

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



KEPUASAN PELAJAR ANTARABANGSA TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN
KAJIAN KES: JABATAN HAL EHWAL AKADEMIK (HEA), KOLEJ UNIVERSITI
INSANIAH (KUIN)



HAFISOH BINTI HUSIN

UUM
Universiti Utara Malaysia

SARJANA PENGURUSAN AWAM
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
JULAI 2015

KEPUASAN PELAJAR ANTARABANGSA TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN
KAJIAN KES: JABATAN HAL EHWAL AKADEMIK (HEA), KOLEJ UNIVERSITI
INSANIAH (KUIN)

Disediakan oleh:



HAFISOH BINTI HUSIN

UUM
Universiti Utara Malaysia

Tesis ini disediakan untuk Pusat Pengajian Kerajaan
Universiti Utara Malaysia
bagi memenuhi syarat Pengijazahan Sarjana Pengurusan Awam 2015

KEBENARAN MENGGUNA

Saya dengan ini mengemukakan tesis saya sebagai memenuhi syarat pengijazahan Sarjana Pengurusan Awam dari Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh memperoleh tesis ini secara percuma untuk tujuan pemeriksaan. Saya juga bersetuju untuk membenarkan mana-mana pihak untuk menyalin tesis ini dalam apa cara sekalipun, secara keseluruhan atau sebahagiannya. Bagi tujuan ilmiah boleh dimohonkan kepada penyelia saya atau dalam ketiadaan mereka, boleh dipohon kepada Dekan Ghazali Shafie Sekolah Siswazah Kerajaan. Difahamkan bahawa mana-mana penyalinan, penerbitan atau penggunaan tesis ini atau bahagian-bahagiannya untuk keuntungan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis dari saya, ia juga difahami bahawa pengiktirafan yang sewajarnya hendaklah diberikan kepada saya dan Universiti Utara Malaysia, boleh menggunakan mana-mana bahagian dalam tesis saya jika didapati bersesuaian untuk tujuan ilmiah. Permintaan untuk kebenaran menyalin atau menggunakan bahan-bahan yang lain dalam tesis ini secara keseluruhannya atau sebahagiannya, hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan Ghazali Shafie Sekolah Siswazah Kerajaan
Kolej Undang-undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok

PENGAKUAN

Dengan ini saya mengakui bahawa penghasilan kertas projek sarjana ini adalah merupakan kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah dinyatakan sumbernya dengan jelas.



Julai 2015

Hafisoh Binti Husin (814488)

PENGHARGAAN

Saya memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T yang menganugerahkan kudrat, ketabahan dan kesabaran sehingga dapat menyiapkan kertas kerja Sarjana. Dalam kesempatan yang terbatas ini aya ingin merakamkan penghargaan kepada insan-insan yang telah memberikan dorongan dan semangat yang tidak berbelah bagi pada saat dan tika perjuangan saya menyiapkan kertas kerja ini. Pertama sekali, ucapan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih yang tidak ternilai kepada penyelia saya iaitu Dr Ratnawati yang penuh dedikasi dan sabar memberi tunjuk ajar, dorongan, bimbingan serta panduan intelektual tanpa jemu walaupun dalam kesibukan tugas sehinggalah kertas kerja ini dapat disempurnakan.

Ucapan teristimewa ditujukan khas buat keluarga tersayang, ibunda tercinta Asiah Binti Bakar, arwah abah tersayang Husin Bin Haji Mustafa, abang, kakak dan adik yang sentiasa memberikan dorongan dan iringan doa serta menjadi teman suka duka serta iringan berkat doa yang menjadi tunjang kepada kekuatan ketika saat mengharungi rintangan kesukaran. Kalian semua sentiasa menjadi sumber inspirasi dan semangat untuk berjuang dalam menyiapkan kertas kerja Sarjana ini.

Ucapan terima kasih ditujukan kepada rakan-rakan yang sentiasa memberikan sokongan, ilham mahupun berkongsi buah fikiran terutamanya rakan-rakan sealiran Sarjana Pengurusan Awam. Tidak lupa kepada pengarah Jabatan HEA, rakan-rakan Jabatan HEA secara khususnya yang memberikan peluang serta ruang untuk meneruskan pengajian serta terima kasih kepada pihak KUIN kerana membenarkan saya menjalankan kajian di sini. Sekalung penghargaan kepada para responden (pelajar antarabangsa) yang meluangkan masa menjawab borang soal selidik. Akhir sekali penghargaan ini ditujukan kepada pihak Kementerian Pengajian Tinggi yang menyediakan peluang penajaan biasiswa sepanjang pengajian Sarjana saya di Universiti Utara Malaysia.

Hafisoh Binti Husin
Kg Kubang Tedoh,
Mukim Gunung,
06570 Alor Setar
Kedah

Julai 2015

ABSTRAK

Memasarkan pendidikan tinggi ke peringkat antarabangsa kini merupakan kaedah yang diiktiraf rasmi bagi meluaskan dan menaiktaraf ruang pendidikan Malaysia. Kejayaan menyerlahkan pendidikan tinggi Malaysia ke persada dunia tentunya amat bergantung kepada prestasi sistem penyampaian perkhidmatan menurut penilaian dan pandangan pelajar antarabangsa berkenaan. Kajian ini bertujuan untuk membincangkan tahap kepuasan dalam kalangan pelajar antarabangsa terhadap kualiti sistem penyampaian di Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA) di Kolej Universiti Insaniah (KUIN). Kajian ini mengaplikasikan teori kepuasan pelanggan dan teori kualiti perkhidmatan dalam menjalankan kajian terhadap tahap kepuasan pelajar antarabangsa. Seramai 190 pelajar antarabangsa yang terlibat dalam kajian ini dan borang kaji selidik digunakan sebagai instrumen kajian. Data dianalisis menggunakan perisian SPSS. Perkhidmatan sistem penyampaian telah dikelaskan kepada tiga komponen iaitu perlatan dan kemudahan, layanan kakitangan dan output atau hasil perkhidmatan. Hasil Ujian-t dan ANOVA membuktikan bahawa terdapat perbezaan tahap kepuasan mengikut faktor jantina dan tempoh berada di Malaysia. Manakala ujian korelasi (*correlation*) menunjukkan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap sistem penyampaian perkhidmatan Jabatan HEA, KUIN dari ketiga aspek yang dikaji mempunyai hubungan yang tinggi dengan tahap kepuasan pelajar antarabangsa. Implikasi daripada kajian ini dapat memberikan manfaat dari segi teori, metodologi, dasar dan praktikal kepada pihak KUIN dalam memantapkan sistem kualiti perkhidmatannya supaya dapat memenuhi tahap kepuasan pelajar.

Universiti Utara Malaysia

Kata kunci: Kepuasan Pelajar Antarabangsa, Kualiti Perkhidmatan, Aspek Perlatan dan Kemudahan, Aspek Layanan kakitangan, Aspek Output Perkhidmatan.

ABSTRACT

The higher education market is now internationally recognized method for expanding and upgrading formal education spaces in Malaysia. Malaysia highlight the success of higher education to the world of course highly dependent on the performance of the service delivery system in accordance with the evaluation and respect the views of international students. This study aims to discuss the level of satisfaction among international students on the quality of the delivery system in the Department of Academic Affairs (HEA) at University College Insaniah (KUIN). This study applies the theory of customer satisfaction and service quality theory in conducting a study on the level of satisfaction of international students. A total of 190 students who participated in this study and the questionnaire used as an instrument. Data were analyzed using SPSS software. Service delivery systems have been classified into three components, equipment and facilities, staff and services output or results service. The results of t-test and ANOVA showed that there are differences in the level of satisfaction of gender and period of stay in Malaysia. While test correlation shows the level of satisfaction of international students to the department's service delivery system at HEA, KUIN of the three aspects studied have a high correlation with the level of satisfaction of international students. The implications of this study may provide benefits in terms of theory, methodology, policy and practice to the KUIN in strengthening the quality of its services so that the system can meet the level of student satisfaction.

Keywords: Student Satisfaction, Quality of Service, Equipment and Facilities Aspect, Staff Aspect, Service Output Aspect.

SENARAI KANDUNGAN

KEBENARAN MENGGUNA.....	I
PENGAKUAN.....	II
PENGHARGAAN.....	III
ABSTRAK.....	IV
ABSTRACT	V
SENARAI KANDUNGAN.....	IX
SENARAI JADUAL	XI
SENARAI RAJAH.....	XII
SENARAI SINGKATAN.....	XIII
BAB 1: PENGENALAN	
1.0 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang KUIN.....	3
1.2 Latar Belakang Kajian.....	8
1.3 Pernyataan Masalah.....	12
1.4 Persoalan Kajian.....	14
1.5 Objektif Kajian.....	15
1.6 Hipotesis Kajian.....	16
1.7 Skop Kajian.....	17
1.8 Model Kajian.....	18

1.9	Kepentingan Kajian.....	19
1.10	Kesimpulan.....	20

BAB 2: ULASAN KARYA

2.0	Pendahuluan.....	21
2.1	Definisi Dan Konsep	21
2.1.1	Kepuasan.....	22
2.1.2	Pelajar Antarabangsa.....	23
2.1.3	Kualiti Perkhidmatan.....	24
2.1.4	Hal Ehwal Akademik (HEA).....	26
2.2	Teori.....	27
2.2.1	Teori Kualiti Perkhidmatan.....	27
2.2.2	Teori Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3	Ulasan Karya.....	32
2.4	Ringkasan Kajian.....	37
2.5	Kesimpulan.....	41

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

3.0	Pendahuluan.....	42
3.1	Reka Bentuk Kajian.....	43
3.2	Populasi dan Sampel Kajian.....	45
3.3	Kaedah Dan Instrumen Kajian.....	46
3.4	Rekabentuk Soalan Kaji Selidik.....	47
3.5	Kajian Rintis.....	57

3.6	Analisis Data.....	59
3.6.1	Ujian Kesahihan dan Kebolehpercayaan.....	59
3.6.2	Analisis <i>Diskriptif</i>	60
3.6.3	Analisis Ujian T.....	60
3.6.4	Analisis ANOVA.....	61
3.6.5	Analisis Korelasi.....	61
3.5	Kesimpulan.....	62

BAB 4: ANALISIS KAJIAN

4.0	Pendahuluan.....	63
4.1	Analisis Demografi Responden.....	64
4.1.1	Analisis Jantina Responden.....	66
4.1.2	Analisis Umur Responden.....	67
4.1.3	Analisis Negara Asal.....	68
4.1.4	Analisis Tempoh Menetap di Malaysia.....	69
4.2	Analisis Latar Belakang Pendidikan.....	70
4.2.1	Analisis Peringkat Pengajian.....	71
4.2.2	Analisis Kuliah/fakulti.....	72
4.2.3	Analisis Tahap Pengetahuan Bahasa Melayu.....	73
4.2.4	Analisis Tahap Pengetahuan Bahasa Inggeris.....	74
4.3	Analisis Terhadap Kualiti Perkhidmatan Jabatan HEA, KUIN.....	75
4.3.1	Penilaian Tahap Kepuasan Bagi Kriteria Peralatan Dan Kemudahan.....	76
4.3.2	Penilaian Tahap Kepuasan Bagi Kriteria Layanan Kakitangan.....	78

4.3.3	Penilaian Tahap Kepuasan Bagi Kriteria Output Perkhidmatan	81
4.3.4	Penilaian Tahap Kepuasan Bagi Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan.....	83
4.4	Pengujian Hipotesis.....	84
4.4.1	Hipotesis 1.....	84
4.4.2	Hipotesis 2.....	86
4.4.3	Hipotesis 3.....	88
4.4.4	Hipotesis 4.....	89
4.4.5	Hipotesis 5.....	90
4.5	Komen dan Cadangan Responden.....	91
4.5.1	Komen Responden.....	91
4.5.2	Cadangan Responden.....	92
4.6	Kesimpulan.....	93
BAB 5: RUMUSAN KAJIAN DAN CADANGAN		
5.0	Pendahuluan.....	94
5.1	Rumusan Dapatan kajian.....	94
5.1.1	Peralatan dan Kemudahan.....	95
5.1.2	Layanan kakitangan.....	96
5.2.3	Output Perkhidmatan.....	97
5.2	Cadangan.....	98
5.2.1	Kajian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model SERQUAL.....	98
5.2.2	Penumpuan Barisan Hadapan.....	99
5.2.3	Sistem Pemantauan.....	100

5.2.4	Kursus Pemantapan Bahasa Inggeris.....	101
5.3	Implikasi dan Sumbangan Kajian.....	101
5.4	Limitasi Kajian.....	102
5.5	Penyelidikan Masa Hadapan.....	103
5.6	Kesimpulan.....	104
RUJUKAN.....		105

LAMPIRAN 1:	Analisis Demografi
LAMPIRAN 2:	Analisis <i>Deskriptif</i> – Min aspek kajian
LAMPIRAN 3:	Ujian t-test (pengujian hipotesis 1)
LAMPIRAN 4:	Ujian ANOVA (Pengujian hipotesis 2)
LAMPIRAN 5:	Ujian Korelasi (Pengujian Hipotesis 3-5)
LAMPIRAN 6:	Borang Soal Selidik



SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Muka Surat
Jadual 1.1	Statistik keseluruhan Pelajar KUIN	8
Jadual 2.1	Ringkasan Kajian	37
Jadual 3.1	Reka bentuk kajian	45
Jadual 3.2	Bilangan Pelajar Antarabangsa Mengikut Benua	47
Jadual 3.3	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan	58
Jadual 3.4	Pekali Saiz Cronbach's Alpha (Peraturan Umum)	60
Jadual 3.5	Tahap Korelasi	61
Jadual 4.1	Demografi Responden	65
Jadual 4.2	Latar Belakang Pengajian	70
Jadual 4.3	Skala Likert	75
Jadual 4.4	Tahap kecenderungan Skor Min	75
Jadual 4.5	Tahap Kepuasan Terhadap Peralatan dan Kemudahan	76
Jadual 4.6	Tahap Kepuasan Terhadap Layanan Kakitangan	78
Jadual 4.7	Tahap Kepuasan Terhadap Output Perkhidmatan	81
Jadual 4.8	Analisis Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan	83
Jadual 4.9	Tahap Kepuasan Berdasarkan Jantina terhadap Kualiti Perkhidmatan	84
Jadual 4.10	Ujian t-test	85
Jadual 4.11	Dapatan Ujian Anova	86
Jadual 4.12	Hubungan Kualiti Perkhidmatan dan Peralatan/kemudahan	88
Jadual 4.13	Hubungan Kualiti Perkhidmatan dan Layanan	89
Jadual 4.14	Hubungan kualiti Perkhidmatan dan Output Perkhidmatan	90
Jadual 4.15	Ringkasan Hipotesis yang Diuji	93

SENARAI RAJAH

Rajah	Perkara	Muka Surat
Rajah 1.1	Model kajian	18
Rajah 2.1	Teori Kualiti Perkhidmatan	27
Rajah 2.2	Teori kepuasan Pelanggan	30
Rajah 3.1	Soalan Kaji Selidik Bahagian A	49
Rajah 3.2	Soalan Kaji Selidik Bahagian B	50
Rajah 3.3	Soalan Kaji Selidik Bahagian C	51
Rajah 3.4	Soalan Kaji Selidik Bahagian D	53
Rajah 3.5	Soalan Kaji Selidik Bahagian E	55
Rajah 3.6	Soalan Kaji Selidik Bahagian F	57
Rajah 4.1	Jantina Responden	66
Rajah 4.2	Umur Responden	67
Rajah 4.3	Negara Asal Responden	68
Rajah 4.4	Tempoh Menetap di Malaysia	69
Rajah 4.5	Peringkat Pengajian	71
Rajah 4.6	Kuliyah/Fakulti	72
Rajah 4.7	Pengetahuan Bahasa Melayu	73
Rajah 4.8	Pengetahuan Bahasa Inggeris	74

SENARAI SINGKATAN

APK	Amalan Pengurusan Kualiti
ANOVA	<i>Analysis of Variance</i>
HEA	Hal Ehwal Akademik
IPTA	Institusi Pengajian Tinggi Awam
IPO	<i>Input-Proses-Output</i>
IPT	Institusi Pengajian Tinggi
IPTS	Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS)
KPM	Kolej Profesional Mara
KPM	Kementerian Pendidikan Malaysia
KUIN	Kolej Universiti INSANIAH
MQA	<i>Malaysian Qualification Agency</i>
SPSS	<i>Statistical for Social Science</i>
TQM	<i>Total Quality Management</i>
UKM	Universiti Kebangsaan Malaysia

BAB 1

Pengenalan

1.0 Pendahuluan

Globalisasi dalam pendidikan merupakan satu fenomena yang berlaku dalam negara. Arus pendidikan yang melanda ini menuntut dunia pendidikan di Malaysia untuk melakukan beberapa transformasi dalam bidang pendidikan ini supaya dapat melahirkan graduan yang berupaya menghadapi cabaran persekitaran luar dan menonjol dalam pasaran pekerjaan. Kecemerlangan Malaysia di peringkat global memerlukan sistem pengajian tinggi yang relevan, berdaya saing dan mampu menyumbang kepada pembangunan sejagat. Sistem yang diiktiraf di peringkat antarabangsa akan menghasilkan graduan yang berkualiti serta mampu menarik ramai pelajar antarabangsa.

Institusi pengajian tinggi semakin berkembang pesat dengan pertambahan bilangan Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) dan Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) seiring dengan arus pembangunan dan kemodenan kini. Ransangan ekonomi dan sokongan padu kerajaan menjadi faktor utama dalam menentukan hala tuju Institusi Pengajian Tinggi (IPT) untuk menjadi institusi pendidikan yang unggul. IPT yang cemerlang akan melahirkan produk yang berkualiti dan berdaya saing di peringkat yang lebih tinggi dan global. Keadaan persekitaran kampus yang

meliputi pelbagai aspek dapat mendorong dan mempengaruhi ke arah mencapai matlamat tersebut (Hamidah Abdul Rahman et al, t.t).

Pertambahan pesat IPT terutamanya IPT Swasta kini menyebabkan berlakunya persaingan untuk menarik minat dan perhatian masyarakat untuk memilih institusi tersebut. Pelbagai cara dilakukan untuk meningkatkan jumlah kemasukan pelajar seperti mempromosikannya melalui media sama ada media Massa atau media cetak. Kualiti IPT yang baik menjadi pilihan pelajar. Kualiti yang dimaksudkan adalah dari segi produk yang terhasil iaitu kualiti yang dimiliki oleh pelajar serta kualiti dan perkhidmatan yang disediakan mencukupi dan mampu memenuhi kesemua kemahuan pelajar.

Sejajar dengan matlamat Malaysia untuk menjadi pusat pengajian tinggi serantau, kemasukan pelajar antarabangsa dalam institusi pengajian di Malaysia amatlah penting. Pelbagai usaha bagi menggalakkan pengambilan pelajar antarabangsa di Institut Pengajian Tinggi (IPT) di negara ini telah dijalankan, menurut (Liew Chei Siang , 2012) antara strategi-strategi yang digariskan termasuk peluasan penawaran program pengajian kepada pelajar antarabangsa dan penjenamaan semula Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) dan Swasta (IPTS) untuk mencapai sasaran enrolmen pelajar antarabangsa sebanyak 200,000 orang menjelang tahun 2020. Kesan dari usaha tersebut adalah meningkatnya bilangan kemasukan pelajar antarabangsa di Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) dan Institut Pengajian

Tinggi Swasta (IPTS) di Malaysia. Jaminan kualiti dan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap pembelajaran dan kemudahan merupakan satu aspek yang tidak boleh diabaikan dalam usaha untuk mempromosikan peluang pendidikan di Malaysia. Ini adalah kerana kepuasan pelajar merupakan satu bentuk promosi mulut ke mulut yang dapat memberi impak mendalam kepada bakal pelajar melalui perkongsian pengalaman oleh kawan atau kaum keluarga yang pernah atau sedang melanjutkan pengajian di sesebuah institusi pengajian. Selain itu, pelajar antarabangsa mempunyai peranan penting dalam usaha mencapai matlamat negara untuk menjadi sebuah negara yang mempunyai tahap pendidikan peringkat global.

Statistik yang diperolehi daripada perangkaan pendidikan negara dalam sektor pengajian tinggi tahun 2013 menunjukkan jumlah kemasukan pelajar antarabangsa yang terdiri daripada pelbagai negara. Jumlah pelajar antarabangsa pada tahun 2013 di IPTS lebih tinggi berbanding di IPTA iaitu sebanyak 28, 826 orang pelajar antarabangsa di IPTA dan 52,598 orang pelajar antarabangsa di IPTS.

1.1 Latar Belakang Kolej Universiti INSANIAH (KUIN)

Kolej Universiti INSANIAH (KUIN) merupakan sebuah universiti milik penuh Kerajaan Negeri Kedah Darul Aman dan berdaftar di Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia KPT/JPS/DFT/US/K03. Kolej Universiti INSANIAH yang ketika dahulu dikenali sebagai Institut Agama Islam Negeri Kedah Darul Aman. Kerajaan

negeri Kedah telah bersungguh-sungguh untuk mewujudkan sebuah pusat pengajian tinggi Islam di negeri ini yang bersesuaian dengan status sebuah negeri yang ulung dalam sejarah perkembangan ilmuan Islam suatu ketika dahulu (Buku Panduan INSANIAH, 2013).

Objektif awal penubuhan Institut Agama Islam Negeri kedah Darul Aman adalah untuk melahirkan lebih ramai tenaga profesional Islam yang mampu memimpin masyarakat serta mengembang ilmu pengetahuan Islam. Di samping itu bagi menampung pelajar lepasan sekolah agama melanjutkan pengajian ke peringkat yang lebih tinggi. Penubuhan Institut Islam Negeri kedah Darul Aman ini juga demi mengembalikan semula tradisi pengajian Islam yang sebenar untuk kebaikan agama, bangsa dan negara. Kebawah Duli Yang Maha Mulia Baginda Sultan Negeri Kedah Darul Aman telah memperkenankan Enakmen Jamiah Islam Negeri Kedah Darul Aman yang diluluskan oleh Dewan Undangan Negeri pada 7 Disember 1994 di bawah Enakmen Bilangan 4 Tahun 1995 (Buku Panduan INSANIAH, 2013).

Dengan tertubuhnya, Institut Agama Islam Negeri kedah Darul Aman ini, maka tercatatlah suatu sejarah baru bagi Negeri Kedah yang mewujudkan sebuah pusat pengajian tinggi Islam yang tulen dan bertaraf Universiti. Ini adalah sangat bersesuaian bagi sebuah negeri yang mempunyai banyak pusat pengajian Islam

sejak zaman berzaman lagi. Antara tujuan utama penubuhan Institut Agama Islam Negeri Kedah Darul Aman ialah untuk mempertingkatkan mutu pengajian Islam dan bahasa Arab bagi menghasilkan generasi alim ulama, bijak pandai, intelek Islam dan para ilmuan yang berwibawa, berkemampuan, beriman dan menyahut keperluan hal ehwal Islam dari semasa ke semasa (Buku Panduan INSANIAH, 2013).

