. Perspektif pelajar ini selalunya dipengaruhi oleh faktor pengalaman yang mereka lalui (Munadi, 2008). Maka sesebuah IPT yang berdaya saing bertanggungjawab untuk memenuhi setiap apa yang diharapkan oleh pelajar mereka.





1.3 Pernyataan Masalah

Pembangunan ekonomi yang pesat membangun telah menggerakkan sistem pendidikan di Malaysia supaya berkembang dengan lebih mampan lagi. Justeru, pelbagai agenda dilakukan bagi memastikan impian kerajaan untuk memperkenalkan Malaysia sebagai pusat akademik terulung di rantau ini tercapai. Kerajaan tidak hanya prihatin dan memberi tumpuan kepada kuantiti pendidikannya sahaja malah kepada kualiti pendidikannya (Muhyiddin, 2012). Oleh itu, pelbagai polisi pendidikan telah digubal bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan pendidikan di IPT bagi memastikan mutu perkhidmatan pendidikan yang disampaikan kepada para pelajar seiring dengan keperluan mereka.



Kualiti di dalam perkhidmatan pendidikan harus diberi tumpuan lebih di sebabkan tekanan daripada industri dan persaingan dalam pendidikan tinggi yang semakin hebat masa kini. Pelajar merupakan pelanggan utama kepada institusi pendidikan dan mereka akan lebih berminat kepada institusi pendidikan tinggi yang mempunyai reputasi tinggi dan dapat mengeluarkan graduan yang berkualiti. Pelajar-pelajar berharap perkhidmatan pendidikan tinggi akan memberi jaminan yang cerah untuk mereka mendapat pekerjaan dan membantu dalam kerjaya mereka (Abd Rahman, Ros & Rashdan, 2011).

Hamidah *et al.* (2004) menyatakan pelajar merupakan aset penting bagi sesebuah IPT yang mampu menyumbang kepada naik banggunya sesebuah IPT. Maka, disebabkan oleh faktor inilah setiap IPT di Malaysia perlu bersaing antara satu sama lain bagi





mendapatkan lebih ramai pelajar yang berkualiti. Oleh itu, kualiti perkhidmatan pendidikan yang disediakan oleh setiap IPT perlu memenuhi kepuasan setiap pelajar. Di samping itu, Jabatan Pengajian Politeknik mengambil beberapa langkah bagi meningkatkan lagi kebolehpasaran graduan iaitu dengan memasukkan elemen kebolehpasaran di dalam kurikulum menerusi pembaharuan sistem Pembelajaran dan Pengajaran di IPT (Laporan Kajian Pengesanan Graduan, 2014).

Kebolehpasaran pelajar boleh dijadikan kayu pengukur sejauhmana kualiti perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan di sesebuah IPT (Mohd As'ri, 2009). Sepertimana yang dilihat dalam Jadual 1.1, menunjukkan peratus kebolehpasaran pelajar di salah sebuah Politeknik iaitu Politeknik Sultan Azlan Shah (PSAS) di paras sederhana di mana statistik kebolehpasaran pelajar bagi ketiga-tiga tahun 2010, 2011 dan 2012 menunjukkan pelajar yang mendapat pekerjaan atau sudah bekerja hanya dalam lingkungan 50% sahaja.

Jadual 1.1

Kebolehpasaran pelajar

Tahun	Kebolehpasaran pelajar (%)
2010	52.2
2011	54
2012	46.8

Sumber: Sistem Pengesanan Graduan pelajar PSAS, (2013)





Memandangkan pelajar merupakan pelanggan penting setiap IPT, maka pandangan, pendapat dan kehendak pelajar perlu diambilkira supaya dapat menjamin kualiti perkhidmatan pendidikan yang baik. Jika pandangan pelajar tidak diambilkira, maka semua perkhidmatan pendidikan yang ditawarkan adalah tidak mematuhi keperluan dan kehendak pelajar. Pendapat dan pandangan pelajar adalah penting untuk menjadi kayu pengukur terhadap perkhidmatan pendidikan yang disediakan.