Peringkat awal penubuhan, Institut Agama Islam Negeri Kedah Darul Aman telah menjalankan program pengajian berkembar peringkat Universiti dengan Universiti Al-Azhar, Mesir yang menganugerahkan Ijazah, Diploma dan Sijil. *Jamiah* Islam Negeri kedah Darul Aman menubuhkan tiga jurusan iaitu, Jurusan Syariah, Jurusan Usuluddin dan Jurusan Bahasa Arab. Tahun akademik bermula pada 2 Januari 1996. Bahasa Arab merupakan bahasa pengantar, manakala bahasa Inggeris ialah matapelajaran wajib. Institut Agama Islam Negeri kedah Darul Aman menggunakan sistem penggal bagi bersesuaian dengan sistem yang dijalankan di Universiti Al-Azhar. Bagi menjaga mutu akademik *Jamiah* Islam Negeri kedah Darul Aman, tenaga akademik dipilih dalam kalangan para ilmuan yang berwibawa berkelulusan Ijazah Doktor Falsafah atau yang setaraf dengannya. Sejalan dengan perubahan demi perubahan, maka Institut Agama Islam Negeri Kedah Darul Aman Institut Agama Negeri Kedah Darul Aman (INSANIAH) telah dinaikkan taraf sebagai Kolej Universiti pada 15 Mei 2006 (Buku Panduan INSANIAH, 2013).

INSANIAH mensasarkan menjadi pusat ilmu yang bertaraf antarabangsa dalam usaha melahirkan graduan yang mampu menguasai ilmu di dalam bidang profesional dan agama ke arah kecemerlangan dunia dan akhirat. Pada peringkat awal penubuhan INSANIAH, ia telah ditempatkan di kampus sementara di No 45, Lorong Perak 18, Seri Mergong, 05150 Alor Setar Kedah. Kampus ini terletak di kawasan Taman Perindustrian Ringan Mergong, lebih kurang 1.5 Kilometer daripada bandar Alor Setar, Kedah Darul Aman. Pada bulan Januari 1998, INSANIAH diberi peruntukkan oleh kerajaan negeri yang bernilai sekitar RM 7 juta, dengan membeli dua blok bangunan yang bertempat di Taman Wira Mergong, Jalan Sultanah, 05350 Alor Setar, Kedah Darul Aman. Pada tahun 2004 INSANIAH telah diperuntukkan oleh kerajaan negeri sebanyak RM 7.3 juta untuk membina bangunan tambahan 2 blok 4 tingkat di kampus induknya.

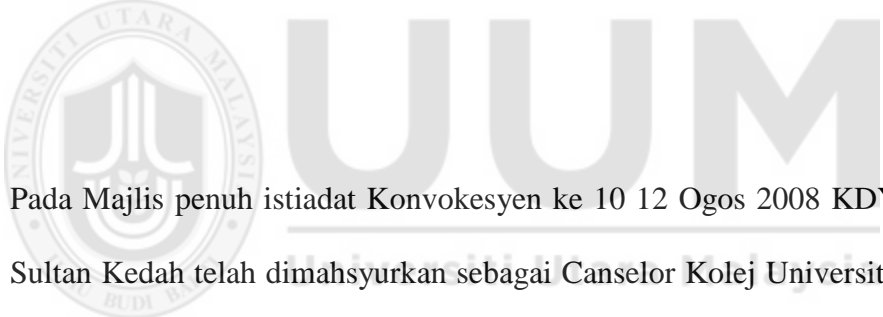


UUM
Universiti Utara Malaysia

Perkembangan INSANIAH bukan sahaja dari sudut fizikal bahkan perancangan diatur untuk menaiktaraf INSANIAH kepada Kolej Universiti melalui pelbagai bengkel "*strategik planning*". Hasilnya pada 15 Mei 2006 INSANIAH telah mendapat surat kelulusan untuk dinaiktaraf sebagai Kolej Universiti INSANIAH. Dato' Mustafa Mohamed, Menteri Pengajian Tinggi pada ketika itu telah menyerahkan surat penawaran naik taraf kepada Prof Dato' Dr Sayyid Muammad Aqiel al Mahdaly Rektor INSANIAH pada ketika itu bertempat di *Cinta Sayang Golf and Country Club* Sungai Petani. Bermula dari detik itu INSANIAH

mengalami transformasi besar-besaran dengan kemasukan ramai pelajar termasuk dari luar negara.

Pada era YAB Menteri Besar Kedah, Dato' Seri Ustaz Haji Azizan Bin Abdul Razak menjadi Pengerusi Lembaga Pengarah INSANIAH, beliau telah melantik Prof Dato' Dr Jamil Osman sebagai Rektor INSANIAH yang keempat pada 01 Mei 2008. INSANIAH terus mengorak langkah kehadapan apabila pada sepanjang tahun 2009 INSANIAH menawarkan sebanyak 40 program pengajian merangkumi daripada peringkat asasi sehingga PhD.



Pada Majlis penuh istiadat Konvokesyen ke 10 12 Ogos 2008 KDYMM Tuanku Sultan Kedah telah dimahsyurkan sebagai Canselor Kolej Universiti INSANIAH. Pada majlis yang sama juga Dato' Dr Abdul Halim Ismail telah dilantik sebagai Pro Canselor INSANIAH yang pertama. Pada 18 Februari 2009 INSANIAH terus memahat sejarah apabila impian untuk mendapat kampus yang lebih kondusif dan selesa mula berjalan mengikut perancangan dengan majlis pecah tanah kampus tetap INSANIAH Kuala Ketil disempurnakan oleh YAB Dato' Seri Ustaz Haji Azizan Abdul Razak. Tanah seluas 832 ekar dijangka akan siap fasa pertama pada 2012. Kini 2015, kampus KUIN di Kuala Ketil telah digunakan sepenuhnya. Segala aktiviti pembelajaran dan pengajaran serta pengurusan telah dijalankan sepenuhnya di sini.

Statistik terkini pelajar KUIN (Jadual 1.1), adalah seramai 4056 orang pelajar yang terdiri daripada 3677 orang pelajar tempatan atau Malaysia dan 375 orang pelajar antarabangsa (HEA fail-statistik pelajar, 2015).

Jadual 1.1
Statistik keseluruhan Pelajar KUIN

NEGARA	BILANGAN
Pelajar Tempatan	3677
Pelajar Antarabangsa	375
JUMLAH	4056

Sumber: Statistik Pelajar KUIN, Jabatan Hal Ehwal Akademik

1.2 Latar Belakang Kajian

Pada zaman sekarang sektor perkhidmatan adalah sebagai sektor yang mendorong kepada perkembangan ekonomi negara. Sektor yang berasaskan perkhidmatan dianggap sebagai tunjang utama kepada organisasi pelbagai bidang seperti perbankan, kesihatan, perhotelan, telekomunikasi dan lain-lain. Perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan dijadikan sebagai pembeza yang utama diantara sebuah organisasi dengan organisasi yang lain. Pengurusan kualiti dalam sektor perkhidmatan memberi penekanan kepada pelanggan kerana pelanggan memainkan peranan penting dalam sesebuah proses penyampaian perkhidmatan dan pelanggan juga akan membuat penilaian terhadap sebuah perkhidmatan. Oleh yang demikian, bagi memastikan peningkatan terhadap kualiti sesuatu produk dan

perkhidmatan yang disediakan, sesebuah organisasi perlu mengambil kira dari segi keperluan pelanggan kerana keperluan pelanggan adalah kunci kejayaan sesebuah organisasi (Haliyana Tonot & Atiah Ibrahim, 2014).

Apabila disebut berkaitan kualiti perkhidmatan, maka pasangannya adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah satu ukuran bagaimana barangan dan perkhidmatan yang dikeluarkan dan dihasilkan oleh sebuah institusi yang boleh memenuhi jangkaan keperluan dan kehendak seseorang pelanggan. Zulkifli Omar (2011), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah satu ukuran bagaimana barangan dan perkhidmatan yang dikeluarkan dan dihasilkan oleh sesebuah syarikat organisasi yang boleh memenuhi jangkaan keperluan dan kehendak pengguna atau pelanggan. Ini terbukti di dalam persaingan dunia pasaran perniagaan kini, elemen kepuasan pelanggan sudah menjadi elemen penting dalam strategi perniagaan. Kepuasan pelanggan juga merupakan satu penilaian yang subjektif yang melibatkan beberapa faktor iaitu psikologi, emosi dan rohani seseorang individu yang menghasilkan penilaian terhadap tahap kepuasan berdasarkan pemerhatian, keyakinan dan kematangan apabila menggunakan produk atau perkhidmatan.

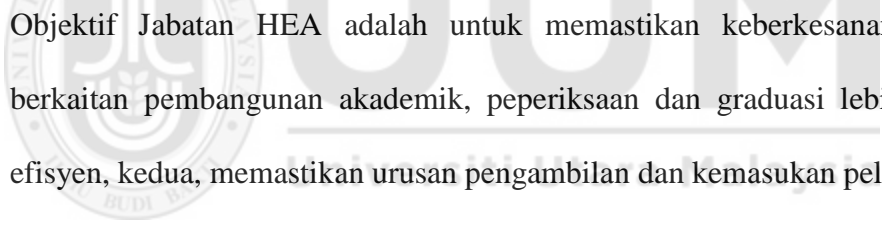
Oleh yang demikian, perkataan kualiti dan kepuasan pelanggan tidak asing bagi sesebuah institusi terutama yang memberi perkhidmatan kepada pelanggan. Menurut Shemwell, Yayas dan Bilgin (1998), institusi yang menawarkan

perkhidmatan menghadapi pelbagai cabaran untuk terus bersaing dalam menyediakan perkhidmatan berkualiti tinggi yang akan membawa kepada kepuasan pelanggan. Oleh itu, adalah penting dalam institusi yang berteraskan perkhidmatan kerana ia mempunyai hubungan langsung dengan kepuasan pelanggan (Crosby, 1979) seperti yang disebut dalam kajian Zarina (2013).

Perkhidmatan adalah strategi yang berdaya saing dan berkesan untuk mencapai kejayaan dalam setiap organisasi termasuklah di Institusi Pengajian Tinggi (IPT). Di IPT, pelajar dianggap sebagai pelanggan dimana mereka memerlukan layanan perkhidmatan untuk mewujudkan suasana pembelajaran yang baik. Kepekaan IPT dalam memberikan khidmat kepada para pelajar adalah penting untuk menarik perhatian lebih ramai pelajar. Tahap kepuasan pelajar tempatan dan pelajar antarabangsa adalah berlainan, pihak IPT perlu melakukan kajian dan penelitian terhadap tahap kepuasan pelajar terutamanya pelajar antarabangsa bagi menjamin kedudukan IPT di Malaysia di mata masyarakat antarabangsa.

Menurut Riki Taufiki & Amir Hassan Dawi. (n.n) pelajar antarabangsa secara tidak langsung adalah duta kepada universiti dan negara tempat mereka melakukan pengajian. Pelajar antarabangsa dengan sendirinya dapat mempromosikan KUIN sebagai IPTS antarabangsa yang berkualiti dan mempromosikan keunggulan pengajian tinggi di Malaysia.

Dalam kajian ini, kawasan kajian dikecilkan di mana hanya Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA) sahaja yang diambil untuk dijadikan kajian. HEA diambil sebagai kajian memandangkan fungsinya sebagai pusat pentadbiran yang terpenting di KUIN. Jabatan HEA ditubuhkan bagi menyelaraskan semua urusan berkaitan akademik terutama mengenai urusan kemasukan dan rekod pelajar, pengkuliah, urusan akreditasi dan kelulusan program pengajian, peperiksaan dan graduasi serta urusan pas pelajar antarabangsa. HEA diketuai oleh seorang Pengarah dan dibantu oleh lima orang Ketua Unit di samping kakitangan sokongan yang lain.



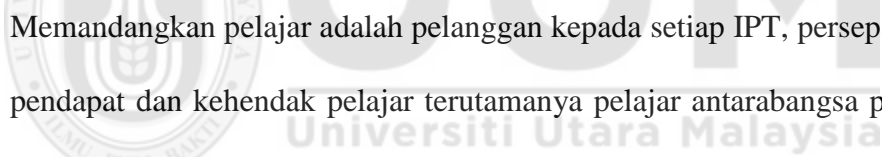
Objektif Jabatan HEA adalah untuk memastikan keberkesanan pengurusan berkaitan pembangunan akademik, peperiksaan dan graduasi lebih efektif dan efisien, kedua, memastikan urusan pengambilan dan kemasukan pelajar mematuhi syarat piawaian yang ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM). Ketiga, memastikan perancangan aktiviti dan pemantauan kualiti program selaras dengan kehendak perlembagaan Universiti, KPM dan Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) serta memastikan proses penilaian pelajar dikawal dari segi kualiti, kerahsian, keselamatan dan keaslian. Keempat, memastikan perkhidmatan yang cekap dan berkualiti dalam urusan berkaitan pas dan visa pelajar serta memastikan pihak berkepentingan berpuashati dengan mutu perkhidmatan yang disediakan.

Terdapat enam unit yang dipertanggungjawabkan di bawah Jabatan Hal Ehwal Akademik iaitu Unit Kemasukan dan Rekod, Unit Penjadualan, Pengajaran dan Pengkuliahan, Unit Peperiksaan dan Graduasi, Unit Pematuhan Kualiti, Fanchais dan Sekretariat Senat, Unit Imigrasi dan Unit Pentadbiran dan Kewangan.

1.3 Pernyataan Masalah

Pelajar antarabangsa merupakan aset penting dalam pembangunan sesebuah IPT. Maka disebabkan faktor inilah, setiap IPT perlu bersaing antara satu sama lain untuk mendapatkan jumlah pelajar antarabangsa yang ramai dalam usaha untuk menjadikan sebuah IPT yang bersifat global. Untuk memastikan sesebuah IPT itu di minati oleh pelajar antarabangsa, pihak IPT harus mempunyai sistem kualiti perkhidmatan yang baik dan mampu memenuhi kepuasan pelajar. Situasi inilah yang menjadi permasalahan yang utama, iaitu mengkaji sejauh mana tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA) yang terdapat di Kolej Universiti Insaniah (KUIN) dalam usaha untuk meningkatkan tahap perkhidmatan yang berkualiti dan sekaligus dapat menarik lebih ramai pelajar antarabangsa untuk belajar di KUIN.

Selain jaminan kualiti pendidikan, kepuasan pelajar antarabangsa terhadap sistem perkhidmatan merupakan satu aspek yang tidak boleh diabaikan dalam usaha untuk mempromosikan peluang pendidikan di Malaysia. Ini adalah kerana kepuasan pelajar merupakan satu bentuk promosi *word-of-mouth* yang dapat memberi impak mendalam kepada bakal pelajar melalui perkongsian pengalaman oleh kawan atau kaum keluarga yang pernah atau sedang melanjutkan pengajian di luar negara (Mazzarol & Soutar, 2002). Di samping itu, kepuasan terhadap sistem perkhidmatan bukan sahaja mempengaruhi prestasi pelajar, malah dapat menentukan daya saing sesebuah IPT dalam persekitaran dunia pendidikan tinggi yang semakin mencabar.



Memandangkan pelajar adalah pelanggan kepada setiap IPT, persepsi, pandangan, pendapat dan kehendak pelajar terutamanya pelajar antarabangsa perlu diketahui dan diambil kira supaya dapat menjamin kualiti perkhidmatan yang diberikan adalah baik dan mencapai kepuasan seseorang pelajar. Kebanyakan pendapat dan permintaan pelajar adalah penting memandangkan corak perkhidmatan IPT juga adalah berdasarkan permintahaan dan kehendak pelajar dan bukan hanya untuk memenuhi visi dan misi IPT sahaja.

Sejajar dengan permasalahan yang sering dikaitkan dengan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelajar antarabangsa, kajian ini akan dijalankan di Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA) yang berfungsi untuk menguruskan hal berkaitan akademik

pelajar seperti menerima permohonan kemasukan pelajar, urusan peperiksaan dan konvokesyen, urusan kelulusan akreditasi (MQA), urusan perkuliahan, jadual waktu kelas, urusan proses permohonan visa pelajar baru dan pembaharuan pas pelajar. Namun, beberapa permasalahan yang sering timbul ketika berurusan di HEA seringkali mempengaruhi tahap kepuasan pelajar antarabangsa. Untuk meningkatkan mutu perkhidmatan, berdasarkan kepada permasalahan yang timbul, kajian ini perlu dijalankan untuk mengenalpasti hubungan perkhidmatan dengan kepuasan pelajar antarabangsa yang berurusan di HEA.

1.4 Persoalan Kajian

Kajian ini dijalankan untuk mengetahui tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA. Dapatan kajian daripada pelajar antarabangsa di KUIN akan menjawab kepada beberapa persoalan di dalam kajian ini ialah:

- I. Adakah faktor pebezaan jantina mempengaruhi kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan HEA?
- II. Adakah faktor perbezaan tempoh menetap di Malaysia mempengaruhi kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan HEA?
- III. Adakah pelajar antarabangsa berpuas hati terhadap peralatan dan kemudahan yang terdapat di HEA?

- IV. Adakah pelajar antarabangsa berpuas hati terhadap layanan kakitangan HEA ketika berurusan dengan pelajar?
- V. Adakah pelajar antarabangsa berpuas hati terhadap output perkhidmatan HEA?

1.5 Objektif Kajian

Secara umumnya objektif kajian ini adalah untuk mengkaji tahap kepuasan pelajar-pelajar terhadap perkhidmatan Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA). Secara khususnya, terdapat tiga objektif utama di dalam kajian ini iaitu:

- I. Mengenalpasti faktor pebezaan jantina dalam mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan HEA.
- II. Mengenalpasti faktor pebezaan tempoh menetap di Malaysia dalam mempengaruhi kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan HEA.
- III. Mengenalpasti tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap peralatan dan kemudahan yang terdapat di HEA.
- IV. Mengenalpasti tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap layanan kakitangan HEA ketika berurusan dengan pelajar.
- V. Mengenalpasti tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap output perkhidmatan HEA.

1.6 Hipotesis Kajian

- H0: Tidak terdapat pebezaan jantina dalam mempengaruhi kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan HEA.
- H1: Terdapat perbezaan tahap kepuasan mengikut tempoh menetap di Malaysia dalam kalangan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan HEA
- H2: Terdapat hubungan yang signifikan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA dari aspek peralatan dan kemudahan.
- H3: Terdapat hubungan yang signifikan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA dari aspek layanan kakitangan Jabatan HEA.
- H4: Terdapat hubungan yang signifikan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA dari aspek output atau hasil perkhidmatan Jabatan HEA.

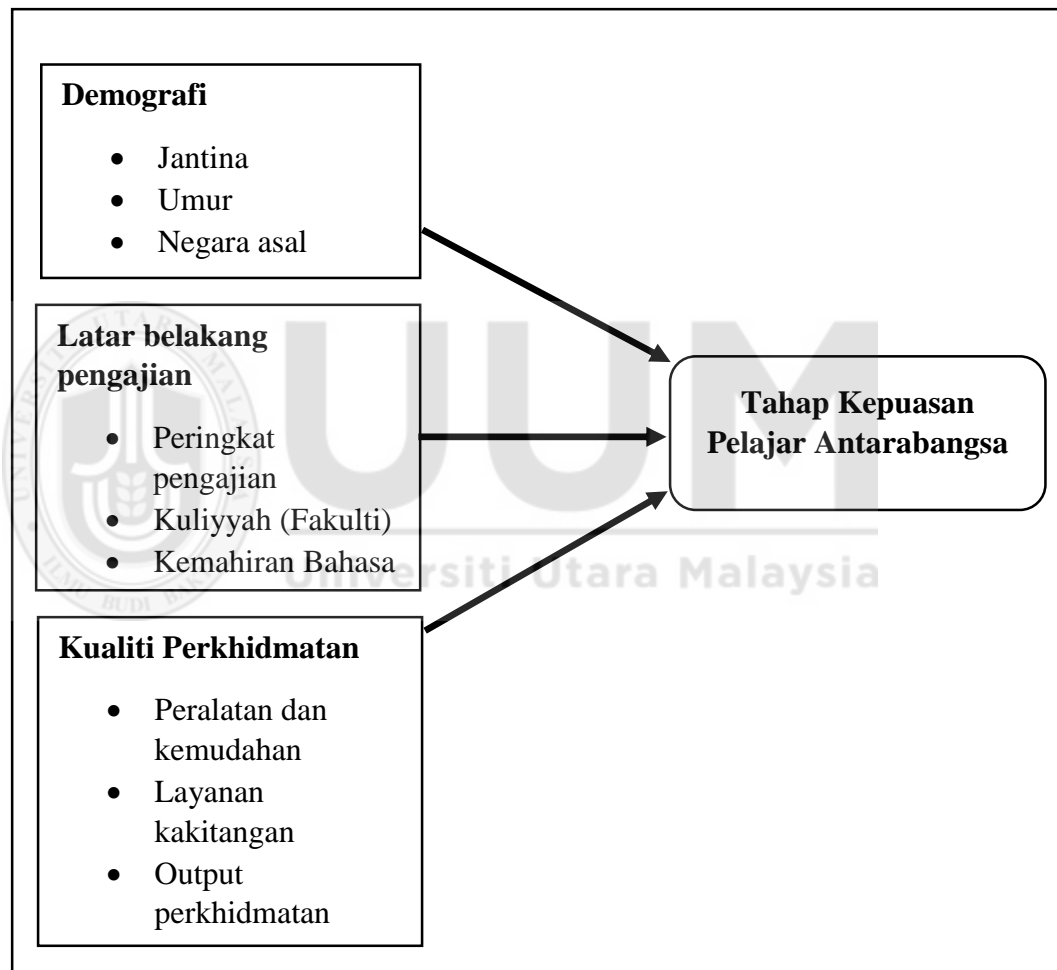
1.7 Skop Kajian

Kajian ini merupakan satu tinjauan untuk mengetahui kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA. Borang soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian untuk mendapatkan data bagi menjawab persoalan kajian. Skop kajian bagi tinjauan ini dipilih berdasarkan kepada jumlah populasi pelajar antarabangsa yang menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Jabatan HEA dengan menggunakan Jadual Penentuan Saiz Sampel Krejcie dan Morgan (1970).

Pelajar yang menjadi responden bagi menjawab persoalan ini ialah pelajar antarabangsa KUIN yang terdiri daripada pelajar yang berasal dari benua Asia Tenggara (Thailand, Cambodia, Indonesia, Myanmar, Filipina, Singapura, Vietnam), Asia Selatan (Bangladesh, India, Pakistan), Asia Timur (China), Asia Barat (Oman, Arab Saudi, Yaman, Arab Bersatu) serta pelajar dari benua Afrika (Nigeria, Mali, Chad, Kenya, Moroco, Sudan, Somalia) yang menggunakan perkhidmatan Jabatan HEA.

1.8 Model Kajian

Model kajian menunjukkan hubungan antara tahap kepuasan pelajar antarangsa dengan kualiti perkhidmatan HEA. Model kajian (Rajah 1.1) merupakan satu langkah awal untuk memulakan dan meneruskan langkah untuk kajian selanjutnya.



Rajah 1.1: Model kajian

1.9 Kepentingan Kajian

Kolej Universiti Insaniah (KUIN) yang ditubuhkan sebagai IPTS kini sedang giat memperkukuhkan keperluan dan kehendak pasaran dalam pencapaian matlamat untuk menjadi sebuah universiti penuh menjelang tahun 2016. KUIN berorientasikan institusi pendidikan Islam untuk membangunkan pendidikan tinggi Islam bagi melahirkan generasi *rabbani* yang memiliki kekuatan jati diri, sahsiah dan citra kecemerlangan seiring dengan moto, visi, misi dan falsafah KUIN.

Kajian ini adalah untuk melihat hubungan di antara kualiti perkhidmatan Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA) dengan kepuasan pelajar antarabangsa di kolej Universiti Insaniah (KUIN). Hasil kajian ini diharap dapat membantu ke arah pemahaman dan penambahbaikan usaha-usaha peningkatan kualiti pentadbiran universiti di Malaysia. Penyelidikan yang berterusan dalam bidang pendidikan akan membantu meningkatkan kualiti pendidikan dan perkhidmatan yang sedia ada. Kajian ini juga dapat mengukuhkan fakta dan kebenaran persekitaran yang dikaji iaitu wujudnya pelbagai persepsi dan tanggapan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA) di KUIN.

Kajian ini juga diharap dapat menyumbang idea daripada perspektif yang berlainan dalam kajian kualiti perkhidmatan dan amat berguna kepada pihak-pihak tertentu khususnya pentadbiran KUIN sendiri serta institusi-institusi pengajian tinggi swasta lain yang turut sama menawarkan program pendidikan berteraskan Islam serta mempunyai pelajar daripada luar negara.

1.10 Kesimpulan

Pendapat dan kehendak pelajar antarabangsa adalah penting bagi sesebuah institusi pengajian yang bersifat global, berikutan ini merupakan kayu pengukur terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan. Semua pendapat dan pandangan pelajar adalah penting memandangkan perkhidmatan yang disediakan adalah berasaskan kehendak pelajar dan bukan setakat mengikut kehendak institusi pengajian atau IPT semata-mata. Sekarang, bagi menjamin kualiti yang baik di IPT, peranan pelajar antarabangsa adalah penting memandangkan mereka merupakan pelanggan kepada perkhidmatan yang ditawarkan di IPT.

BAB 2

ULASAN KARYA

2.0 Pendahuluan

Bab ini akan membicarakan tentang konsep dan definisi serta model yang berkaitan dengan kajian yang dilakukan iaitu kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan Hal Akademik (HEA), Kolej Universiti Insaniah (KUIN). Selain itu dalam bab ini juga akan diulaskan karya yang telah dilakukan oleh pengkaji terdahulu tentang persoalan atau perbincangan yang sama dengan kajian yang sedang dilakukan. Perbincangan ini penting untuk melicinkan perjalanan penyelidikan ini.

2.1 Konsep dan Definisi

Bahagian menerangkan atau mentakrifkan konsep dan definisi dengan ringkas dan mudah difahami tentang kajian yang dijalankan.

2.1.1 Kepuasan

Kepuasan merupakan isu yang penting dan kritikal bukan sahaja di semua industri tetapi juga dalam institusi pendidikan. Pelajar dan staf yang bertindak sebagai pelanggan kepada sesebuah institusi mempunyai kehendak masing-masing perlu dipenuhi oleh pihak pengurusan institusi (Mohd Faiz Bin Mat Nasir & Lee Ming Foong, 2011).

Marra (1989) dalam kajian Hamidah Abd Hamid et al (t.t) yang bertajuk Tahap Kualiti Pendidikan Tinggi Dari Perspektif Pelajar Di Universiti Teknologi Malaysia, menyatakan kepuasan sebagai bahagian yang menunjukkan keperluan, kehendak dan jangkaan pelanggan yang dipenuhi dan dicapai untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan.

Kotler, Keller, Ang, leong dan Tan (2013), mendefinisikan kepuasan sebagai:-

“Satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectation”

Kepuasan merujuk kepada keadaan efektif yang merupakan reaksi dan persepsi terhadap pengalaman atau hasil interaksi dengan penjual atau pembekal perkhidmatan. Kepuasan dihasilkan oleh penilaian pelanggan terhadap sejauh mana

prestasi penjual dilihat telah memenuhi atau melebihi beberapa standard perbandingan (Padmakumar, Swapna & Gantasala, 2011).

Dalam kajian ini, kepuasan diukur di kalangan pelajar antarabangsa untuk melihat sejauh mana mereka berpuas hati terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan dan disediakan oleh HEA, KUIN.

2.1.2 Pelajar Antarabangsa

Pelajar antarabangsa adalah individu yang berasal dari luar negara yang menyambung pengajian di Institusi Pengajian di Malaysia, sama ada di peringkat tertinggi mahupun peringkat rendah. Dalam kajian ini, pelajar antarabangsa yang dikaji adalah pelajar antarabangsa yang menyambung pengajian mereka di KUIN.

Pelajar antarabangsa di KUIN terdiri daripada pelbagai benua seperti Asia Tenggara (Thailand, Cambodia, Indonesia, Myanmar, Filipina, Singapura, Vietnam), Asia Selatan (Bangladesh, India, Pakistan), Asia Timur (China), Asia Barat (Oman, Arab Saudi, Yaman, Arab Bersatu) serta pelajar dari benua Afrika (Nigeria, Mali, Chad, Kenya, Morocco, Sudan, Somalia)

2.1.3 Kualiti Perkhidmatan

Menurut Hamidah Abd Hamid, et al (t.t), kualiti perkhidmatan dari sudut MS ISO 9000, kualiti ialah keseluruhan ciri-ciri sesuatu entiti (produk dan perkhidmatan) yang dapat memenuhi kehendak pelanggan yang dinyatakan atau yang tersirat. Abd Rahim dan Shukor Shamsudin (2008) dalam kajian Kualiti Perkhidmatan Berdasarkan Perspektif Pelajar Di Institusi Pengajian Tinggi Awam Malaysia, menyatakan bahawa usaha untuk memikat lebih ramai pelajar (sama ada di dalam atau luar negara) untuk meneruskan pengajian mereka di peringkat pengajian tinggi (sarjana muda dan pasca ijazah), kualiti perkhidmatan yang terbaik perlu diberikan kepada pelajar dalam usaha untuk 'mengikat' mereka. Ini kerana, apabila pelajar merasakan mereka berpuas hati, mereka akan kembali atau mempromosikan kepada orang lain di mana tempat mereka belajar. Secara umumnya, pelajar yang tidak berpuas hati akan lebih suka untuk ke tempat lain.

Menurut Muhamad Faisal Bahari dan Mohd Rizal Muwazir (t.t), kualiti perkhidmatan yang baik merupakan antara perkara yang penting menurut perspektif Islam. Ini sejajar dengan firman Allah yang bermaksud:

“Kamu (umat Muhammad S.A.W.) adalah sebaik-baik umat yang dilahirkan bagi umat manusia, kamu menyuruh berbuat baik dan melarang daripada

segala perkara yang salah (mungkar) serta kamu pula beriman kepada Allah”.

(Surah Al-Imran, ayat 110)

Agama Islam menyuruh umatnya sentiasa melakukan kebaikan kepada manusia yang lain. Ini termasuklah memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada para pelanggan. Kualiti perkhidmatan yang terbaik akan terhasil apabila wujud satu keyakinan bahawa Allah sentiasa mengawasi pekerjaan dan melihatnya walau di mana jua (Muhamad Faisal Bahari & Mohd Rizal Muwazir, t.t).

Perkhidmatan yang berkualiti menjadi sebahagian daripada perkara asas kepada organisasi untuk berjaya dalam industri ini. Kesedaran untuk meningkatkan kualiti dalam setiap perkhidmatan yang disediakan kini bukan lagi menjadi perkara mudah malah ia menjadi satu tanggungjawab yang berat untuk dilaksanakan kepada organisasi yang menawarkan perkhidmatan tersebut. (Mamat K, 2003). Menurut Mohd Khalit Othman (2006) pula perkhidmatan yang berkualiti bagi organisasi kajian adalah bermaksud sesuatu perkhidmatan yang diberikan kepada pengguna yang akan memenuhi kehendak atau kepuasan pengguna berdasarkan spesifikasi atau piawaian yang telah ditetapkan. Perkhidmatan yang cepat, cekap dan tepat, bersopan santun serta ikhlas adalah salah satu contoh perkhidmatan yang berkualiti dan memenuhi kepuasan pengguna.

Kualiti perkhidmatan yang dikaji dalam kajian ini adalah terhadap Jabatan HEA dari sudut kemudahan dan peralatan, layanan kakitangan dan output atau hasil perkhidmatan yang disediakan dan diberikan kepada pelajar antarabangsa khususnya.

2.1.4 Hal Ehwal Akademik (HEA)

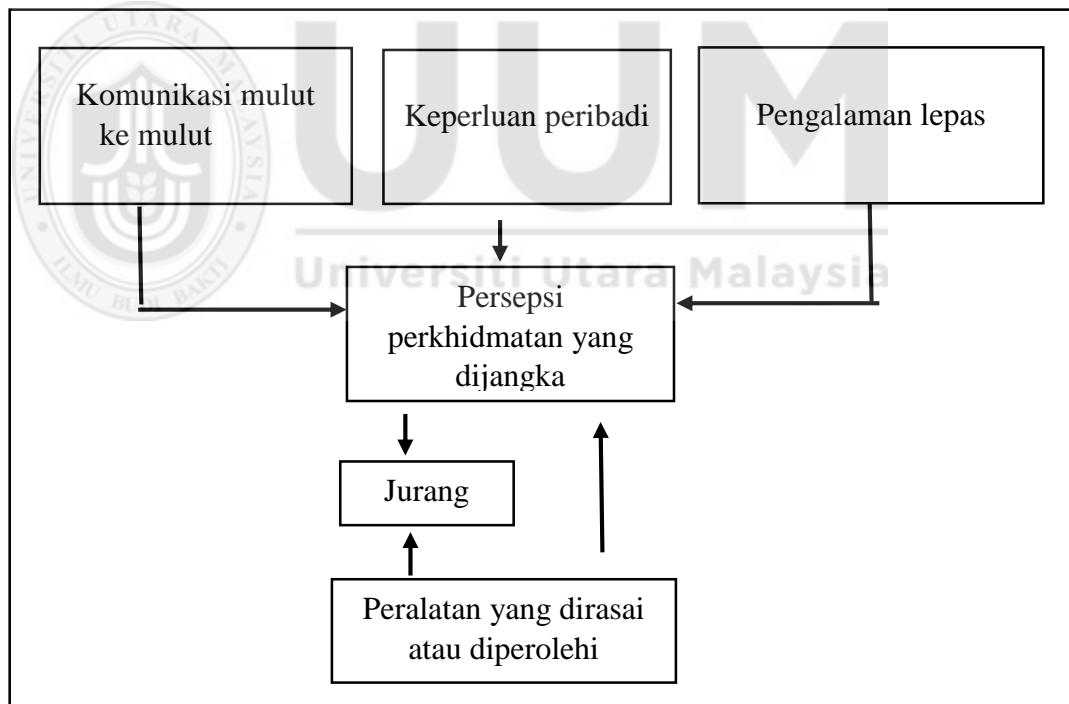
Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA) adalah salah satu jabatan yang terdapat dalam setiap Institusi Pengajian Tinggi Awam dan juga swasta. Jabatan HEA ditubuhkan bagi menyelaraskan semua urusan berkaitan Akademik terutama mengenai urusan kemasukan, pembelajaran dan peperiksaan pelajar. Di Kolej Universiti Insaniah (KUIN), Jabatan HEA diketuai oleh seorang Pengarah dan dibantu oleh lima orang Ketua Unit di samping kakitangan sokongan yang lain.

Kajian ini memilih Jabatan HEA kerana memandangkan ianya merupakan salah satu jabatan yang penting di KUIN. Jabatan HEA umpama sebuah jentera besar yang memproses serta menghasilkan pulangan kepada KUIN.

2.2 Teori

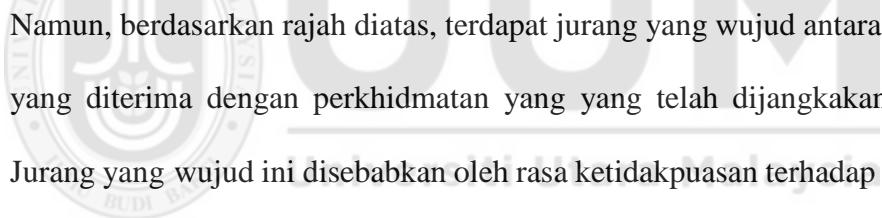
Dua teori akan diutarakan dalam membincangkan mengenai kajian ini, iaitu Teori Kualiti Perkhidmatan bagi mengaitkan kualiti dan persepsi, dan Teori Kepuasan Pelanggan yang menunjukkan elemen yang menentukan kepuasan pelanggan serta perkaitan antara kedua-dua perkhidmatan dan kepuasan.

2.2.1 Teori Kualiti Perkhidmatan

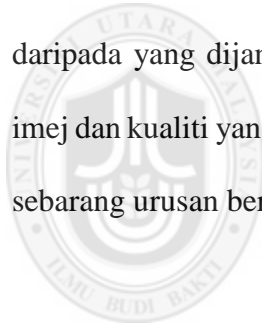


Rajah 2.1: Teori Kualiti Perkhidmatan
(Sumber: Diubahsuai dari Boonie & Kurt, 1996)

Teori kualiti perkhidmatan yang ditunjukkan di dalam rajah 2.1, terdapat satu perkaitan yang jelas antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelanggan yang ditawarkan oleh sesebuah organisasi atau institusi. Setiap manusia mempunyai kehendak dan keperluan masing-masing terhadap produk dan perkhidmatan yang dirasakan dapat memenuhi keperluan dan kehendak mereka, maka ianya berdasarkan kepada komunikasi dengan orang ramai memenuhi produk tersebut dan juga berdasarkan pengalaman masa lalu. Hasil yang diperolehi itu, secara tidak langsung akan mewujudkan satu persepsi terhadap perkhidmatan yang ingin mereka perolehi. Tindak balas yang akan wujud selepas itu iaitu sama ada mereka mendapatkan perkhidmatan tersebut atau sebaliknya.

Namun, berdasarkan rajah diatas, terdapat jurang yang wujud antara perkhidmatan yang diterima dengan perkhidmatan yang telah dijangkakan sebelum ini.  Jurang yang wujud ini disebabkan oleh rasa ketidakpuasan terhadap apa yang telah diterima. Oleh itu, pembekal perkhidmatan tersebut perlulah memastikan jurang yang wujud ini tidak terlalu luas dimana secara langsung menunjukkan ketidakcekapan dalam menyediakan perkhidmatan (Hamidah et al, t.t). Jurang-jurang ini adalah disebabkan faktor seperti tidak mengetahui apa yang dijangkakan pelanggan, tidak memberikan perkhidmatan menepati piawaian serta tidak menepati prestasi.

Melalui teori kepuasan pelanggan ini dapat dikaitkan dalam kajian berkaitan dengan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan jabatan HEA, Kolej Universiti INSANIAH (KUIN). Contohnya, seorang pelajar antarabangsa yang telah berurusan di jabatan HEA mempunyai tanggapan dan kepuasan tersendiri mengenai kualiti perkhidmatan yang diperolehi dari segi peralatan dan kemudahan yang disediakan, layanan kakitangan jabatan HEA serta output perkhidmatan yang diberikan. Namun, sekiranya perkhidmatan yang disediakan oleh jabatan HEA tidak dapat memenuhi kepuasan pelajar antarabangsa berkenaan, maka pelajar tersebut akan menganggap kualiti perkhidmatan jabatan HEA adalah rendah, tetapi jika didapati perkhidmatan yang disediakan melebihi daripada yang dijangkakan, maka pelajar beranggapan jabatan HEA mempunyai imej dan kualiti yang terbaik sebagai pusat utama tumpuan pelajar dalam melakukan sebarang urusan berkaitan akademik.



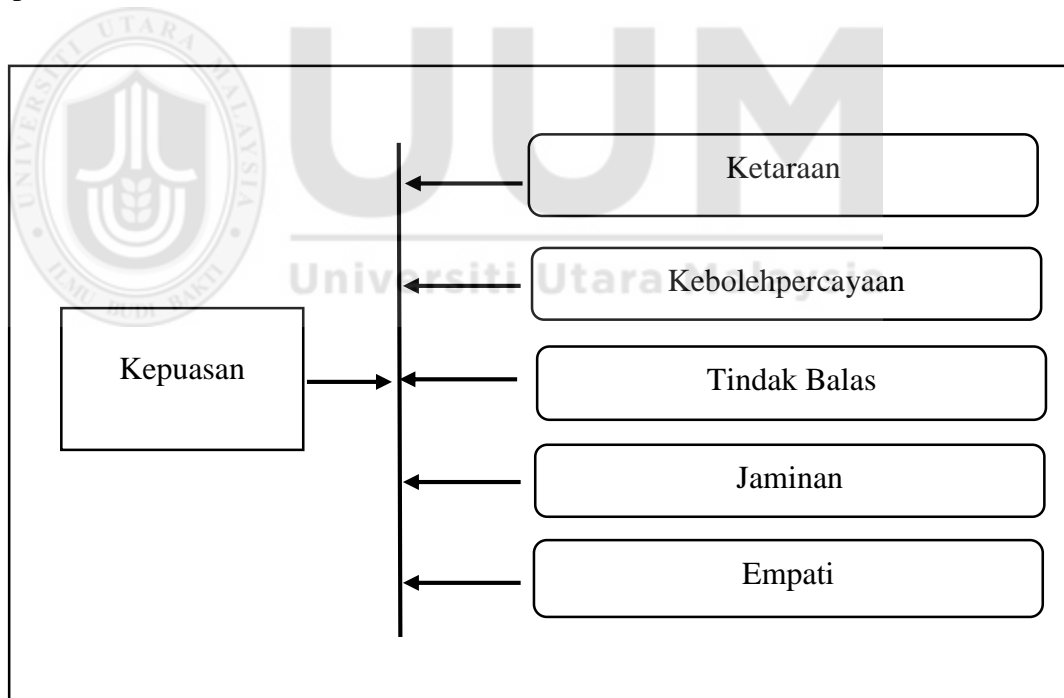
UUM
Universiti Utara Malaysia

2.2.2 Teori Kepuasan Pelanggan

Dalam kajian berkaitan kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan, Teori SERVQUAL ini digunakan dengan meluas dalam pelbagai bidang yang berkaitan dengan penawaran perkhidmatan kepada masyarakat umum. Ramai sarjana telah mengkaji perkara ini dalam bidang masing-masing, misalnya perkhidmatan awam. Pengukuran SERVQUAL yang telah dibangunkan oleh Parasuraman et al. (1990)

bagi tujuan pengukuran kualiti perkhidmatan dalam bidang pemasaran dan kemudiannya telah digunakan dalam pelbagai bidang.

SERVQUAL digunakan untuk mengenal pasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi yang merangkumi aspek dalaman dan luaran penyampaian perkhidmatan. SERVQUAL juga dapat membantu terutamanya pengeluar perkhidmatan untuk memahami dengan lebih mendalam berkaitan jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan serta dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan secara berterusan.



Rajah 2.2: *Teori kepuasan Pelanggan*
(Sumber: diubahsuai dari Prasad et al 1998)

Prasuraman et al. (1988) telah membentuk satu teori kepuasan yang mengandungi lima elemen penting bagi menentukan kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan di sesebuah organisasi atau institusi. Lima elemen tersebut ialah ketaraan, kebolehpercayaan, tindak balas, jaminan dan empati. Teori kepuasan pelanggan ini digunakan dalam kajian ini untuk mengukur kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang diamalkan oleh jabatan HEA, KUIN. Setiap elemen yang disebutkan mempunyai maksud yang berlainan.

Ketaraan merupakan elemen yang nyata dan boleh dilihat ataupun dirasai (Azizah Abd Rahman & Rose Alinda Alias, 2000). Oleh itu, elemen ini mestilah diberi penekanan kerana ia akan mencerminkan perkhidmatan kualiti yang berkesan oleh pihak Jabatan HEA KUIN. Ketaraan juga merupakan satu elemen yang mudah dikesan kelemahannya jika perkhidmatan yang ditawarkan adalah tidak menurut kehendak pelajar antarabangsa. Kebolehpercayaan adalah merujuk kepada kebolehan Jabatan HEA, KUIN untuk melakukan dan menjalankan kualiti perkhidmatan yang dikehendaki oleh pelajar antarabangsa. Perkhidmatan yang ditawarkan mestilah tepat dengan kehendak mereka. Dengan ini, akan wujudnya kepercayaan pelajar antarabangsa terhadap perkhidmatan yang ditawarkan.

Tindak balas ialah ketangkasan Jabatan HEA, KUIN bertindak dalam memahami masalah pelajar antarabangsa. Ini menunjukkan bahawa pihak Jabatan HEA perlu menyediakan perkhidmatan yang terbaik. Kepuasan pelajar antarabangsa akan meningkat sekiranya tindak balas diberikan dalam masa yang cepat. Jaminan akan mewujudkan kepercayaan kepada pelajar antarabangsa dan membolehkan mereka

menerima perkhidmatan yang terbaik. Dengan adanya jaminan ini akan menjadikan pelajar antarabangsa lebih berasa selesa terhadap perkhidmatan yang ditawarkan kepada mereka (Hamidah Abd Hamid et.al (t.t). Empati pula merupakan perasaan memahami perasaan pelajar antarabangsa yang wujud serta menawarkan perkhidmatan yang dapat menambat hati mereka. Dengan adanya kesefahaman, ia dapat mengurangkan jurang perbezaan pendapat antara mereka dalam menawarkan kualiti perkhidmatan yang baik.

2.3 Ulasan Karya

Terdapat banyak kajian yang telah dilakukan berkaitan dengan tahap kepuasan dan kualiti perkhidmatan oleh pengkaji yang lalu. Dalam bahagian sorotan kajian ini, akan membincangkan beberapa kajian yang berkait rapat dengan kajian ini.

Haliyana Tonot dan Atiah Ibrahim (2014) menjalankan kajian mereka berdasarkan lima dimensi SERVQUAL iaitu kewujudan nyata, kebolehpercayaan, tindak balas atau tanggungjawab, jaminan, dan empati. Aminuddin Yusof (t.t) juga menggunakan instrumen SERVQUAL untuk menilai kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang disediakan untuk para pelajar kolej matrikulasi. SERVQUAL dipilih kerana ia telah digunakan secara meluas oleh para pengkaji sebagai pendekatan untuk mengukur kualiti perkhidmatan berdasarkan perbandingan di antara jangkaan dan pengalaman responden terhadap sesuatu

perkhidmatan. Selain itu, Mohd Faiz dan Lee Ming Foong (2011), turut menggunakan teknik SERVQUAL dalam kajiannya untuk mengkaji tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di fakulti pendidikan teknikal dari aspek kemudahan dan fasiliti.

Terdapat juga pengkaji yang menggabungkan dua instrument atau model untuk menjalankan kajian berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan. Seperti Mohamad Hanif dan Mawardi (2014) dalam kajian berkaitan amalan pengurusan kualiti dan kepuasan pelanggan dalam sektor ekopelancongan berteraskan kualiti telah menggunakan dua instrument SERVQUAL dan Borang kriteria *Total Quality Management (TQM)* untuk menjalankan kajiannya. Hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan secara langsung antara pelaksanaan Amalan Pengurusan Kualiti (APK) atau *Total Quality Management (TQM)* dengan kepuasan pelanggan, namun tidak terdapat perbezaan yang ketara dengan kepuasan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan operator yang tidak mengamalkan APK atau *TQM*.