Selain itu, persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan pendidikan di IPT juga perlu diambilkira bagi melihat sejauh mana perkhidmatan pendidikan di IPT dapat disediakan bagi memenuhi keperluan dan kehendak pelajar untuk memastikan kepuasan pelajar yang optimum dalam tempoh pengajian di institusi pengajian.



Masalah yang diutarakan juga dikumpul melalui satu perbincangan di dalam kumpulan fokus yang telah dibuat bagi mengenalpasti elemen kualiti perkhidmatan yang mempunyai masalah. Kumpulan fokus ini dibuat bagi mengenalpasti masalah-masalah yang kerap dihadapi oleh pelajar-pelajar dari segi kualiti perkhidmatan pendidikan yang berlaku di setiap Politeknik Malaysia. Dua kumpulan fokus telah dibuat, terdiri daripada 8 orang pelajar semester 1 dan 8 orang pelajar semester 6 yang merangkumi wakil pelajar setiap jabatan di PSAS.

Hasil daripada perbincangan kumpulan fokus ini dapat dirumuskan bahawa kualiti pendidikan di PSAS agak kurang memberangsangkan tidak kira dari segi perkhidmatan mahupun fasiliti. Ramai pelajar di dalam kumpulan fokus ini menyatakan mereka



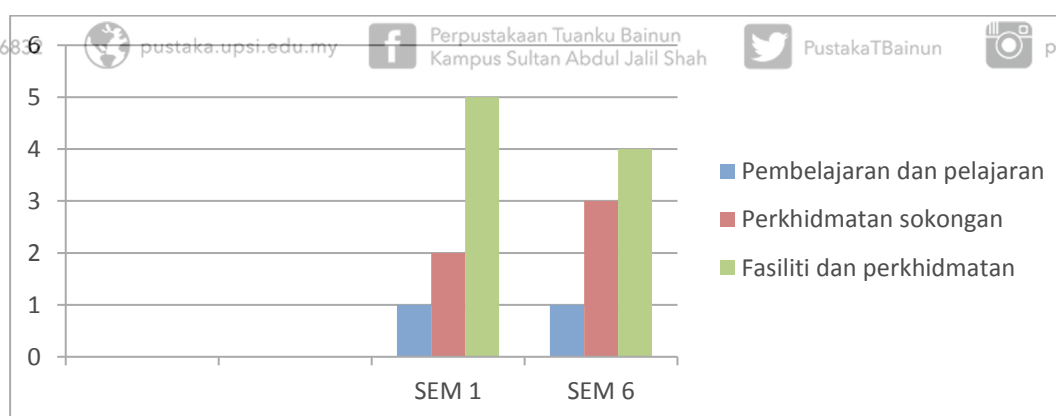
mempunyai masalah yang agak ketara dari segi kemudahan fasiliti perkhidmatan yang ada di setiap jabatan di PSAS di mana mencatatkan bilangan 5 orang untuk pelajar di semester 1 dan 4 orang bagi pelajar di semester 6. Statistik dapatan bagi kumpulan fokus boleh dirujuk pada jadual 1.2 dan rajah 1.1.

Jadual 1.2

Statistik Kumpulan Fokus

Domain Kualiti	SEM 1	SEM 6
Pembelajaran dan pelajaran	1	1
Perkhidmatan sokongan	2	3
Fasiliti dan perkhidmatan	5	4

Sumber: Kumpulan Fokus Pelajar Politeknik Sultan Azlan Shah, 2014



Rajah 1.1: Statistik Kumpulan Fokus

Sumber: Dapatan audit Kualiti Dalam Jabatan PSAS, 2014

Kajian lepas yang dibuat oleh Abdul Raheem (2008) yang mendapati indeks kualiti perkhidmatan pendidikan dan kepuasan pelanggan adalah sebanyak 51.5%, iaitu berada pada tahap yang sederhana. Oleh itu, pengkaji perlu membuat kajian yang lebih teliti untuk melihat sejauhmana tahap kualiti perkhidmatan pendidikan tinggi di Politeknik