Roslina Mansor (t.t), dalam kajian kualiti perkhidmatan di Kolej Profesional Mara (KPM) daripada perspektif pelajar menggunakan kajian secara tinjaun. Dengan menggunakan kerangka konseptual kajian melalui gabungan dua model iaitu model SERVQUAL dan model Input-Proses-Output (IPO). Model SERVQUAL telah diubah suai dengan menggantikan lima dimensi asal iaitu keketaraan, kebolehpercayaan, responsif, empati dan jaminan dengan lima dimensi proses

pendidikan iaitu keketaraan KPM, kebolehpercayaan KPM, kewajipan KPM, keyakinan terhadap KPM dan keprihatinan KPM. Model tersebut digunakan bagi mengukur komponen kualiti proses pendidikan berdasarkan jurang antara persepsi pelajar terhadap proses pendidikan yang sebenarnya dan yang diharapkan. Model IPO pula digunakan sebagai kerangka asas penyelidikan yang menggunakan teori sistem, bagi mengukur kualiti teknikal atau hasil pendidikan KPM daripada persepsi pelajar. Secara keseluruhannya, hasil kajian ini menunjukkan bahawa walaupun kualiti proses pendidikan KPM keseluruhannya adalah baik, masih terdapat jurang dalam aspek-aspek proses pendidikan KPM.

Banyak pengkaji menjalankan kajian berkaitan dengan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan berdasarkan kemudahan, perkhidmatan atau prasarana yang disediakan di sesebuah institusi atau tempat kajian tersebut seperti, Tuan Syarifah Atifah et al, (t.t), dalam kajiannya yang bertajuk tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan prasarana yang disediakan di Politeknik, Banting Selangor bagi Sesi Disember 2012. Objektif kajian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh institusi dari aspek kemudahan prasarana. Hasil daripada analisis data kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan prasarana adalah pada tahap sederhana. Hasil dapatan kajian ini dapat menjadi panduan kepada pihak pengurusan untuk membuat penambahbaikan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kemudahan prasarana yang disediakan kepada pelajar.

Kajian Ku Ahmisuhaiti & Hyrida (t.t) dalam kajian berkaitan perpustakaan Politeknik Port Dickson juga menjalankan tinjauan daripada persepsi pelajar Jabatan Perdagangan untuk melihat perkhidmatan yang disediakan oleh perpustakaan dari segi kemudahan, perkhidmatan kaunter dan pengurusan dari sudut pandangan pelajar. Ternyata aspek-aspek yang dikaji dari segi perkhidmatannya telah mempengaruhi tahap kepuasan responden yang dikaji iaitu pelajar-pelajar Jabatan Perdagangan.

Terdapat juga kajian yang menyeluruh dijalankan terhadap kualiti perkhidmatan untuk mengukur tahap kepuasan. Zaimah et al. (2014) membincangkan tahap kepuasan dalam kalangan pelajar pascasiswazah antarabangsa terhadap kualiti sistem penyampaian di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) secara perbandingan mengikut jantina dan program pengajian siswazah. Kajian ini mengelaskan perkhidmatan sistem penyampaian kepada 15 komponen, iaitu permohonan untuk kemasukan, proses pendaftaran, proses penyeliaan, pengajaran dan pembelajaran penghantaran, kemudahan pengajaran dan pembelajaran, perkhidmatan perpustakaan, kakitangan sokongan, penginapan pelajar, sistem pengangkutan kampus, kafeteria, perkhidmatan sokongan kampus, keselamatan dan keselamatan, perhubungan pelajar, peperiksaan dan *viva-voce*, kelayakan dan tamat pengajian. Hasil Ujian-t menunjukkan tahap kepuasan pelajar pasca siswazah antarabangsa terhadap sistem penyampaian perkhidmatan UKM adalah sederhana.

Hamidah Binti Abdul Rahman et al. (t.t) dalam kajian mengenai tahap kualiti pendidikan tinggi dari perspektif pelajar di universiti teknologi Malaysia Menggabungkan kepuasan pelajar dari sudut kemudahan dan perkhidmatan, pengendalian pengajaran dan pembelajaran serta layanan kakitangan kepada pelajar. Kajian tersebut menunjukkan pelajar tahun satu lebih menekankan aspek berkaitan pelajaran seperti subjek dan sistem pembelajaran, kualiti pensyarah dan rangka kursus mereka. Pelajar tahun akhir pula lebih melihat pendidikan tinggi secara keseluruhan dan meliputi semua faktor. Pengalaman yang dilalui sebagai pelajar selama empat atau lima tahun telah membuatkan mereka mengambilkira faktor sampingan kecil yang mungkin boleh menjejaskan pelajaran seperti kemudahan internet dan sistem kad matrik. Tahap kepuasan pelajar secara keseluruhannya adalah tinggi terhadap kriteria pengendalian pengajaran dan pembelajaran berbanding dengan kriteria kualiti perkhidmatan kepada pelajar dan kriteria kualiti fasiliti dan perkhidmatan.

Liew Chei Siang (2012), dalam analisis kepuasan terhadap program pengajian dalam kalangan pelajar antarabangsa di Malaysia telah melihat tahap kepuasan dari sudut yang berbeza di mana objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti pengaruh faktor akademik dan demografi ke atas kepuasan pelajar antarabangsa terhadap program pengajian yang diikuti oleh mereka. Keputusan kajian menunjukkan kepuasan terhadap pensyarah dan kaedah penilaian kursus ialah penentu yang penting bagi kepuasan terhadap program pengajian. Perbezaan

persepsi tentang tahap kepuasan program pengajian didapati signifikan antara pelajar dari negara asal dan jenis institusi pengajian yang berlainan

2.4 Ringkasan Kajian

Jadual 2.1 menunjukkan ringkasan kajian dan hasil kajian yang pernah dilakukan untuk mengkaji tahap kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan mengikut dimensi kajian masing-masing.

Jadual 2.1
Ringkasan Kajian

Bil	Nama Pengkaji	Tajuk Kajian	Aspek Kajian	Hasil Kajian
1	Haliyana Tonot & Atiah Ibrahim (2014)	Penilaian Kualiti Perkhidmatan Di One Stop Center (Osc) Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (Kuis): Satu Kajian Rintis.	<ul style="list-style-type: none"> - Perbezaan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan di One Stop Center (OSC) - Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL iaitu <ol style="list-style-type: none"> 1. Kewujudan 2. Kebolehpercayaan 3. Tindak Balas 4. Jaminan 5. Empati 	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil kajian adalah negatif secara keseluruhannya. Ini menunjukkan pelajar tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan. - Kajian juga mendapati sekerap mana pun pelajar berurusan dengan OSC, pelajar tidak akan berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan dari segi persepsi dan jangkaan.

(Sambungan Jadual 2.1)

Bil	Nama Pengkaji	Tajuk Kajian	Aspek Kajian	Hasil Kajian
2	Roslena Mansor (t.t)	Kualiti Perkhidmatan di Kolej Profesional Mara (KPM) daripada Perspektif Pelajar	<p>- Kajian melalui gabungan dua model iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Model SERVQUAL 2. Model Input-Proses-Output (IPO). 	<p>- Hasil kajian : Kualiti proses pendidikan KPM keseluruhannya adalah baik</p> <p>- Masih terdapat lagi jurang dalam aspek-aspek proses pendidikan KPM</p>
3	Tuan Syarifah Atifah et al, (t.t)	Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kemudahan Dan Perkhidmatan Prasarana Yang Disediakan Di Politeknik, Banting Selangor Bagi Sesi Disember 2012.	- Kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh institusi dari aspek: Kemudahan dan prasarana.	- Hasil Kajian : Tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan prasarana adalah pada tahap sederhana .
4	Ku Ahmisuhaiti & Hyrida (t.t)	Perkhidmatan Perpustakaan Politeknik Port Dickson: Tinjauan Daripada Persepsi Pelajar Jabatan Perdagangan.	<p>Pandangan pelajar-pelajar terhadap :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kemudahan - Perkhidmatan kaunter - Pengurusan 	<p>- Hasil kajian: Memuaskan hati pelajar-pelajar dari segi kemudahan, kaunter perkhidmatan dan pengurusan.</p> <p>- Analisis item secara individu perlu ditingkatkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan komputer 2. Perkhidmatan “wireless” 3. Kemudahan tempat simpan barang

(Sambungan Jadual 2.1)

Bil	Nama Pengkaji	Tajuk Kajian	Aspek Kajian	Hasil Kajian
5	Zaimah et al, (2014)	Tahap Kepuasan Dalam Kalangan Pelajar Pascasiswazah Antarabangsa Terhadap Kualiti Sistem Penyampaian Di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) Secara Perbandingan Mengikut Jantina Dan Program Pengajian Siswazah.	Kajian ini mengelaskan perkhidmatan sistem penyampaian kepada 15 komponen	- Hasil Ujian-T menunjukkan tahap kepuasan pelajar pasca siswazah antarabangsa terhadap sistem penyampaian perkhidmatan UKM adalah sederhana .
6	Hamidah Binti Abdul Rahman et al, (t.t)	Tahap Kualiti Pendidikan Tinggi Dari Perspektif Pelajar Di Universiti Teknologi Malaysia	Menggabungkan kepuasan pelajar dari sudut: 1. Kemudahan dan perkhidmatan 2. pengendalian pengajaran 3. Pembelajaran serta layanan kakitangan kepada pelajar.	Hasil kajian: Tahap kepuasan pelajar secara keseluruhannya adalah tinggi terhadap kriteria pengendalian pengajaran dan pembelajaran berbanding dengan kriteria kualiti perkhidmatan kepada pelajar dan kriteria kualiti fasiliti dan perkhidmatan.

(Sambungan Jadual 2.1)

Bil	Nama Pengkaji	Tajuk Kajian	Aspek Kajian	Hasil Kajian
7	Liew Chei Siang (2012)	Analisis Kepuasan Terhadap Program Pengajian Dalam Kalangan Pelajar Antarabangsa Di Malaysia	Kepuasan pelajar antarabangsa terhadap program pengajian dari sudut: 1. Pengaruh faktor akademik 2. Demografi	Hasil kajian: Kepuasan terhadap pensyarah dan kaedah penilaian kursus ialah penentu yang penting bagi kepuasan terhadap program pengajian.
8	Saya Hafisoh Husin (2015)	Kepuasan Pelajar Antarabangsa Terhadap Kualiti Perkhidmatan Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA). Kajian Kes : Kolej Universiti Insaniah (KUIN)	Kepuasan pelajar antarabangsa dari segi: 1. Peralatan / kemudahan 2. Layanan kakitangan 3. Output / hasil Perkhidmatan Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA), Kolej Universiti insaniah (KUIN)	Hasil kajian: <i>correlation</i> SPSS mendapati kualiti perkhidmatan berdasarkan aspek yang dikaji iaitu peralatan dan kemudahan, layanan kakitangan serta output atau hasil perkhidmatan yang diberikan oleh Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA) mempunyai hubungan sederhana dengan kepuasan pelajar antarabangsa.

2.5 Kesimpulan

Bab ini telah menerangkan aspek-aspek penting yang diperoleh daripada tinjauan literatur berkaitan semua dimensi yang berkaitan dengan kepuasan dan kualiti perkhidmatan. Beberapa model dan kajian yang telah diulas, terdapat persamaan di antara kajian-kajian tersebut dengan kajian yang akan dijalankan oleh pengkaji. Kajian-kajian lepas mempunyai matlamat dan objektif kajian yang hampir sama iaitu bagi menentukan sama ada perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan mampu memenuhi kepuasan pelanggan.

Kemudahan dan perkhidmatan yang ditawarkan meliputi aspek-aspek seperti layanan kakitangan, peralatan dan kemudahan, infrastruktur dan kebajikan model analisis yang digunakan dalam menganalisis kepuasan pelajar. Kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan banyak dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap perkhidmatan yang digunakan. Oleh itu, kualiti perkhidmatan yang ditawarkan haruslah memperbaiki kepuasan pelanggan serta persepsi pelanggan. Keseluruhan kajian ini mendapati bahawa jika kualiti perkhidmatan baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat begitu juga sebaliknya.

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.0 Pendahuluan

Metodologi kajian adalah satu cara dan kaedah yang sistematik untuk memperoleh dan mengumpul data-data yang tepat dan bersesuaian dengan tujuan kajian. Kajian ini menggunakan kajian kuantitatif untuk mendapatkan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA. Data dan maklumat dikumpul melalui soal selidik untuk menjawab soalan-soalan kajian yang berkaitan dengan kepuasan pelajar dari segi kemudahan dan perkhidmatan, layanan kakitangan serta output atau hasil perkhidmatan Jabatan HEA.

Dalam bab ini akan dibincangkan tentang reka bentuk kajian, lokasi dan sampel kajian, kaedah dan instrumen kajian, pembentukan borang kaji selidik, kajian rintis serta kaedah menganalisis data kajian. Kajian ini merupakan kajian dalam bentuk kualitatif. Kajian ini juga menggunakan sumber data primer dan sekunder, dimana data primer diperoleh secara langsung daripada borang soal selidik manakala data sekunder adalah data yang dikumpulkan daripada orang lain. Data ini diperolehi daripada pelbagai sumber seperti jurnal, artikel, laporan dan buku.

3.1 Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk sesuatu penyelidikan adalah teknik dan kaedah tertentu bagi mendapatkan maklumat yang diperlukan untuk menyelesaikan sesuatu masalah (Mohd Najib 2003). Kajian yang dijalankan ini merupakan satu kajian *deskriptif* dan *inferensi*. Reka bentuk kajian ini adalah bertujuan untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA, KUIN. Kajian ini melibatkan pembolehubah terikat iaitu tahap kepuasan pelajar. Sementara pembolehubah bersandar pula terdiri daripada faktor demografi (jantina, umur, Negara, tempoh berada di Malaysia), latar belakang pengajian (program/peringkat pengajian, kuliyyah/fakulti, pengetahuan bahasa) dan faktor kualiti perkhidmatan jabatan HEA (peralatan dan kemudahan, layanan kakitangan, output perkhidmatan). Disamping itu, penyelidik juga menjalankan penyelidikan secara *open-question* melalui borang kaji selidik untuk mendapatkan pendapat dan cadangan daripada pelajar antarabangsa berkaitan dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Jabatan HEA.

Jadual 3.1
Reka bentuk kajian

	Kaedah pengumpulan	Responden/ sampel
Reka Bentuk Kajian	Soal selidik	Pelajar Antarabangsa
	Pandangan / komen	Pelajar Antarabangsa

Reka bentuk kajian ditunjukkan dalam Jadual 3.1. Kutipan data dibuat melalui edaran borang soal selidik secara langsung, di mana borang soal selidik diserahkan terus kepada responden kajian iaitu pelajar-pelajar antarabangsa yang berasal dari benua Asia Tenggara (Thailand, Cambodia, Indonesia, Myanmar, Filipina, Singapura, Vietnam), Asia Selatan (Bangladesh, India, Pakistan), Asia Timur (China), Asia Barat (Oman, Arab Saudi, Yaman, Arab Bersatu) serta pelajar dari benua Afrika (Nigeria, Mali, Chad, Kenya, Morocco, Sudan, Somalia).

Oleh kerana pengkaji ingin memastikan responden mengembalikan borang soal selidik yang diserahkan secepat mungkin dan mengoptimalkan kos yang terlibat di dalam proses pengumpulan data, maka kaedah edaran borang soal selidik secara langsung adalah merupakan kaedah yang difikirkan terbaik untuk dijalankan. Serahan borang soal selidik adalah melalui wakil pelajar yang dipilih untuk membantu mengedarkan dan mengumpul semula borang soal selidik.

Kesimpulannya, kaedah ini amat sesuai digunakan dalam kajian ini bagi mengetahui sejauh mana tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap mutu perkhidmatan Jabatan HEA.

3.2 Populasi dan Sampel Kajian

Sasaran kajian ini adalah pelajar antarabangsa yang belajar di Kolej Universiti Insaniah (KUIN) di mana populasi kajian ini adalah pelajar yang berasal dari benua Asia Tenggara (Thailand, Cambodia, Indonesia, Myanmar, Filipina, Singapura, Vietnam), Asia Selatan (Bangladesh, India, Pakistan), Asia Timur (China), Asia Barat (Oman, Arab Saudi, Yaman, Arab Bersatu) serta pelajar dari benua Afrika (Nigeria, Mali, Chad, Kenya, Morocco, Sudan, Somalia). Data yang diperolehi daripada Jabatan HEA menunjukkan seramai 375 orang pelajar antarabangsa.

Jadual 3.2 menunjukkan bilangan pelajar mewakili benua tersebut:

Jadual 3.2
Bilangan Pelajar Antarabangsa Mengikut Benua

BIL	BENUA	JUMLAH PELAJAR
1	Asia Tenggara	245
2	Asia Selatan	4
3	Asia Timur	44
4	Asia Barat	15
5	Benua Afrika	67
JUMLAH		375

(Sumber: Jabatan Hal Ehwal Akademik, 2015)

Memandangkan bilangan pelajar antarabangsa adalah ramai, kajian ini mengendalikan persampelan pelajar antarabangsa yang dipilih dari benua Asia Tenggara (Thailand, Cambodia, Indonesia, Myanmar, Filipina, Singapura, Vietnam), Asia Selatan (Bangladesh, India, Pakistan), Asia Timur (China), Asia Barat (Oman, Arab Saudi, Yaman, Arab Bersatu) serta pelajar dari benua Afrika (Nigeria, Mali, Chad, Kenya, Morocco, Sudan, Somalia).

Pada peringkat persampelan antara benua, kaedah persampelan secara rawak dilakukan untuk memilih sampel kebarangkalian pelajar antarabangsa KUIN supaya terdapat wakil pelajar dari setiap benua. Pemilihan sampel telah dibuat secara rawak juga bagi memberikan peluang yang sama kepada individu untuk terlibat sebagai sampel kajian ini dalam mewakili populasi yang dikaji (Mohd Majid Konting, 2000). Menurut Krejcie dan Morgan (1970) sampel bagi bilangan 375 orang ialah 181 orang. Dengan itu, 190 orang pelajar antarabangsa telah dipilih untuk terlibat dalam kajian ini.

3.3 Kaedah dan Instrumen Kajian

Kaedah yang digunakan dalam proses pengumpulan data dan maklumat dengan menggunakan kaedah kuantitatif. Kaedah kuantitatif iaitu menggunakan borang kaji selidik dalam bentuk “*skala likert*” yang bersesuaian dengan matlamat untuk mendapatkan maklumbalas secara langsung dari responden yang terlibat untuk menilai tahap kepuasan pelajar antarabangsa keatas kualiti perkhidmatan jabatan

HEA. Pendekatan kuantitatif melalui borang kaji selidik ini dapat memberi faedah kepada kajian di mana ia dapat menghasilkan satu penemuan yang *valid* dan *reliable* melalui “*closed-ended question*”. Ini kerana pendekatan ini dapat memberi faedah dalam membuktikan kesahihan yang kukuh dengan menggunakan hasil daripada analisis. Manakala kajian tambahan pula dilakukan untuk mendapatkan maklumat tambahan berkaitan dengan cadangan dan pandangan yang dikemukakan dalam kajian iaitu melalui “*open-ended question*”.

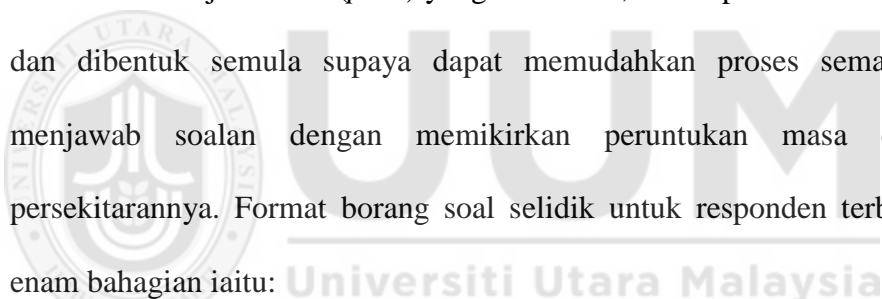
3.4 Rekabentuk Soalan Kaji Selidik

Pembentukan item soalan kaji selidik adalah berdasarkan daripada hasil bacaan buku rujukan, kajian-kajian tinjauan tahap kepuasan daripada pelbagai jabatan kerajaan dan juga institusi pengajian. Dari segi pembentukan borang soal-selidik, teknik “*open-ended*” dan “*closed-ended*” digunakan untuk membentuk soalan di dalam borang soal selidik.

Teknik “*open-ended*” digunakan untuk mendapatkan pandangan, pendapat dan komen daripada responden, manakala teknik “*closed-ended*” disediakan bagi memudahkan responden membuat pilihan jawapan yang tepat.

Selain itu, teknik penilaian menggunakan kaedah “*Likert Scale*” telah digunakan untuk memberi penilaian terhadap tahap kualiti perkhidmatan jabatan HEA di KUIN. Oleh yang demikian, borang soal selidik akan dirangka berdasarkan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan di dalam teknik ini.

Selepas pembentukan borang soal-selidik, kajian rintis (*pilot*) telah dijalankan terhadap beberapa orang pelajar antarabangsa secara rambang di KUIN. Ini bertujuan untuk menilai semula keberkesanan dan kelemahan borang tersebut.

Berdasarkan kajian rintis (*pilot*) yang dilakukan, beberapa soalan telah digugurkan dan dibentuk semula supaya dapat memudahkan proses semasa responden menjawab soalan dengan memikirkan peruntukan masa dan keadaan persekitarannya. Format borang soal selidik untuk responden terbahagi kepada enam bahagian iaitu: 

I. Bahagian A: Demografi Responden

Bahagian ini mengandungi soalan-soalan yang berkaitan dengan aspek latar belakang responden iaitu jantina, umur dan negara asal. Maklumat yang diperolehi dalam bahagian ini membolehkan proses membuat kesimpulan yang lebih wajar dan bersesuaian dibuat. Rajah 3.1 menunjukkan soalan untuk bahagian A.

A. DEMOGRAFI RESPONDEN / DEMOGRAPHICS OF RESPONDENTS			
Bahagian ini adalah soalan-soalan mengenai maklumat peribadi responden. Diharap tuan/puan dapat memberikan maklumat dengan menandakan (/) dalam petak berkenaan.			
<i>Part of this are the questions about personal information of respondents. Hopefully can provide information by marking (/) in the relevant box.</i>			
1. Jantina/Gender:		3. Negara/country:	
Lelaki (<i>male</i>)	<input type="checkbox"/>	Thailand	<input type="checkbox"/>
Perempuan (<i>female</i>)	<input type="checkbox"/>	Indonesia	<input type="checkbox"/>
		Cambodia	<input type="checkbox"/>
		Somalia	<input type="checkbox"/>
		Nigeria	<input type="checkbox"/>
		China	<input type="checkbox"/>
		Lain-lain / <i>others</i>	<input type="checkbox"/>
2 Umur/age:			
20-25 tahun (<i>old</i>)	<input type="checkbox"/>		
26-30 tahun (<i>old</i>)	<input type="checkbox"/>		
31-35 tahun (<i>old</i>)	<input type="checkbox"/>		
36-40 tahun (<i>old</i>)	<input type="checkbox"/>		
41 tahun ke atas (<i>old</i>)	<input type="checkbox"/>		
4. Tempoh berada di Malaysia:			
0 - 1 tahun (<i>years</i>)	<input type="checkbox"/>	3.1 – 4 tahun (<i>years</i>)	<input type="checkbox"/>
1.1 – 2 tahun (<i>years</i>)	<input type="checkbox"/>	4.1 – 5 tahun (<i>years</i>)	<input type="checkbox"/>
2.1 – 3 tahun (<i>years</i>)	<input type="checkbox"/>	5 tahun keatas (<i>5 years ></i>)	<input type="checkbox"/>

Rajah 3.1: Soalan Kaji Selidik Bahagian A

II. Bahagian B: Latar Belakang Pengajian

Bahagian ini mengandungi soalan-soalan yang berkaitan dengan latar belakang pengajian responden iaitu program pengajian dan kuliyyah atau fakulti (Rajah 3.2). Maklumat yang diperolehi dalam bahagian akan diproses untuk membentuk hasil kajian yang bersesuaian.

B. LATAR BELAKANG PENGAJIAN / BACKGROUND OF STUDY																		
<p>1 Program/programme :</p> <p>Diploma <input type="checkbox"/></p> <p>Sarjana Muda (<i>degree</i>) <input type="checkbox"/></p> <p>Sarjana (<i>master</i>) <input type="checkbox"/></p> <p>Doktor falsafah (<i>Ph.D</i>) <input type="checkbox"/></p>	<p>2. Kuliyyah/ Fakulty</p> <p>Usuluddin <input type="checkbox"/></p> <p>Syariah <input type="checkbox"/></p> <p>Al-quran <input type="checkbox"/></p> <p>Bahasa arab <input type="checkbox"/></p> <p>Muamalat <input type="checkbox"/></p> <p>IT <input type="checkbox"/></p>																	
<p>3.</p> <p style="text-align: center;"> 1 2 3 </p> <p style="text-align: center;"> Lemah Sederhana Baik </p> <p style="text-align: center;"> <i>Poor</i> <i>Average</i> <i>Good</i> </p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="background-color: #e0e0e0; text-align: left;">Pengetahuan Bahasa / <i>Language Knowledge</i></th> <th colspan="3" style="background-color: #e0e0e0;">Tandakan / tick (/)</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #e0e0e0;">1</th> <th style="background-color: #e0e0e0;">2</th> <th style="background-color: #e0e0e0;">3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bahasa Melayu / Malay Language</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Bahasa Inggeris / English Language</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>			Pengetahuan Bahasa / <i>Language Knowledge</i>	Tandakan / tick (/)			1	2	3	Bahasa Melayu / Malay Language	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bahasa Inggeris / English Language	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pengetahuan Bahasa / <i>Language Knowledge</i>	Tandakan / tick (/)																	
	1	2	3															
Bahasa Melayu / Malay Language	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
Bahasa Inggeris / English Language	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															

Rajah 3.2: Soalan Kaji Selidik Bahagian B

III. Bahagian C: Persepsi Terhadap Peralatan dan Kemudahan

Bahagian ini mengandungi kenyataan-kenyataan yang berkaitan dengan persepsi pelajar terhadap peralatan, kemudahan dan persekitaran yang ditawarkan berdasarkan pengalaman mereka. Penilaian responden terhadap kualiti peralatan dan kemudahan HEA berdasarkan kriteria-kriteria kualiti perkhidmatan yang telah disenaraikan. Bahagian ini memerlukan responden menandakan mengikut persepsi masing-masing dalam lima tahap *skala likert*. Rajah 3.3 merupakan soalan yang diutarakan kepada pelajar antarabangsa.

Penyataan berikut merupakan petunjuk prestasi kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA). Berdasarkan pengalaman anda berurusan dengan jabatan ini, sila tandakan (/) dalam petak yang disediakan mengikut skala penilaian seperti berikut:

The following statement is an indication of customer satisfaction with the performance of the Department of Academic Affairs (HEA). Based on your experience dealing with this post, please tick (/) in the box provided in accordance with the scale of assessments as follows:

1	2	3	4	5
Tidak Memuaskan	kurang Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Amat Memuaskan
<i>Unsatisfactory</i>	<i>Poor</i>	<i>average</i>	<i>Satisfactory</i>	<i>Excellent</i>

Sambungan Rajah 3.3

1	Memiliki sistem komputer yang beroperasi dengan baik. <i>Having a computer system to operate properly.</i>					
2	Memaparkan bahan-bahan berkaitan perkhidmatan (seperti pamflet, brosur, risalah mengenai perkhidmatan yang diberikan) terkini dan menarik. <i>Display materials related services (such as pamphlets, brochures, pamphlets on services rendered) latest and interesting.</i>					
3	Memiliki kemudahan telekomunikasi (telefon, faks, emel) yang baik untuk urusan <i>Have telecommunication facilities (telephone, fax, email) is good for student affairs</i>					
4	Mempamerkan tanda nama unit/bahagian dengan kemas dan teratur. <i>Showing a tag unit / share with a neat and orderly.</i>					
5	Menyediakan tempat duduk untuk pelajar menunggu. <i>Providing seating for waiting.</i>					
6	Menyediakan tempat mengisi borang yang selesa semasa pelajar berurusan. <i>Providing a comfortable place to fill in while students deal.</i>					
7	Memelihara kebersihan di dalam dan luar pejabat. <i>Maintain cleanliness inside and outside the office.</i>					
8	Menyediakan kaunter khidmat pelanggan yang bersesuaian. <i>Provide appropriate customer service counter.</i>					

Rajah 3.3: Soalan Kaji Selidik Bahagian C

IV. Bahagian D: Layanan Kakitangan (Suasana Ketika Berurusan Dengan Pelajar, Staf Pejabat Hea Mempamerkan)

Bahagian ini mengandungi kenyataan-kenyataan yang berkaitan dengan tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti layanan kakitangan Jabatan HEA ketika

menjalankan urusan. Bahagian ini adalah untuk menilai tingkah laku dan sikap kakitangan dalam menjalankan sesuatu urusan. Rajah 3.4 merupakan soalan yang diutarakan kepada pelajar antarabangsa berkaitan kualiti layanan kakitangan Jabatan HEA.

Penyataan berikut merupakan petunjuk prestasi kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA). Berdasarkan pengalaman anda berurusan dengan jabatan ini, sila tandakan (/) dalam petak yang disediakan mengikut skala penilaian seperti berikut:

The following statement is an indication of customer satisfaction with the performance of the Department of Academic Affairs (HEA). Based on your experience dealing with this post, please tick (/) in the box provided in accordance with the scale of assessments as follows:

1	2	3	4	5
Tidak Memuaskan	kurang Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Amat Memuaskan
<i>Unsatisfactory</i>	<i>Poor</i>	<i>average</i>	<i>Satisfactory</i>	<i>Excellent</i>

D.	SUASANA KETIKA BERURUSAN DENGAN PELAJAR, STAF PEJABAT HEA MEMPAMERKAN CIRI-CIRI BERIKUT/ MOOD WHEN DEALING WITH STUDENTS, STAFF OFFICERS HEA EXHIBITS FEATURES FOLLOWS:	Tandakan / tick (/)				
		1	2	3	4	5
1.	Memberitahu pelajar dengan tepat tahap sesuatu perkhidmatan sedang dilaksanakan. <i>Inform students with an appropriate level of service being implemented.</i>					
2.	Memberi perkhidmatan yang cepat dan tepat terutama urusa visa dan pass pelajar <i>To provide fast and accurate, especially the affairs of visa and student pass</i>					
3.	Sentiasa bersedia untuk melayani perkhidmatan yang diperlukan dengan segera. <i>Always ready to serve urgently needed services</i>					

Sambungan Rajah 3.4

4	Memiliki pengetahuan dan kemahiran berkomunikasi dalam bahasa inggeris yang baik ketika menjawab persoalan dan masalah pelajar. <i>Having knowledge and good communication in English as well as answer student questions and problems.</i>					
5	Mempunyai kemahiran komunikasi dalam bahasa inggeris secara lisan dan tulisan. <i>English communication skills both orally and in writing.</i>					
6	Menunjukkan sikap kemesraan dan menyenangkan pelajar. <i>Show an attitude of friendliness and fun student.</i>					
7	Sentiasa berada di pejabat dan sentiasa ingin membantu pelajar. <i>Always be in the office and always wanted to help students.</i>					
8	Menjawab panggilan telefon tidak lebih dari 3 deringan. <i>Answering phone calls no more than 3 rings.</i>					
9	Berupaya menjaga kepentingan pelajar (tidak membocorkan rahsia/maklumat). <i>Capable of safeguarding the interests of the students (not to divulge secret / information</i>					
10	Mempunyai sifat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab. <i>Having the nature of trust in discharging its responsibilities.</i>					
11	Mempunyai perangai, gaya berbicara yang sopan secara konsisten. <i>Has the temperament, style of speaking that consistently polite.</i>					
12	Mengendalikan aduan yang dibuat oleh pelajar dengan segera. <i>Handle complaints made by students immediately.</i>					

Rajah 3.4: Soalan Kaji Selidik Bahagian D

V. Bahagian E: Output Perkhidmatan Hea

Output perkhidmatan yang dimakludkan di sini adalah untuk melihat hasil yang dapat diberikan oleh Jabatan HEA, sama ada dari segi perkhidmatan mahupun sikap kakitangan. Antara soalan yang diutarakan adalah seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 3.5.

Penyataan berikut merupakan petunjuk prestasi kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA). Berdasarkan pengalaman anda berurusan dengan jabatan ini, sila tandakan (/) dalam petak yang disediakan mengikut skala penilaian seperti berikut:

The following statement is an indication of customer satisfaction with the performance of the Department of Academic Affairs (HEA). Based on your experience dealing with this post, please tick (/) in the box provided in accordance with the scale of assessments as follows:

1 2 3 4 5
 →

Tidak kurang Sederhana Memuaskan Amat
 Memuaskan Memuaskan Memuaskan Memuaskan
Unsatisfactory Poor average Satisfactory Excellent

E.	OUTPUT PERKHIDMATAN HEA MEMILIKI CIRI-CIRI BERIKUT / <i>OUTPUT HEA SERVICES HAVE THE FOLLOWING FEATURES:</i>	Tandakan / tick (/)				
		1	2	3	4	5
1.	Dapat disampaikan dan disiapkan dengan segera mengikut masa yang dijanjikan. (contoh: proses pas pelajar, visa) <i>Can be delivered and completed promptly on time as promised (eg :proses of visa, student pass)</i>					

Sambungan Rajah 3.5

2	<p>Mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi untuk menjamin kepuasan pelajar (contoh: Jadual kelas, peperiksaan, urusan kewangan pelajar untuk urusan visa).</p> <p><i>Has the high reliability to ensure student satisfaction (example: class schedules, exams, manage student financial affairs for visa or student pass).</i></p>					
2.	<p>Bebas dari kesilapan (contoh: surat tawaran, markah peperiksaan, tambah gugur jadual kelas dll).</p> <p><i>Free from mistakes (eg letter, exam scores, add drop class schedule, etc.).</i></p>					
3.	<p>Sentiasa dikemaskini (contoh: takwim akademik, peraturan peperiksaan dll)</p> <p><i>Regularly updated (example: academic calendar, examination regulations etc.)</i></p>					
4.	<p>Berasaskan kepada teknologi maklumat (contoh: Laman web yang mudah diakses oleh pelajar, kemudahan emel untuk mengutarakan masalah dll).</p> <p><i>Based on information technology (example: web page easily accessible by customers, e-mail facilities to address problems etc.).</i></p>					

Rajah 3.5: Soalan Kaji Selidik Bahagian E

VI. Bahagian F: Cadangan dan Pandangan

Pandangan umum responden (Rajah 3.6) iaitu pelajar terhadap masalah yang dihadapi sepanjang menggunakan perkhidmatan di Jabatan HEA dan pandangan bagi memperbaiki kualiti perkhidmatan Jabatan HEA di KUIN.

F. CADANGAN DAN PANDANGAN / COMMENT

Rajah 3.6: Soalan Kaji Selidik Bahagian F

3.5 Kajian Rintis

Sebelum borang soal selidik diedarkan kepada responden sebenar dalam kajian ini, borang soal selidik akan terlebih dahulu diuji. Ujian ini amat bernilai kepada kajian ini kerana maklumat berguna tentang rangka dan keberkesanan borang soal selidik dapat diperolehi. Tujuan tinjauan rintis dilaksanakan adalah untuk menilai tahap kebolehpercayaan dan kesahihan instrument yang digunakan dalam kajian ini. Selain itu, sebarang kecacatan dalam borang soal selidik dapat dikesan dan diperbetulkan. Sebanyak 50 borang soal selidik diedarkan kepada pelajar

antarabangsa. Terdapat tiga aspek kualiti perkhidmatan yang mempengaruhi kepuasan pelajar antarabangsa yang dikaji dalam kajian ini iaitu dari aspek peralatan dan kemudahan, layanan kakitangan Jabatan HEA serta output atau hasil perkhidmatan yang diperolehi daripada Jabatan HEA. Hasil ujian Cronbach Alpha yang dijalankan ke atas 190 pelajar antarabangsa selaku responden kajian yang menggunakan perkhidmatan Jabatan HEA adalah seperti dalam jadual 3.3.

Jadual 3.3
Keputusan Ujian Kebolehpercayaan

Pembolehubah Cronbach Alpha	Kajian (n=50)
Peralatan dan Kemudahan	.875
Layanan Kakitangan HEA	.793
Output Perkhidmatan HEA	.838

Daripada keputusan tersebut, setelah ujian kebolehpercayaan ke atas data dibuat, secara umumnya, instrument peralatan dan kemudahan mempunyai nilai alpha yang tertinggi (.875) diikuti output dan perkhidmatan (.838). Ini menunjukkan bahawa kebolehpercayaan bagi instrument ini boleh diterima dan adalah sangat baik kerana berada dalam nilai $0.8 < 0.9$. Bagi item layanan kakitangan HEA, nilai adalah sederhana iaitu (.793). Disebabkan kajian kepuasan pelajar keatas kualiti perkhidmatan HEA, KUIN ini adalah satu kajian baru, maka kriteria alpha adalah antara 0.6 hingga 0.7 adalah mencukupi. Jelas di sini, kesemua item kajian ini telah diterima.

3.6 Analisis Data

Kajian ini mengaplikasikan data secara kuantitatif. Bagi data yang diperolehi dari borang kaji selidik, analisis dilakukan menggunakan perisian *Statistical for Social Science* (SPSS). Data terlebih dahulu akan dicuci melalui “*data cleaning*” bagi membuang data yang tidak sesuai ataupun borang soal selidik yang tidak lengkap.

3.6.1 Ujian Kesahihan dan Kebolehpercayaan Instrumen Kajian

Kesemua kandungan dalam borang kaji selidik akan melalui ujian kesahihan (*validity test*) dan kebolehpercayaan (*reliability test*) terlebih dahulu. Kesahihan kandungan tidak akan ditentukan melalui analisis berangka kerana perkara ini adalah subjektif dan memerlukan pertimbangan budi bicara. Hal ini lebih bergantung kepada bagaimana cara item-item berkenaan dikaitkan dan dipersembahkan.

Bagi menentukan kebolehpercayaan instrument kajian, Mengikut Hair (2003), tahap penerimaan kebolehpercayaan sesuatu instrumen kajian menunjukkan responden telah menjawab soalan atau pernyataan dalam keadaan konsisten. Semakin tinggi tahap kebolehpercayaan, semakin tinggi tahap keyakinan terhadap

instrument yang diuji. Jadual 3.4 di bawah, nilai Cronbach Alpha dan kekuatan hubungan.

Jadual 3.4
Pekali Saiz Cronbach's Alpha (Peraturan Umum)

<i>Alpha Coefficient Range</i>	Kekuatan Hubungan
< 0.6	Lemah
0.6 < 0.7	Sederhana
0.7 < 0.8	Baik
0.8 < 0.9	Sangat Baik
0.9	Terbaik

Sumber: Hair (2003)

3.6.2 Analisis Deskriptif

Teknik-teknik statistik berbentuk *deskriptif* yang mana ianya digunakan untuk menganalisis taburan demografi responden. Analisis ini dapat membantu dalam menganalisis secara keseluruhan profil responden dengan lebih jelas melalui teknik taburan *frekuensi* dan peratusan. Data yang diperolehi daripada analisis ini akan dipersembahkan dalam bentuk gambarajah graf dan carta pai.

3.6.3 Analisis Ujian *T*-test

Ujian *t* adalah untuk melihat perbezaan min bagi menguji hipotesis kajian yang ingin dilakukan. Dalam kajian ini, ujian *t* dilakukan untuk melihat perbezaan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan HEA berdasarkan jantina pelajar.

3.6.4 Analisis ANOVA (*Analysis of Variance*)

Analisis ANOVA (*analysis of variance*) adalah suatu metod analisis statistik yang termasuk ke dalam cabang statistik *inferensi*. ANOVA digunakan untuk menguji apakah ada perbezaan antara beberapa kelompok atau lebih dengan membandingkan varians, dengan membandingkan varians itu kita dapat mengetahui apakah terdapat perbezaan atau tidak. Analisis ANOVA digunakan untuk menguji hipotesis kajian ke dua iaitu untuk mengkaji perbezaan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan berdasarkan tempoh menetap di Malaysia.

3.6.5 Analisis Korelasi (*Correlation Test*)

Secara umumnya, analisis korelasi adalah bertujuan untuk menunjukkan kekuatan hubungan antara pemboleh-pemboleh ubah yang terlibat. Analisis korelasi digunakan untuk menguji hipotesis yang dibina untuk menguji hubungan antara tahap kepuasan pelajar antarabangsa dengan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh Jabatan HEA di KUIN. Jadual 3.5 dibawah menunjukkan nilai pekali/koefisyen (r) dan kekuatan hubungannya.

Jadual 3.5
Tahap korelasi

Tahap Korelasi	Kekuatan Hubungan
0.10 – 0.29	Rendah
0.30 – 0.49	Sederhana
0.50 – 1.00	Tinggi

3.7 Kesimpulan

Bab ini menjelaskan dengan jelas tentang pendekatan dan metodologi yang telah dirancang dan dilaksanakan untuk menjalankan kajian ini. Bab ini terdiri daripada reka bentuk kajian, populasi, sampel untuk menjalankan kajian, serta pembentukan soal selidik. Pengiraan sampel pelajar antarabangsa dinyatakan bagi memastikan persampelan yang dibuat dapat mewakili populasi sebenar pelajar antarabangsa yang terdapat di KUIN. Maklumat dan data yang diperolehi dianalisis dan dibuat penilaian supaya hasil penemuan daripada kajian ini boleh diguna untuk membentuk cadangan dan tindakan pelaksanaan di akhir kajian nanti.

Pelajar perlu membuat penilaian berdasarkan kepuasan dan prestasi perkhidmatan. Setiap kriteria akan dinilai dengan menggunakan "*Likert Scale*" yang bermula daripada "tidak memuaskan (1)" hingga "sangat memuaskan (5)" bagi penilaian kualiti perkhidmatan Jabatan HEA.

BAB 4

ANALISIS KAJIAN

4.0 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan analisis dan huraian keputusan yang diperoleh daripada kajian yang telah dijalankan. Data-data yang telah dikumpulkan daripada kajian dianalisis dan dibentangkan selaras dengan objektif kajian serta menjawab kepada persoalan kajian. Penganalisian data dijalankan menggunakan kaedah yang dinyatakan dan telah ditetapkan seperti yang dibincangkan dalam bab metodologi kajian.

Analisis ini telah dibahagikan kepada dua bahagian dan ini adalah berkait dengan objektif kajian yang telah dibentuk sebelum ini. Bahagian pertama akan melihat kepada analisis *diskriptif* seperti *frekuensi*, purata min dan sisihan piawai berhubung profil demografi dan bagi penilaian kualiti perkhidmatan dan kemudahan di Jabatan HEA, KUIN bagi keseluruhan responden. Bahagian kedua akan dilakukan ujian terhadap hipotesis kajian serta menentukan sama ada hipotesis yang dibuat atau ditolak menggunakan statistik *inferensi*.

Sampel bagi kajian ini adalah seramai 190 orang di mana terdiri daripada pelajar antarabangsa di KUIN. Masa yang diambil adalah dua minggu untuk mengedar dan mengumpulkan borang soal selidik di kalangan responden. Jangka masa yang digunakan untuk mengisi satu borang soal selidik ialah antara lima hingga 10 minit. Sebahagian besar borang soal selidik dapat dikumpulkan semula dan responden telah memberikan kerjasama sepenuhnya. Ini adalah kerana kebanyakan responden telah diminta untuk mengisi borang soal selidik tersebut pada waktu tamat kuliah dan telah dikutip semula setelah pelajar selesai mengisinya. Di samping itu, soal selidik yang diberikan adalah berpandukan kepada kepuasan pelajar selama mereka berada di KUIN dan tidak memerlukan masa yang panjang untuk menjawabnya.



UUM
Universiti Utara Malaysia

4.1 Analisis Demografi Responden

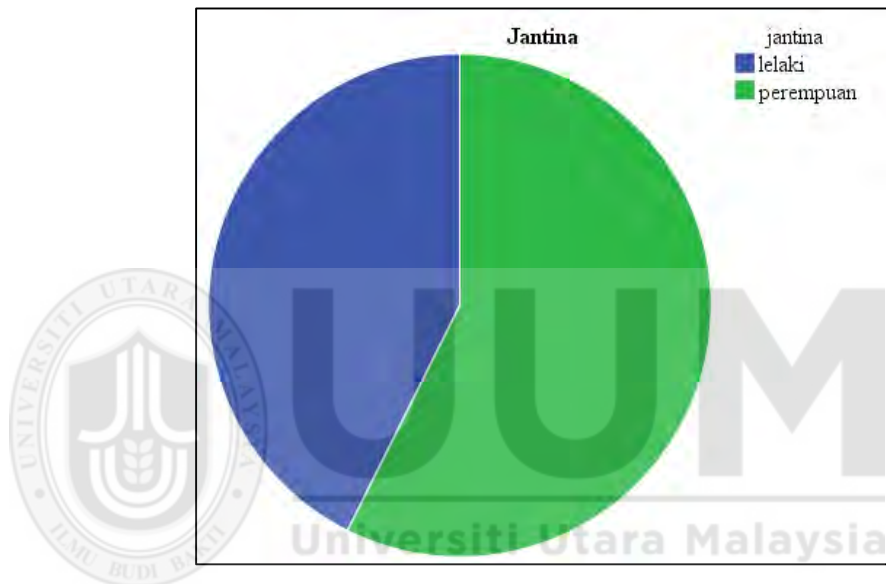
Secara keseluruhannya, analisis profil responden ini merangkumi aspek jantina, umur, negara asal dan tempoh berada di Malaysia. Secara keseluruhannya, analisis profil responden ditunjukkan dalam Jadual 4.1 secara peratusan dan kekerapan berdasarkan skala 1 hingga 5 dalam borang soal selidik

Jadual 4.1
Demografi Responden (N-90)

Maklumat Demografi	Bilangan	Peratus (%)
Jantina :		
Lelaki	81	42.6
Perempuan	109	57.4
Umur :		
20 – 25 tahun	64	33.2
26 – 30 tahun	80	42.1
31 – 35 tahun	24	12.6
36 – 40 tahun	14	7.4
41 tahun keatas	8	4.2
Negara asal :		
Thailand	89	46.8
Indonesia	17	8.9
Cambodia	14	7.4
Somalia	16	8.4
Nigeria	7	3.7
China	21	11.1
Lain-lain	26	13.7
Tempoh berada di Malaysia :		
0 – 1 tahun	15	7.9
1.1 – 2 tahun	58	30.5
2.1 – 3 tahun	54	28.4
3.1 – 4 tahun	32	16.8
4.1 – 5 tahun	14	7.4
5 tahun keatas	17	8.9

4.1.1 Analisis Jantina Responden

Rajah 4.1 menunjukkan jantina keseluruhan responden kajian. Daripada sampel kajian, mendapati bahawa sebanyak 57.4% (109) daripada jumlah responden adalah perempuan dan selebihnya adalah lelaki 42.6% (81).

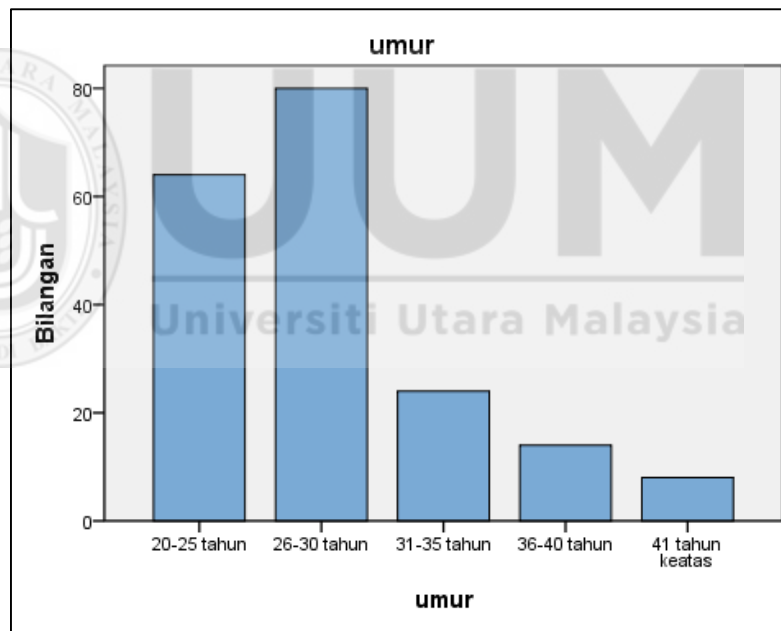


Rajah 4.1: *Jantina Responden*

Daripada data ini, dapat dibuat gambaran umum bahawa bilangan responden atau pelajar antarabangsa perempuan adalah lebih ramai berbanding pelajar antarabangsa lelaki. Hal ini kerana jumlah pelajar antarabangsa memang tidak seimbang antara jantina dan ianya adalah sukar untuk mendapatkan responden yang betul-betul sama dari segi bilangan mengikut jantina.

4.1.2 Analisis Umur Responden

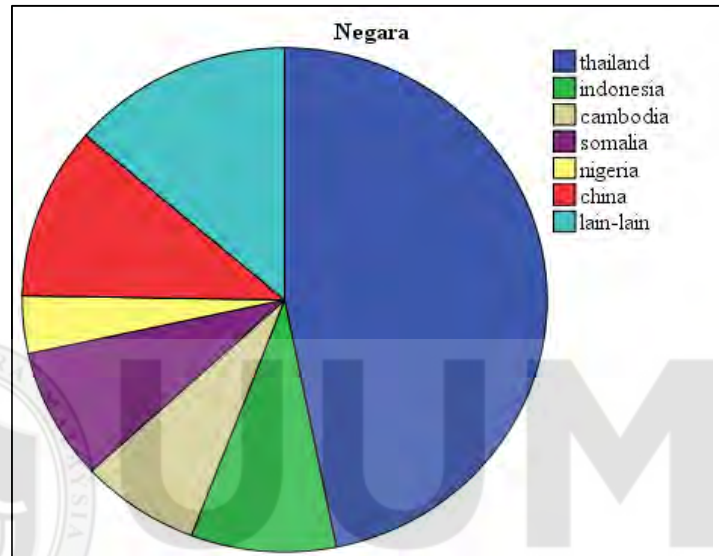
Melalui analisis data yang dibuat ke atas umur responden, Rajah 4.2 menunjukkan kebanyakan responden dalam kajian ini berada dalam lingkungan umur 26 sehingga 30 tahun, iaitu seramai 80 orang (42.1%). 64 orang (33.7%) berumur dalam lingkungan 20 hingga 25 tahun, 24 orang (12.6%) berumur 31 sehingga 35 tahun, 14 orang (7.4%) berumur dalam lingkungan 36 sehingga 40 tahun dan selebihnya 8 orang (4.2%) berumur 41 tahun keatas.



Rajah 4.2: *Umur Responden*

4.1.3 Analisis Negara Asal Responden

Jadual 4.4 menunjukkan taburan negara asal responden iaitu pelajar KUIN dalam kes yang dikaji.

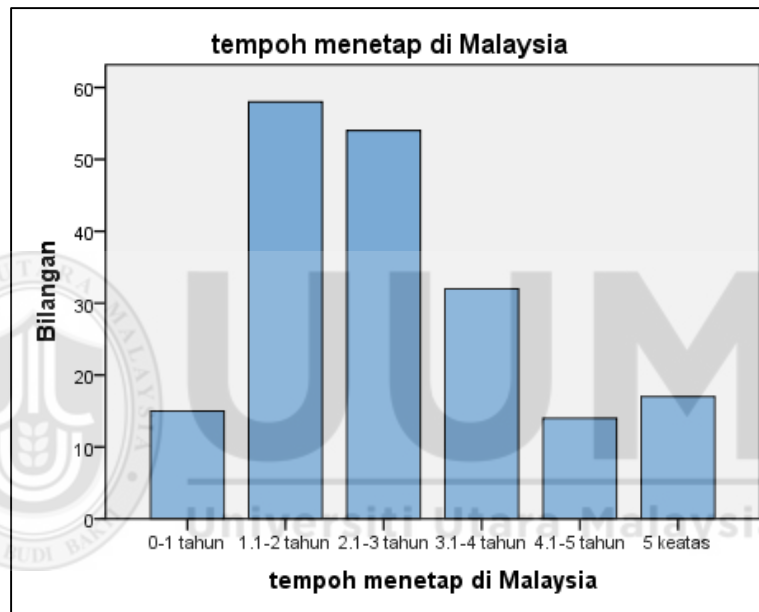


Rajah 4.3: Negara Asal Responden

Jumlah pelajar yang tertinggi ialah yang berasal dari negara Thailand iaitu sebanyak 89 orang (46.8%) diikuti 13.7% atau 26 orang pelajar yang terdiri dari lain-lain negara yang tidak dinyatakan dalam kaji selidik. 21 orang (11.1%) pelajar dari negara China, 17 orang (8.9%) dari negara Indonesia, 16 orang (8.4%) dari negara Somalia, 14 orang (7.4%) dari negara Cambodia dan 7 orang (3.7%) dari negara Nigeria).

4.1.4 Analisis Tempoh Responden Menetap di Malaysia

Rajah 4.4 di bawah menunjukkan carta tahun pelajar menetap di Malaysia. Sebanyak enam tempoh tahun yang ditetapkan oleh pengkaji untuk menjalankan kajian ini.



Rajah 4.4: *Tempoh Menetap di Malaysia*

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan sebanyak 7.9 % (15) pelajar hingga 2 tahun, 28.4% (54) selama 2.1 hingga 3 tahun, 16.8% (32) 3.1 hingga 4 tahun, 7.4% (14) 4.1 tahun hingga 5 tahun dan 8.9% (17) 5 tahun ke atas.

4.2 Latar Belakang Pengajian

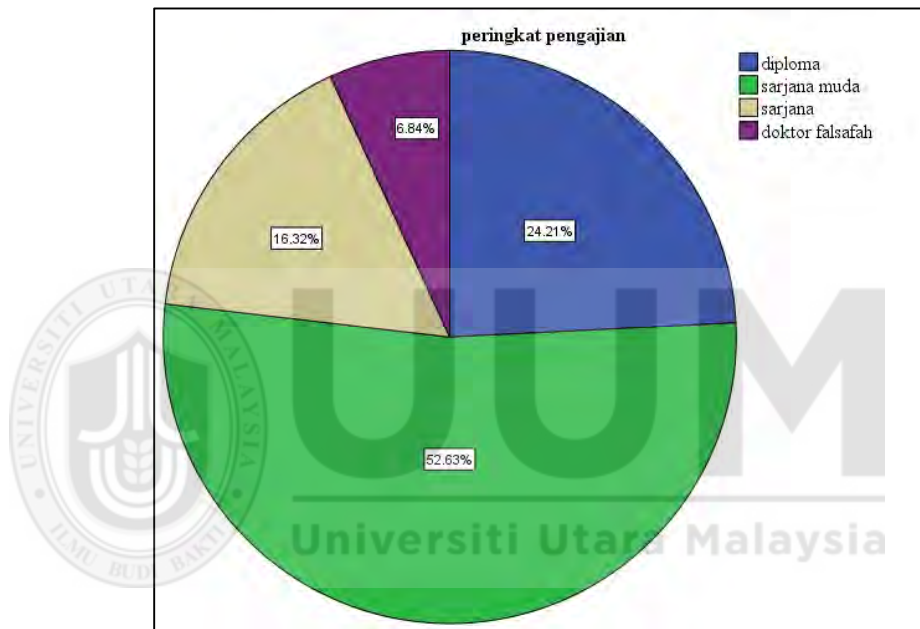
Secara keseluruhan, latar belakang pengajian responden merangkumi peringkat pengajian responden, kuliyyah atau fakulti responden kajian serta tahap pengetahuan bahasa melayu dan bahasa inggeris responden. Secara keseluruhannya, data latar belakang pengajian responden kajian adalah seperti dalam jadual 4.2.

Jadual 4.2
Latar Belakang Pengajian (N-190)

Maklumat Pengajian	Bilangan	Peratus (%)
Peringkat Pengajian:		
Diploma	46	24.2
Sarjana muda	100	52.6
Sarjana	31	16.3
Doktor Falsafah	13	6.8
Kuliyyah/fakulti:		
Usuluddin	34	17.9
Syariah	42	22.1
Al-Quran & Sunnah (Tahfiz)	17	8.9
Bahasa Arab	16	6.4
Muamalat	40	21.1
Teknologi Maklumat	41	21.6
Pengetahuan		
Bahasa Melayu:		
Lemah	46	24.2
Sedehana	78	41.1
Baik	6	39.7
Bahasa Inggeris:		
Lemah	15	7.9
Sedehana	61	32.1
Baik	114	60.0

4.2.1 Analisis Peringkat Pengajian

Rajah 4.5 menunjukkan data taburan peringkat pengajian responden. Empat peringkat pengajian responden yang dikaji dalam kajian ini iaitu di peringkat diploma, ijazah sarjana muda, sarjana dan doktor falsafah (*Phd*)

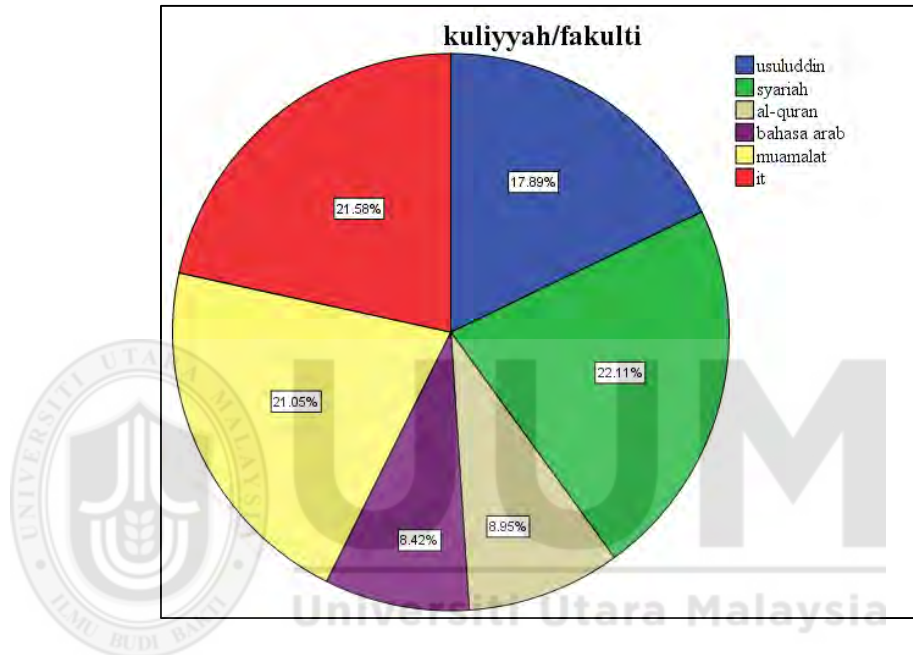


Rajah 4.5: Peringkat Pengajian

Berdasarkan hasil kajian, pelajar yang sedang mengikuti pengajian peringkat sarjana muda adalah yang paling ramai yang terlibat dengan kajian ini iaitu seramai 100 orang (52.6%), diikuti dengan peringkat diploma seramai 46 orang (24.2%), 31 orang (16.3%) peringkat sarjana dan hanya 13 orang (6.8%) di peringkat doktor falsafah (*Phd*).

4.2.2 Analisis Kuliyyah/Fakulti

Rajah 4.6 jelas menunjukkan jumlah taburan data yang diperolehi dari responden yang melibatkan pelbagai kuliyyah.

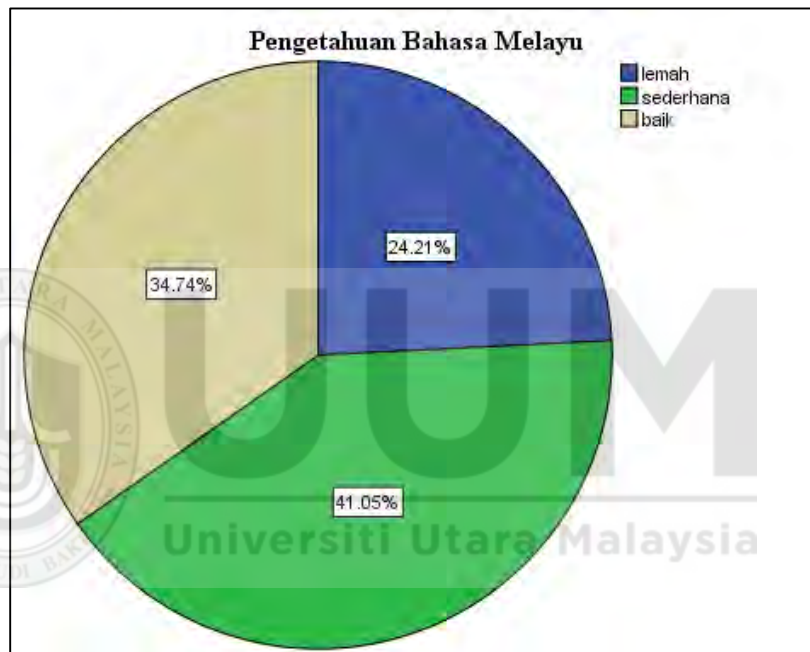


Rajah 4.6: Kuliyyah/Fakulti

Analisis data kajian telah memperoleh jumlah responden 17.9% (34) dari kuliah Usuluddin, 22.1% (42) kuliyyah Syariah, 8.9% (17) kuliyyah Al-Quran & Sunnah (Tahfiz), 6.4% (16) Kuliyyah Bahasa Arab, 21.1% (40) Kuliyyah Muamalat, 21.6% (41) kuliyyah Teknologi Maklumat.

4.2.3 Analisis Pengetahuan Bahasa Melayu

Rajah 4.7 menunjukkan pengetahuan Bahasa Melayu yang terdapat pada responden kajian iaitu pelajar antarabangsa. Pengetahuan Bahasa Melayu yang dimaksudkan disini adalah dari segi pertuturan dan kefahaman terhadap Bahasa Melayu.

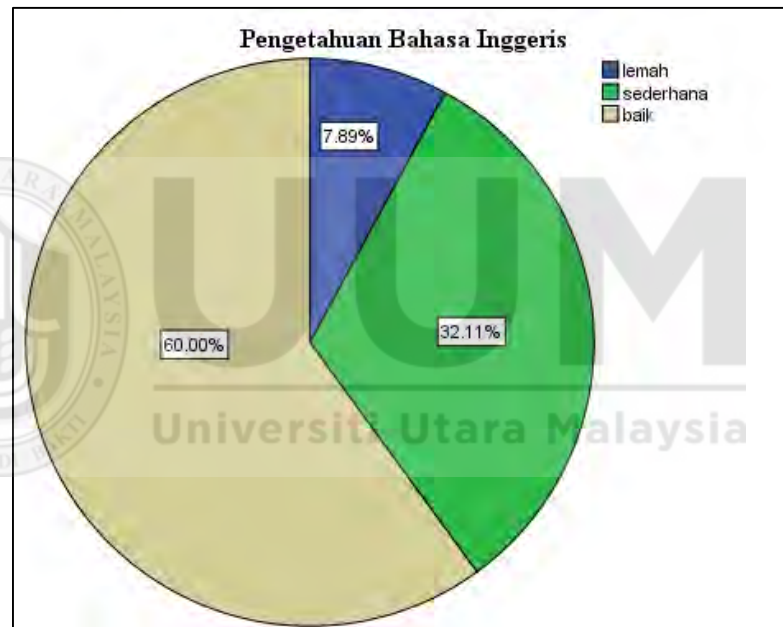


Rajah 4.7: *Pengetahuan Bahasa Melayu*

Secara keseluruhannya tahap penguasaan Bahasa Melayu responden adalah pada tahap sederhana iaitu dengan peratus sebanyak 41.1% (76), diikuti dengan penguasaan peringkat lemah 24.2% (46) dan hanya 39.7% (6) sahaja yang mempunyai pengetahuan Bahasa Melayu pada tahap yang baik.

4.2.4 Analisis Pengetahuan Bahasa Inggeris

Rajah 4.8 menunjukkan pengetahuan Bahasa Inggeris yang terdapat pada responden kajian iaitu pelajar antarabangsa. Secara keseluruhannya tahap penguasaan Bahasa Inggeris responden adalah pada tahap baik iaitu dengan peratus sebanyak 60% (114), diikuti dengan penguasaan peringkat sederhana 32.1% (61) dan selebihnya 7.9% (15) berada pada tahap yang lemah.



Rajah 4.8: Pengetahuan Bahasa Melayu

Situasi ini berbeza dengan tahap penguasaan Bahasa Melayu, ini adalah kerana rata-rata pelajar antarabangsa mempunyai pengetahuan yang tinggi dalam pertuturan dan kefahaman dalam penguasaan Bahasa Inggeris. Selain itu, Bahasa Inggeris juga merupakan bahasa harian yang digunakan di negara asal mereka.

4.3 Analisis Penilaian Terhadap Kualiti Perkhidmatan Jabatan HEA, KUIN

Berdasarkan soal selidik yang dijalankan ke atas pelajar antarabangsa di KUIN yang melibatkan beberapa benua, telah menggunakan kaedah skala likert “*likert scale*” bagi menilai tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan di Jabatan HEA, KUIN. Skala Likert amat sesuai digunakan untuk menjalankan kajian tinjauan ini. Skala akan diberikan bermula daripada no 1 hingga no 5. Perincian skala tersebut seperti dalam Jadual 4.3.

Jadual 4.3
Skala Likert

Skala	Tafsiran
1	Tidak memuaskan
2	Kurang memuaskan
3	Sederhana
4	Memuaskan
5	Amat memuaskan

Sebanyak tiga faktor kualiti perkhidmatan yang dikaji iaitu dari segi peralatan dan kemudahan, layanan kakitangan serta output atau hasil perkhidmatan HEA. Analisis ini adalah dijalankan dengan menggunakan analisis nilai min. Skala pengukuran skor min dirujuk berdasarkan interpretasi skor min bagi Skala Likert seperti Jadual 4.4.

Jadual 4.4
Tahap Kecenderungan Skor Min

Skor Min	Tahap Kecenderungan
1.00 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.67	Sederhana
3.68 – 5.00	Tinggi

(Sumber: Landell, 1977)

4.3.1 Penilaian Tahap Kepuasan Pelajar Antarabangsa Bagi Kriteria Peralatan dan Kemudahan

Jadual 4.5
Tahap Kepuasan Terhadap Peralatan dan Kemudahan (N-190)

Perkara	1	2	3	4	5	Min
Memiliki sistem komputer yang beroperasi dengan baik.	3	2	3	108	14	3.64
Memaparkan bahan-bahan berkaitan perkhidmatan (seperti pamflet, brosur, risalah mengenai perkhidmatan yang diberikan) terkini dan menarik.	3	8	57	110	10	3.61
Memiliki kemudahan telekomunikasi (telefon, faks, emel) yang baik untuk urusan	-	3	70	99	18	3.69
Mempamerkan tanda nama unit/bahagian dengan kemas dan teratur.	3	16	99	89	24	3.61
Menyediakan tempat duduk untuk pelajar menunggu.	-	-	58	121	33	3.98
Menyediakan tempat mengisi borang yang selesa semasa pelajar berurusan.	-	-	36	141	16	3.91
Memelihara kebersihan di dalam dan luar pejabat.	-	-	33	130	20	3.89
Menyediakan kaunter khidmat pelanggan yang bersesuaian.	3	1	40	119	26	3.86

Jadual 4.5 menunjukkan keputusan analisis tentang kepuasan pelajar dari segi peralatan dan kemudahan yang disediakan Jabatan HEA. Sebanyak lapan pernyataan telah digariskan atau disenaraikan berkaitan dengan peralatan dan kemudahan. Berdasarkan data-data yang diperolehi daripada jadual 4.2 di atas, responden memberikan jawapan berdasarkan skala 1 (tidak memuaskan), 2 (kurang memuaskan), 3 (sederhana), 4 (memuaskan) dan 5 (amat memuaskan).

Nilai min tertinggi iaitu 3.98, 3.91, 3.89, 3.86 dan 3.69 dengan mewakili pernyataan “menyediakan tempat duduk untuk pelajar menunggu, menyediakan tempat mengisi borang yang selesa semasa pelajar berurusan, memelihara kebersihan di dalam dan luar pejabat, menyediakan kaunter khidmat pelanggan yang bersesuaian serta memiliki kemudahan telekomunikasi (telefon, faks, emel) yang baik untuk urusan”.

Nilai min sederhana 3.64 dan 3.61 bagi pernyataan “memiliki sistem komputer yang beroperasi dengan baik”. Terdapat dua pernyataan mempunyai nilai min yang sama iaitu 3.61 bagi pernyataan memaparkan bahan-bahan berkaitan perkhidmatan (seperti pamflet, brosur, risalah mengenai perkhidmatan yang diberikan) terkini dan menarik serta mempamerkan tanda nama unit atau bahagian dengan kemas dan teratur.

4.3.2 Penilaian Tahap Kepuasan Pelajar Antarabangsa Bagi Kriteria Layanan Kakitangan

Jadual 4.6
Tahap Kepuasan Terhadap Layanan Kakitangan (N-190)

Perkara	1	2	3	4	5	Min
Memberitahu pelajar dengan tepat tahap sesuatu perkhidmatan sedang dilaksanakan.	-	9	104	74	3	3.37
Memberi perkhidmatan yang cepat dan tepat terutama urusa visa dan pass pelajar	-	37	117	36	-	3.0
Sentiasa bersedia untuk melayani perkhidmatan yang diperlukan dengan segera.	3	10	85	82	10	3.45
Memiliki pengetahuan dan kemahiran persoalan dan masalah pelajar.	3	9	66	108	4	3.53
Mempunyai kemahiran komunikasi dalam bahasa inggeris secara lisan dan tulisan.	3	5	80	98	4	3.50
Menunjukkan sikap kemesraan dan menyenangkan pelajar.	3	5	51	116	15	3.71
Sentiasa berada di pejabat dan sentiasa ingin membantu pelajar.	-	15	76	88	11	3.50
Menjawab panggilan telefon tidak lebih dari 3 deringan.	3	36	90	56	5	3.13
Berupaya menjaga kepentingan pelajar (tidak membocorkan rahsia/maklumat).	-	-	68	114	8	3.68
Mempunyai sifat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab.	-	-	74	105	11	3.67

Sambungan Jadual 4.6

Mempunyai perangai, gaya berbicara yang sopan secara konsisten.	3	4	57	115	11	3.67
Mengendalikan aduan yang dibuat oleh pelajar dengan segera.	3	5	57	118	7	3.64

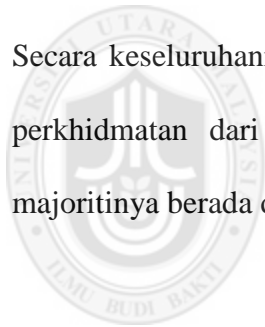
Dalam bahagian ini, telah diutarakan 12 pernyataan kepada responden berkenaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap layanan kakitangan Jabatan HEA. Dapatannya dapat dirumuskan sebagaimana yang terdapat dalam Jadual 4.3. Responden memberikan jawapan berdasarkan skala 1 (tidak memuaskan), 2 (kurang memuaskan), 3 (sederhana), 4 (memuaskan) dan 5 (amat memuaskan).

Berdasarkan jadual 4.6, jumlah min tertinggi ditunjukkan adalah 3.71 dan 3.68 dengan kenyataan “menunjukkan sikap kemesraan dan menyenangkan pelajar serta berupaya menjaga kepentingan pelajar iaitu tidak membocorkan rahsia atau maklumat”.

Terdapat beberapa pernyataan memperoleh nilai min sederhana yang sama iaitu 3.67 iaitu pada item 10 dan 11 iaitu “mempunyai perangai, gaya berbicara yang sopan secara konsisten dan mempunyai sifat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab”. Nilai min 3.50 diwakili oleh pernyataan pada item 5 dan 7 iaitu “mempunyai kemahiran komunikasi dalam bahasa inggeris secara lisan dan tulisan dan sentiasa berada di pejabat dan sentiasa ingin membantu pelajar”.

Selebihnya soalan mempunyai nilai min sederhana 3.64, 3.53, 3.45, 3.37, 3.13 dan 3.0 yang mewakili item 12, 4, 3 1, 8 dan 2 yang masing-masing adalah “mengendalikan aduan yang dibuat oleh pelajar dengan segera, memiliki pengetahuan dan kemahiran persoalan dan masalah pelajar dan sentiasa bersedia untuk melayani perkhidmatan yang diperlukan dengan segera memberitahu pelajar dengan tepat tahap sesuatu perkhidmatan sedang dilaksanakan, menjawab panggilan telefon tidak lebih dari 3 deringan, memberi perkhidmatan yang cepat dan tepat terutama urusa visa dan pass pelajar”.

Secara keseluruhannya, analisis kepuasan pelajar anatarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan dari aspek layanan kakitangan berdasarkan item kaji selidik majoritinya berada dalam tahap yang sederhana.



UUM
Universiti Utara Malaysia

4.3.3 Penilaian Tahap Kepuasan Pelajar Antarabangsa Bagi Kriteria Output Perkhidmatan

Jadual 4.7

Tahap Kepuasan Terhadap Output Perkhidmatan (N-190)

Perkara	1	2	3	4	5	Min
Dapat disampaikan dan disediakan dengan segera mengikut masa yang dijanjikan.	3	76	76	35	-	2.75
Mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi untuk menjamin kepuasan pelajar (contoh: Jadual kelas, peperiksaan, urusan kewangan pelajar untuk urusan visa).	3	24	114	49	-	3.1
Bebas dari kesilapan (contoh: surat tawaran, markah peperiksaan, tambah gugur jadual kelas dll).	3	54	97	36	-	2.87
Sentiasa dikemaskini (contoh: takwim akademik, peraturan peperiksaan dll)	-	52	83	46	9	3.06
Berasaskan kepada teknologi maklumat (contoh: Laman web yang mudah diakses oleh pelajar, kemudahan emel untuk mengutarakan masalah dll).	4	26	106	49	5	3.13

Dalam bahagian ini, telah diutarakan 5 pernyataan kepada responden berkenaan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap output atau hasil perkhidmatan Jabatan HEA. Dapatannya dapat dirumuskan sebagaimana yang terdapat dalam Jadual 4.4. Responden memberikan jawapan berdasarkan skala 1 (tidak memuaskan), 2 (kurang memuaskan), 3 (sederhana), 4 (memuaskan) dan 5 (amat memuaskan).

Nilai min sederhana 3.13 bagi pernyataan pada item 5 iaitu “berasaskan kepada teknologi maklumat (Laman web yang mudah diakses oleh pelajar, kemudahan emel untuk mengutarakan masalah dan lain-lain” diikuti nilai min 3.1 “mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi untuk menjamin kepuasan pelajar (jadual kelas, peperiksaan, urusan kewangan pelajar untuk urusan visa)”. Nilai min seterusnya 3.06 “sentiasa dikemaskini (takwim akademik, peraturan peperiksaan dan lain-lain), 2.87 bagi pernyataan “bebas dari kesilapan (surat tawaran, markah peperiksaan, tambah gugur jadual kelas).

Nilai min terendah diwakili oleh pernyataan bagi item no 1 iaitu mewakili pernyataan “dapat disampaikan dan disiapkan dengan segera mengikut masa yang dijanjikan” dengan nilai 2.75.

4.3.4 Penilaian Tahap Kepuasan Pelajar Antarabangsa Bagi Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan

Jadual 4.8
Analisis Keseluruhan Kualiti perkhidmatan

Kualiti Perkhidmtan	Min	Min Purata	Keterangan
Peralatan/kemudahan (8 item soalan)	30.21	$30.21/8=3.78$	Tinggi
Layanan Kakitangan (12 item soalan)	38.51	$38.51/12=3.21$	Sederhana
Output/hasil Perkhidmatan (5 item soalan)	12.42	$12.42/5=2.48$	Rendah

Jadual 4.8 menunjukkan hasil analisis keseluruhan kualiti perkhidmatan yang dikaji berdasarkan tiga aspek perkhidmatan iaitu peralatan dan kemudahan, layanan kakitangan dan output atau hasil perkhidmatan yang dihasilkan oleh tempat kajian iaitu Jabatan HEA di KUIN.

Min tertinggi kualiti perkhidmatan adalah dari aspek peralatan dan kemudahan dengan min purata 3.78 setelah dibahagi dengan lapan item pernyataan soalan kaji selidik ($30.21/8$). Layanan kakitangan berada di min sederhana dengan min purata 3.21 berdasarkan 12 soalan kaji selidik ($38.51/12$). Min yang paling rendah ialah output atau hasil perkhidmatan iaitu hanya 2.48 berdasarkan 5 item pertanyaan di bahagian tersebut ($12.42/5$).

4.4 Pengujian Hipotesis

Terdapat lima hipotesis yang akan dikaji untuk menjawab persoalan kajian. Hipotesis dikaji menggunakan ujian *t-test* dan *correlation* untuk menguji perhubungan diantara pembolehubah bersandar dengan pembolehubah tidak bersandar.

4.4.1 Hipotesis 1

H₀: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina lelaki dan perempuan dalam mempengaruhi kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan HEA.

Keputusan : Diterima

Jadual 4.9
Tahap Kepuasan Berdasarkan Jantina terhadap Kualiti Perkhidmatan

Kualiti perkhidmatan	Jantina	Bil	Min	Sisihan piawai
	Lelaki	81	104.5810	11.09418
	Perempuan	109	109.0595	12.66449

Jadual 4.10
Ujian t-test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)
Kualiti perkhidmatan	Equal variances assumed	1.45	.230	-2.540	188	.012
	Equal variances not assumed			-2.590	182.91	.010

*Aras Signifikan $p > 0.01$

Berdasarkan Jadual 4.10 didapati nilai t bagi perbandingan kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA bagi jantina lelaki dan perempuan ialah $t=-2.54$ dan tahap signifikan $p=.012$. tahap signifikan ini lebih besar daripada 0.01 ($p>0.01$). Oleh itu hipotesis nul (H_0) diterima. Jadi, tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina lelaki dan perempuan dalam mempengaruhi kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan HEA.

Skor min tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA (Rajah 4.9) bagi jantina lelaki (min=104.5810) adalah lebih kecil daripada pelajar antarabangsa perempuan (min=109.0595). Ini bermakna tidak terdapat bukti yang mencukupi atau kukuh untuk menyatakan bahawa wujudnya perbezaan tahap kepuasan pelajar antarabangsa mengikut kategori jantina lelaki dan perempuan terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA, KUIN.

4.4.2 Hipotesis 2

H1: Terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap kepuasan mengikut tempoh masa berada di Malaysia dalam kalangan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan HEA.

Keputusan : Diterima

Jadual 4.11
Dapatan Ujian Anova

Tahun	Bil	Min	Sisihan Piawai	Df 1	Df 2	f	Sig.
0-1 tahun	15	104.23	3.960	5	184	3.181	.009
1.1-2 tahun	58	104.43	9.070				
2.1-3 tahun	54	109.31	12.80				
3.1-4 tahun	32	104.68	13.67				
4.1-5 tahun	14	116.22	12.46				
5 tahun keatas	17	109.32	16.70				
Total	190	107.15	12.19				

Berpandukan Jadual 4.11, didapati purata tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan dari aspek tempoh 0-1 tahun berada di Malaysia ialah 104.23, purata 1.1-2 tahun 104.43, purata 2.1-3 tahun 109.31, purata 3.1-4 tahun 104.68, purata 4.1-5 tahun 109.32 dan purata bagi 5 tahun keatas 107.15. Purata tersebut menunjukkan terdapat perbezaan antara min bagi setiap tahun.

Berdasarkan keputusan ujian *ANOVA* iaitu untuk melihat perbezaan skor min berkenaan tahap kepuasan berdasarkan tempoh berada di Malaysia, dapatan kajian menunjukkan nilai ($f = 3.18$, $p = .009$) adalah signifikan kerana nilai p kurang dengan nilai signifikan yang dikaji iaitu 0.01. Keputusan ujian menunjukkan terdapat perbezaan antara tempoh menetap di Malaysia di kalangan pelajar antarabangsa yang mempengaruhi tahap kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA. Oleh itu, hipotesis yang dibina diterima.

4.4.3 Hipotesis 3

H2: Terdapat hubungan yang signifikan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA dari aspek peralatan dan kemudahan.

Keputusan : Diterima

Jadual 4.12
Hubungan Kualiti Perkhidmatan dan Peralatan/kemudahan

		Peralatan	Kualiti
Peralatan	Pearson Correlation	1	.914**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	190	190
Kualiti	Pearson Correlation	.914**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	190	190

*Aras Signifikan $p > 0.01$

Jadual 4.12 menunjukkan hasil ujian korelasi untuk menguji hipotesis tentang hubungan yang signifikan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA dari aspek peralatan dan kemudahan. Berdasarkan hasil ujian didapati nilai $r=.914$, ujian ini menunjukkan nilai r lebih besar pada aras signifikan pada $p < 0.01$. ini bermakna kajian ini menerima hipotesis yang dinyatakan.

4.4.4 Hipotesis 4

H3: Terdapat hubungan yang signifikan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA dari aspek layanan kakitangan.

Keputusan : Diterima

Jadual 4.13
Hubungan Kualiti Perkhidmatan dan Layanan

		layanan	kualiti
layanan	Pearson Correlation	1	.879**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	190	190
kualiti	Pearson Correlation	.879**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	190	190

*Aras Signifikan $p > 0.01$

Jadual 4.13 menunjukkan hasil ujian korelasi. Nilai $r=.879$ dimana ianya lebih besar pada nilai signifikan 0.01 ($r=.879 > 0.01$). Oleh yang demikian pernyataan hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA dari aspek output perkhidmatan adalah diterima.

4.4.5 Hipotesis 5

H4: Terdapat hubungan yang signifikan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan dari aspek output perkhidmatan.

Keputusan : Diterima

Jadual 4.14
Hubungan kualiti Perkhidmatan dan Output Perkhidmatan

		output	kualiti
output	Pearson Correlation	1	.573**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	190	190
kualiti	Pearson Correlation	.573**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	190	190

*Aras Signifikan $p > 0.01$

Jadual 4.14 menunjukkan hasil ujian korelasi. Nilai $r=.573$ dimana ianya lebih besar pada nilai signifikan 0.01 ($r=.573 > 0.01$). Oleh yang demikian pernyataan hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA dari aspek peralatan dan kemudahan adalah diterima.

4.5 Komen dan Cadangan Responden

Melalui soalan “open-ended” dalam soalan kaji selidik terdapat sebilangan pelajar antarabangsa selaku responden telah menulis beberapa komen dan cadangan terhadap Jabatan HEA selaku pusat kajian.

4.5.1 Komen Responden

Antara ulasan yang ditinggalkan dalam ruangan komen atau bahagian E borang kaji selidik ialah memaparkan bahan-bahan yang berkaitan dengan perkhidmatan contohnya risalah mengenai perkhidmatan yang diberikan dengan lebih menarik dan terkini, memandangkan KUIN telah berpindah ke kampus induk yang baru, kualiti perkhidmatan perlu dipertingkatkan sejajar dengan perubahan suasana baru ini.

Selain itu, banyak komen pelajar berkaitan dengan tingkah laku kakitangan Jabatan HEA, dari sudut layanan mereka menyatakan kakitangan melakukan kerja tidak bersungguh-sungguh kerana perlu menunggu dan mengambil masa yang lama untuk menyelesaikan sesuatu masalah yang mudah. Kakitangan melakukan kerja dengan sambil lewa antara yang banyak ditulis di ruangan ini. Selain itu, mereka juga tidak berpuas hati dengan bahasa dan pertuturan yang dikatakan sedikit kasar daripada kakitangan dalam menjalankan urusan terutamanya dalam urusan visa dan pass pelajar. Kakitangan tidak menunjukkan imej yang bersesuaian dengan institusi pengajian yang berlandaskan Islamik.

4.5.2 Cadangan Responden

Tidak ketinggalan, mereka yang memberikan cadangan dan dirasakan cadangan ini perlu dipertimbangkan oleh pihak pengurusan. Antara cadangan daripada responden kajian ini ialah, kakitangan perlu memantapkan penggunaan Bahasa Inggeris supaya dapat melakukan atau menjalankan urusan dengan pelajar dengan lebih mudah dan difahami. Memandangkan Bahasa Inggeris adalah bahasa yang mereka fahami dan digunapakai dalam pertuturan harian, mereka memerlukan kakitangan yang mampu bercakap dan menulis dalam Bahasa Inggeris untuk menjalankan urusan dengan mereka supaya urusan dapat disempurnakan dengan cepat.

Selain itu, ada dikalangan responden mencadangkan supaya urusan visa dan pass pelajar terutamanya dapat disediakan dengan masa yang lebih singkat tanpa perlu menunggu tarikh visa tersebut tamat. Ini adalah untuk mengelakkan daripada mereka dikenakan *compound* atau denda disebabkan lambat memperbaharui visa tersebut. Bagi mereka ini bukanlah kesalahan mereka tetapi kesalahan unit imigrasi Jabatan HEA. Responden mencadangkan supaya pihak pengurusan Jabatan HEA menyediakan atau meletakkan kakitangan bagi mewakili setiap unit di kaunter barisan hadapan supaya memudahkan mereka melakukan urusan dan tidak perlu menunggu staf sokongan yang berada di belakang kaunter untuk menjalankan sesuatu urusan.

4.6 Kesimpulan

Dalam bab ini, setiap dapatan kajian telah dianalisis dan dibincangkan. Pembentangan kajian ini dimulakan dengan huraian statistic *diskriptif* iaitu mengprofilkan responden kajian dengan menggunakan gambarajah. Seterusnya dapatan hasil kajian menggunakan kaedah *inferensi* untuk menguji hipotesis kajian yang di dibuat. Berikut (Jadual 4.15) adalah ringkasan bagi semua hipotesis yang telah diuji.

Jadual 4.15
Ringkasan Hipotesis yang Diuji

Hipotesis	Dapatan Kajian
Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina lelaki dan perempuan dalam mempengaruhi kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan HEA.	Diterima
Terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap kepuasan mengikut tempoh masa berada di Malaysia dalam kalangan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan HEA	Diterima
Terdapat hubungan yang signifikan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA dari aspek peralatan dan kemudahan.	Diterima
Terdapat hubungan yang signifikan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA dari aspek layanan kakitangan.	Diterima
Terdapat hubungan yang signifikan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan dari aspek output perkhidmatan.	Diterima

BAB 5

RUMUSAN DAN CADANGAN

5.0 Pendahuluan

Bab ini adalah bab yang terakhir. Bab ini akan merumuskan mengenai hasil kajian serta mengutarakan pandangan-pandangan yang bersesuaian untuk meningkatkan atau memperbaiki kelemahan yang ada. Kualiti perkhidmatan Jabatan HEA dilihat dari semua aspek. Kajian yang melibatkan pelajar antarabangsa ini juga dapat melihat sejauh mana kualiti perkhidmatan dalam Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA) amnya dan khususnya dalam organisasi KUIN masih kurang dilakukan. Oleh itu kajian ini cuba memenuhi lompang kajian dengan mengkaji tahap amalan sistem penyampaian perkhidmatan yang diamalkan dalam Jabatan HEA dan hubungannya dengan kepuasan pelajar.

5.1 Rumusan Dapatan Kajian

Dapatan kajian menunjukkan bahawa amalan sistem penyampaian perkhidmatan yang diamalkan oleh Jabatan HEA dapat dibahagikan kepada tiga aspek iaitu peralatan dan kemudahan, layanan kakitangan dan output perkhidmatan jabatan.

Kualiti perkhidmatan dalam aspek dikaji ini mungkin berubah sejajar dengan peralihan tahun pengajian dan pengalaman yang dilalui.

5.1.1 Peralatan dan Kemudahan

Hasil analisis kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelajar mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualiti perkhidmatan dari aspek peralatan dan kemudahan. Hasil analisis ini telah menjawab persoalan kajian ke tiga iaitu adakah pelajar antarabangsa berpuas hati terhadap peralatan dan kemudahan yang terdapat di HEA? dan sekaligus telah mencapai objektif kajian untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap peralatan dan kemudahan yang terdapat di HEA. Sebanyak lapan soalan telah dikemukakan kepada responden dan hasil dapatan kajian mendapati min purata ialah sebanyak 3.78, menunjukkan responden bersetuju dengan faktor tersebut dimana susun atur suasana fizikal memainkan peranan yang penting dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang tinggi.

Walaupun hasil dapatan kajian ini menunjukkan aspek peralatan dan kemudahan berada dalam tahap kepuasan yang tinggi, pihak pengurusan haruslah sentiasa membuat penambahbaikan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kemudahan prasarana yang disediakan kepada pelajar dari masa ke semasa. Dapatan kajian ini dapat disokong dengan hasil kajian yang dilakukan Tuan Syarifah Atifah et al. (t.t), berkaitan kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh institusi dari aspek kemudahan prasarana.

Selain itu, hasil kajian ini juga disokong oleh kajian Ku Ahmisuhaiti & Hyrida (t.t) yang dalam tinjauannya telah mengenalpasti persepsi pelajar Jabatan Perdagangan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh perpustakaan dari segi kemudahan, perkhidmatan kaunter.

5.1.2 Layanan Kakitangan

Hasil analisis kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelajar mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualiti perkhidmatan dari aspek layanan kakitangan. Hasil analisis ini telah menjawab persoalan kajian ke empat iaitu adakah pelajar antarabangsa berpuas hati terhadap layanan kakitangan di Jabatan HEA? dan sekaligus telah mencapai objektif kajian untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap layanan kakitangan yang terdapat di HEA. Sebanyak 12 soalan yang diletakkan dalam item layanan kakitangan dan hasil analisis mendapati min bagi aspek layanan kakitangan ialah 3.21 dan merupakan min sederhana.

Kajian dari aspek ini disokong oleh kajian Zaimah et al, (2014) dalam kajian perkhidmatan sistem penyampaian yang ditumpukan kepada 15 komponen dan salah satunya berkaitan dengan layanan kakitangan dan hasil Ujian-t yang dijalankan menunjukkan tahap kepuasan dari aspek ini juga menunjukkan tahap kepuasan bagi aspek layanan kakitangan ini adalah sederhana (Zaimah et al, 2014).

Selain itu, kajian ini juga disokong kuat oleh kajian Hamidah Binti Abdul Rahman et al. (t.t) di mana beliau telah menggabungkan kepuasan pelajar dari sudut kemudahan dan perkhidmatan, pengendalian pengajaran dan pembelajaran serta layanan kakitangan kepada pelajar mendapati tahap kepuasan pelajar secara keseluruhannya adalah tinggi terhadap kesemua aspek yang dikaji.

5.1.3 Output Perkhidmatan Jabatan HEA

Hasil analisis kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelajar mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualiti perkhidmatan dari aspek output perkhidmatan Jabatan HEA. Hasil analisis ini telah menjawab persoalan kajian ke lima iaitu adakah pelajar antarabangsa berpuas hati terhadap output perkhidmatan Jabatan HEA? dan sekaligus telah mencapai objektif kajian untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap terhadap output perkhidmatan HEA. Sebanyak lima persoalan yang dikemukakan kepada responden dan hasil analisis menunjukkan min bagi aspek output perkhidmatan adalah 2.48 dan merupakan min yang terendah.

Output perkhidmatan yang dimaksudkan disini adalah hasil perkhidmatan yang dilaksanakan. Sebagai contoh output perkhidmatan ini mempunyai hubungan dengan kepuasan pelajar apabila sesuatu perkhidmatan dapat disediakan dengan segera mengikut masa yang dijanjikan seperti dalam konteks pelajar antarabangsa,

apa yang dikehendaki mereka dalam menjalankan urusan dengan Jabatan HEA ialah visa atau pass pelajar mereka dapat disediakan mengikut masa dan perjanjian oleh unit imigrasi HEA.

5.2 Cadangan

Dapatan yang diperolehi juga dapat membantu pihak pengurusan KUIN untuk mengesan dimensi kualiti perkhidmatan yang lemah serta memudahkan pihak KUIN untuk memperuntukkan sejumlah sumber kewangannya dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelajar KUIN supaya kualiti perkhidmatan yang disediakan dapat memenuhi kepuasan pelajar secara keseluruhannya termasuk pelajar tempatan dan pelajar antarabangsa..

5.2.1 Kajian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model SERQUAL

Kajian kepuasan pelanggan menggunakan model SERQUAL perlu dijalankan secara berkala oleh pihak KUIN supaya konsep pengukuran dan kualiti perkhidmatan terus dapat diperbaiki dari semasa ke semasa. Penambahbaikan kualiti perkhidmatan terutamanya dalam semua jabatan di KUIN menjadi suatu kepastian di dalam dunia pendidikan yang sentiasa bersaing ini. Sorotan karya menunjukkan bahawa perubahan yang wujud dalam senario industri pendidikan ini turut menyebabkan jangkaan pelajar juga turut berubah. Nilai untuk industri

pendidikan ini telah dilihat dan mendapati bahawa memang wujud hubungan yang cukup kuat di antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelajar. Beberapa alat pengukuran telah diperkenalkan dalam usaha mengukur kualiti perkhidmatan dan didapati Model SERVQUAL ini mampu untuk digunapakai terutamanya daripada sudut penerimaan pelajar. Bukti kajian menggunakan model SERVQUAL adalah seperti yang dijalankan oleh Aminuddin Yusof (t.t) untuk menilai kualiti perkhidmatan kemudahan sukan yang digunakan secara meluas oleh para pengkaji. Selain itu model ini juga merupakan satu pendekatan untuk mengukur kualiti perkhidmatan berdasarkan perbandingan di antara kepuasan atau jangkaan seseorang terhadap sesuatu perkhidmatan.

5.2.2 Penumpuan Barisan Hadapan

Dicadangkan kepada pihak pengurusan KUIN untuk menyediakan kursus penambahbaikan perkhidmatan kepada kakitangan terutamanya kepada kakitangan kaunter barisan hadapan seperti kursus bahasa dan komunikasi yang berkesan, cara kerja yang efektif dan kursus pengurusan *stress* atau tekanan. Segala pandangan dan rungutan pelajar antarabangsa yang berurusan di HEA seharusnya dipandang serius oleh pihak pengurusan. Melalui kajian ini juga, usaha penambahbaikan bukan hanya dapat dijalankan oleh Jabatan HEA malah perlu dijalankan oleh semua jabatan lain di KUIN yang menjalankan urusan dengan pelajar. Perkhidmatan barisan hadapan sangat penting dalam usaha untuk meningkatkan kualiti

perkhidmatan dengan pelanggan. Perkhidmatan yang berkualiti memberikan imej yang positif kepada organisasi. Pandangan dan tanggapan pertama orang ramai terhadap sesebuah organisasi dan dalam kajian ini tanggapan pelajar antarabangsa terhadap jabatan HEA banyak bergantung kepada kualiti perkhidmatan dan petugas di barisan hadapan. Oleh yang demikian tumpuan utama organisasi adalah terhadap kakitangan barisan hadapan ini dalam meningkatkan kualiti dan prestasi sesebuah organisasi.

5.2.3 Sistem Pemantauan

Pihak pengurusan perlu mengamalkan sistem pemantauan yang berkesan kepada setiap aktiviti dalam penyediaan dan penyampaian produk kepada pelajar. Melalui pemantauan kepada proses dan aktiviti dalaman dan interaksi luaran dengan pelajar, institusi akan sentiasa bersedia memperbaiki segala kekurangan dan kesilapan. Sistem pemantauan harus diperkemaskan bagi Jabatan HEA kerana menjalankan urusan yang terpenting dalam institusi pengajian ini. Sebagai contohnya, Jabatan HEA menguruskan atau memproses kemasukan pelajar tempatan dan antarabangsa. Selain itu, Jabatan HEA juga memproses pass pelajar dan visa bagi pelajar antarabangsa. Di sini ketelusan dan sikap bertanggungjawab seseorang kakitangan yang menjalankan urusan ini perlu dipantau supaya tidak berlaku ketirisan dan salah guna kuasa dalam melaksanakan tugasnya kerana proses ini melibatkan jumlah peruntukan kewangan yang banyak.

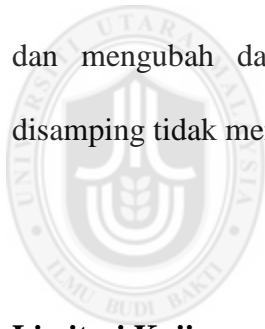
5.3.4 Kursus Pemantapan Bahasa Inggeris

Pengetahuan dan penggunaan Bahasa Inggeris dalam pertuturan dan penulisan juga perlu dititik beratkan oleh pihak pengurusan terhadap kakitangan. Oleh yang demikian kaedah yang perlu dilakukan adalah dengan menyediakan kursus bahasa Inggeris kepada semua kakitangan secara berperingkat supaya dapat meningkatkan lagi penguasaan Bahasa Inggeris dikalangan kakitangan terutamanya bagi kakitangan jabatan-jabatan yang banyak menjalankan urusan dengan pelajar. Kursus ini penting kerana, Bahasa Inggeris merupakan medium menyampaikan maklumat untuk pelajar antarabangsa memandangkan pelajar antarabangsa KUIN terdiri daripada kepelbagaian negara.

5.3 Implikasi dan Sumbangan Kajian

Kajian ini diharap akan memberikan manfaat daripada segi teori, metodologi, dasar dan praktikal. Terdapat sekurang-kurangnya tiga sebab yang signifikan mengapa kajian ini penting. Pertama dan terpenting, kajian ini memberikan bukti hubungan kepuasan pelajar dengan kualiti perkhidmatan institusi pendidikan dari aspek yang dikaji iaitu peralatan dan kemudahan, layanan kakitangan dan output atau hasil perkhidmatan.

Kedua, kajian ini akan memberikan sumbangan dalam menambah dan meluaskan lagi bidang ilmu pengetahuan sedia ada baik dari segi pengurusan dan pemasaran institusi pengajian. Seperti yang dinyatakan sebelum ini, belum pernah lagi ada kajian yang dilakukan di KUIN untuk melihat tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap kualiti perkhidmatan. Dengan adanya kajian ini, hasil yang diperolehi boleh dijadikan panduan kepada institusi pengajian ini untuk meningkatkan lagi kualiti perkhidmatannya dan sekaligus dapat menjadikan institusi ini sebuah institusi yang menjadi pilihan ramai pelajar dan mampu berdaya saing dengan institusi pengajian lain yang bersifat global. Ketiga, dari sudut dasar dan praktikal. Dapatan kajian ini mungkin dapat membantu KUIN dalam merangka dan mengubah dasar organisasi yang bersesuaian untuk kebajikan pelajar disamping tidak mengabaikan kebajikan kakitangan



UUM
Universiti Utara Malaysia

5.4 Limitasi Kajian

Walaupun kajian ini memperlihatkan keputusan yang memberangsangkan, namun beberapa batasan kajian perlu dilihat. Setiap penyelidik tidak terlepas daripada kekangan dan keterbatasan. Keterbatasan pertama, jangka masa pungutan data yang terhad menyebabkan kajian hanya memfokuskan kepada pelajar antarabangsa memandangkan mereka merupakan golongan majoriti yang menggunakan perkhidmatan Jabatan HEA. Selain itu, proses penyedaran borang soal selidik dilakukan ketiga pelajar sedang sibuk melakukan persiapan untuk peperiksaan akhir. Terdapat sedikit masalah untuk mendapatkan kerjasama

daripada mereka untuk meluangkan sedikit masa bagi mengisi borang soal selidik ini.

Keterbatasan kedua, kajian ini hanya dilakukan terhadap pelajar antarabangsa sahaja. Dapatan kajian ini mungkin berbeza sekiranya kajian juga dilakukan terhadap pelajar tempatan yang mungkin mempunyai pandangan dan persepsi yang berlainan terhadap kualiti perkhidmatan jabatan HEA.

5.5 Penyelidikan Masa Hadapan

Melalui penemuan, analisis dan perbincangan, beberapa cadangan untuk kajian akan datang dalam konteks yang sama dapat diketengahkan. Kajian ini menekankan tentang perlunya pemahaman yang jitu ke atas dimensi-dimensi kualiti perkhidmatan institusi pendidikan tinggi. Untuk mengetengahkan isu ini, satu penerokaan analisis faktor ke atas item-item yang digunakan perlu dilakukan. Dalam erti kata lain, adalah peringkat pembangunan dan penerokaan dalam usaha untuk mencari cara baru untuk menilai kualiti perkhidmatan di dalam konteks institusi pendidikan tinggi.

Hasil kajian ini juga lebih menarik jika dibuat perbandingan di antara pelajar tempatan dan pelajar antarabangsa, pelajar pra siswazah dan pasca siswazah,

antara universiti swasta dan universiti awam, antara dua universiti awam (baru dan lama) atau universiti yang berada di dua buah negara.

5.6 Kesimpulan

Kajian ini dilakukan untuk menilai prestasi kualiti perkhidmatan Jabatan HEA, KUIN berdasarkan tiga aspek perkhidmatan iaitu peralatan dan kemudahan, layanan kakitangan dan output atau hasil perkhidmatan Jabatan HEA. Secara keseluruhannya, hasil kajian mendapati tahap kualiti perkhidmatan Jabatan HEA di KUIN masih di tahap sederhana. Banyak perkara perlu diperbaiki dan dipertingkatkan agar KUIN dilihat sebagai Kolej Universiti yang berkonsepkan Islamik sentiasa peka kepada permintaan dan kepuasan pelajar terutamanya pelajar antarabangsa. KUIN harus menitik beratkan perkara yang difikirkan penting oleh pelajar dan perlu melihat kualiti dari perspektif pelajar dan bukan sahaja dari pihak pengurusan.

RUJUKAN

- Aminuddin Yusof & Shamsarizal Abd Aziz (2011). *Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Kemudahan Sukan Kolej Matrikulasi Dengan Kepuasan Pelajar*. Universiti Putra Malaysia.
- Azizah Abd Rahman & Rose Alinda Alias, (2000). *SERVQUAL Dalam Penilaian Kualiti Servis Sistem Maklumat jabatan Sistem Maklumat, Fakulti Sains Komputer & Sistem Maklumat*, Universiti Teknologi Malaysia.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free*, McGraw-Hill, New York.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. dan Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. 5th Ed. Prentice Hall: USA.
- Haliyana Tonot & Atiah Ibrahim, (2014). *Penilaian Kualiti Perkhidmatan Di One Stop Center (OSC) Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (Kuis): Satu Kajian Rintis*.
- Hamidah Abdul Rahman et al, (t.t). *Tahap Kualiti Pendidikan Tinggi Dari Perspektif Pelajar*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Jabatan Hal Ehwal Akademik (2015), *Statistik Keseluruhan Pelajar KUIN 2015*.
- Jabatan Pendaftar (2013), *Buku Panduan INSANIAH*.
- Kotler, Keller, Ang, leong dan Tan (2013). *Marketing management an Asian perspective*. (6th Ed.) Singapore Hall.
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. (1970). *Determining sample for research Activities*. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.

- Ku Ahmisuhaiti & Hyrida (T.T) *Perkhidmatan Perpustakaan Politeknik Port Dickson: Tinjauan Daripada Persepsi Pelajar Jabatan Perdagangan*. Politeknik Port Dickson.
- Liew Chei Siang (2012), *Kepuasan Terhadap Program Pengajian Dalam Kalangan Pelajar Antarabangsa Di Malaysia*.
- Mamat, K. (2003). *Kualiti Perkhidmatan Perbankan Islam dan Kepuasan Pelanggan*. Universiti Utara Malaysia.
- Mohamad Hanif dan Mawardi (2014) *Amalan Pengurusan Kualiti Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Sektor Ekopelancongan Berteraskan Kualiti*.
- Mohd Faiz Bin Mat Nasir & Lee Ming Foong, (2011). *Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di Fakulti Pendidikan Teknikal Dari Aspek Kemudahan Dan Fasiliti*. Seminar Pasca Ijazah yang Pertama 2011.
- Mohd Khalit Othman (2006) *Model Pengurusan Kualiti Bagi Perkhidmatan Teknologi Maklumat: Fokus Kepada Bahagian Perkhidmatan Pengguna Sektor Awam*.
- Muhamad Faisal Bahari dan Mohd Rizal Muwazir (t.t), *Kualiti Perkhidmatan Menurut Perspektif Islam*. *Jurnal Pengurusan* 28 (2009): 23-43
- Nurulhuda Ramli, Chai Siew Fun dan Fazli Idris (2009). *Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam di Malaysia*.
- Padmakumar, Swapna & Gantasala (2011), *Work Environment Service Climate and Customer Satisfaction: Examining Theoretical and Empirical Connections*. *International Journal of Business and Social Science*, 2(20), 121-137.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. A. & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing* 49: 41-50.

- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Roslina Mansor (t.t), *Kualiti Perkhidmatan Di Kolej Profesional Mara (KPM) Daripada Perspektif Pelajar Menggunakan Kajian Secara Tinjauan*. Kolej Profesional MARA Beranang.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill building approach*. (4th ed). John Wiley and Sons, Inc. New York.
- Shemwell, Yayas dan Bilgin (1998), Customer-Service Provider Relationship: An Empirical Test of a Model of Service Quality, Satisfaction and Relationship-Oriented Outcomes. *International Journal of Service Industry Management*, (92), 155-168.
- Siti Fatimah (t.t) *Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Pengajaran Dan Pembelajaran Sijil Kolej Komuniti (MODULAR) Fesyen & Pakaian Di Kolej Komuniti Selayang Selangor*.
- Tuan Syarifah Atifah et al (t.t) *Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kemudahan Dan Perkhidmatan Prasarana Yang Disediakan Di Politeknik, Banting Selangor Bagi Sesi Disember 2012*.
- Zarina (2013), *Hubungan Antara Prinsip Transformasi Perkhidmatan Dan Kualiti Perkhidmatan di Sektor Awam*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia (UUM).
- Zaimah et al, (2014) *Tahap Kepuasan Dalam Kalangan Pelajar Pascasiswazah Antarabangsa Terhadap Kualiti Sistem Penyampaian Di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) Secara Perbandingan Mengikut Jantina Dan Program Pengajian Siswazah*. Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM).
- Zulkifli Omar. (2011). *Kepuasan Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan Jabatan Bendahari*, Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia (UUM).

LAMPIRAN 1 Analisis Demografi

jantina

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid lelaki	81	42.6	42.6	42.6
Valid perempuan	109	57.4	57.4	100.0
Total	190	100.0	100.0	

umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25 tahun	64	33.7	33.7	33.7
Valid 26-30 tahun	80	42.1	42.1	75.8
Valid 31-35 tahun	24	12.6	12.6	88.4
Valid 36-40 tahun	14	7.4	7.4	95.8
Valid 41 tahun keatas	8	4.2	4.2	100.0
Total	190	100.0	100.0	

negara

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid thailand	89	46.8	46.8	46.8
Valid indonesia	17	8.9	8.9	55.8
Valid cambodia	14	7.4	7.4	63.2
Valid somalia	16	8.4	8.4	71.6
Valid nigeria	7	3.7	3.7	75.3
Valid china	21	11.1	11.1	86.3
Valid lain-lain	26	13.7	13.7	100.0
Total	190	100.0	100.0	

tempoh menetap di Malaysia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0-1 tahun	15	7.9	7.9	7.9
Valid 1.1-2 tahun	58	30.5	30.5	38.4
Valid 2.1-3 tahun	54	28.4	28.4	66.8
Valid 3.1-4 tahun	32	16.8	16.8	83.7
Valid 4.1-5 tahun	14	7.4	7.4	91.1
Valid 5 keatas	17	8.9	8.9	100.0
Total	190	100.0	100.0	

peringkat pengajian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid diploma	46	24.2	24.2	24.2
sarjana muda	100	52.6	52.6	76.8
sarjana	31	16.3	16.3	93.2
doktor falsafah	13	6.8	6.8	100.0
Total	190	100.0	100.0	

kuliyah/fakulti

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid usuluddin	34	17.9	17.9	17.9
syariah	42	22.1	22.1	40.0
al-quran	17	8.9	8.9	48.9
bahasa arab	16	8.4	8.4	57.4
muamalat	40	21.1	21.1	78.4
it	41	21.6	21.6	100.0
Total	190	100.0	100.0	

pengetahuan bahasa melayu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid lemah	46	24.2	24.2	24.2
sederhana	78	41.1	41.1	65.3
baik	66	34.7	34.7	100.0
Total	190	100.0	100.0	

pengetahuan bahasa inggeris

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid lemah	15	7.9	7.9	7.9
sederhana	61	32.1	32.1	40.0
baik	114	60.0	60.0	100.0
Total	190	100.0	100.0	

LAMPIRAN 2

Analisis Deskriptif – Min aspek kajian

Peralatan dan kemudahan

		Statistics							
Question		1	2	3	4	5	6	7	8
N	Valid	190	190	190	190	190	190	190	190
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.6421	3.6105	3.6947	3.6053	3.9842	3.9105	3.8947	3.8632
Std. Deviation		.74771	.72440	.65987	.87104	.60401	.50121	.55346	.70689
Variance		.559	.525	.435	.759	.365	.251	.306	.500

Layanan kakitangan

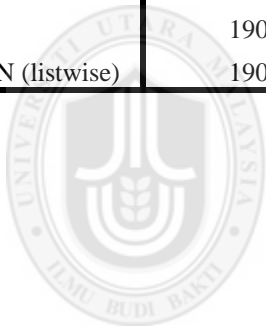
		Statistics											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
N	Valid	190	190	190	190	190	190	190	190	190	190	190	190
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.37	2.99	3.4	3.5	3.50	3.7	3.50	3.1	3.6	3.6	3.6	3.6
		37	47	526	316	00	105	00	263	842	684	684	368
Std. Deviation		.601	.621	.74	.69	.664	.71	.725	.80	.54	.58	.69	.67
		89	46	562	507	68	669	57	003	942	242	049	433
Variance		.362	.386	.55	.48	.442	.51	.526	.64	.30	.33	.47	.45
				6	3		4		0	2	9	7	5

Output perkhidmatan

Statistics						
		1	2	3	4	5
N	Valid	190	190	190	190	190
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2.7526	3.1000	2.8737	3.0632	3.1316
Std. Deviation		.76764	.66309	.72363	.83963	.75492

Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
peralatan	190	23.00	40.00	30.2053	3.96879
layanan	190	22.08	53.42	38.5136	4.77617
output	190	8.20	18.00	12.4158	2.43996
Valid N (listwise)	190				



UUM
Universiti Utara Malaysia

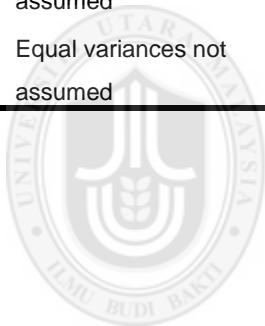
LAMPIRAN 3 Ujian t-test (pengujian hipotesis 1)

Group Statistics

	jantina	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
kualiti	lelaki	81	104.5810	11.09418	1.23269
	perempuan	109	109.0595	12.66449	1.21304

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Std. Error Difference
kualiti	Equal variances assumed	1.453	.230	-2.540	188	1.76350
	Equal variances not assumed			-2.590	182.907	1.72944



UUM
Universiti Utara Malaysia

LAMPIRAN 4**Ujian ANOVA (Pengujian hipotesis 2)****Descriptives**

kualiti

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
0-1 tahun	15	104.2303	3.96057	1.02261
1.1-2 tahun	58	104.4325	9.06977	1.19092
2.1-3 tahun	54	109.3089	12.80326	1.74230
3.1-4 tahun	32	104.6787	13.66747	2.41609
4.1-5 tahun	14	116.2225	12.45534	3.32883
5 keatas	17	109.3232	16.69692	4.04960
Total	190	107.1503	12.19344	.88460

Test of Homogeneity of Variances

kualiti

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3.584	5	184	.004

ANOVA

kualiti

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2235.929	5	447.186	3.181	.009
Within Groups	25864.566	184	140.568		
Total	28100.495	189			

LAMPIRAN 5 Ujian Korelasi (Pengujian Hipotesis 3-5)

Correlations

		peralatan	kualiti
peralatan	Pearson Correlation	1	.914**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	190	190
	Pearson Correlation	.914**	1
kualiti	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	190	190

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		kualiti	layanan
kualiti	Pearson Correlation	1	.879**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	190	190
	Pearson Correlation	.879**	1
layanan	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	190	190

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		output	kualiti
output	Pearson Correlation	1	.573**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	190	190
	Pearson Correlation	.573**	1
kualiti	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	190	190

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).



MASTER PENGURUSAN AWAM
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

BORANG KAJI SELIDIK (*QUESTIONNAIRE*)

TAJUK KAJIAN (*TITLE*):

KEPUASAN PELAJAR ANTARABANGSA TERHADAP KUALITI
PERKHIDMATAN JABATAN HAL EHWAL AKADEMIK (HEA).
KAJIAN KES : KOLEJ UNIVERSITI INSANIAH (KUIN)

Anda dikehendaki menjawab kesemua soalan dan segala maklumat adalah **SULIT**, hanya digunakan untuk kajian ilmiah bagi melengkapkan hasil kajian penulis. Segala kerjasama saudara/ri amatlah dihargai. sekian Terima Kasih.

*Please answer all the questions and all information is strictly **CONFIDENTIAL**, used only for scientific study of the complete results of the study authors. All your cooperation is greatly appreciated. Thank you.*

Hafisoh Binti Husin,
Sarjana Pengurusan Awam (UUM).

A. DEMOGRAFI RESPONDEN / DEMOGRAPHICS OF RESPONDENTS

Bahagian ini adalah soalan-soalan mengenai maklumat peribadi responden. Diharap tuan/puan dapat memberikan maklumat dengan menandakan (/) dalam petak berkenaan. *Part of this are the questions about personal information of respondents. Hopefully can provide information by marking (/) in the relevant box.*

1. Jantina/Gender:

Lelaki (*male*)
 Perempuan (*female*)

2 Umur/age:

20-25 tahun (*old*)
 26-30 tahun (*old*)
 31-35 tahun (*old*)
 36-40 tahun (*old*)
 41 tahun ke atas (*old*)

3.

Negara/country:

Thailand
 Indonesia
 Cambodia
 Somalia
 Nigeria
 China

Lain-lain /
others.....

4. Tempoh berada di Malaysia:

0 - 1 tahun (*years*)
 1.1 – 2 tahun (*years*)
 2.1 – 3 tahun (*years*)

3.1 – 4 tahun (*years*)
 4.1 – 5 tahun (*years*)
 5 tahun keatas (*5 years >*)

B. LATAR BELAKANG PENGAJIAN / BACKGROUND OF STUDY

1. Program/programme :

Diploma
 Sarjana Muda (*degree*)
 Sarjana (*master*)
 Doktor falsafah (*Ph.D*)

2. Kuliyyah/ Faculty

Usuluddin
 Syariah
 Al-quran & Sunnah
 Bahasa arab
 Muamalat
 IT

3.

1	2	3
→		
Lemah <i>Poor</i>	Sederhana <i>Average</i>	Baik <i>Good</i>

Pengetahuan Bahasa / <i>Language Knowledge</i>	Tandakan / tick (/)		
	1	2	3
Bahasa Melayu / Malay Language	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bahasa Inggeris / English Language	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Penyataan berikut merupakan petunjuk prestasi kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA). Berdasarkan pengalaman anda berurusan dengan jabatan ini, sila tandakan (/) dalam petak yang disediakan mengikut skala penilaian seperti berikut:

The following statement is an indication of customer satisfaction with the performance of the Department of Academic Affairs (HEA). Based on your experience dealing with this post, please tick (/) in the box provided in accordance with the scale of assessments as follows:

	1	2	3	4	5	→
	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Sederhana	memuaskan	Amat	
	<i>Unsatisfactory</i>	<i>Poor</i>	<i>average</i>	<i>Satisfactory</i>	<i>Excellent</i>	

C	PERALATAN DAN KEMUDAHAN / <i>EQUIPMENT AND FACILITIES:</i>	Tandakan / tick (/)				
		1	2	3	4	5
1.	Memiliki sistem komputer yang beroperasi dengan baik. <i>Having a computer system to operate properly.</i>					
2.	Memaparkan bahan-bahan berkaitan perkhidmatan (seperti pamflet, brosur, risalah mengenai perkhidmatan yang diberikan) terkini dan menarik. <i>Display materials related services (such as pamphlets, brochures, pamphlets on services rendered) latest and interesting.</i>					
3.	Memiliki kemudahan telekomunikasi (telefon, faks, emel) yang baik untuk urusan <i>Have telecommunication facilities (telephone, fax, email) is good for student affairs</i>					
4.	Mempamerkan tanda nama unit/bahagian dengan kemas dan teratur. <i>Showing a tag unit / share with a neat and orderly.</i>					
5.	Menyediakan tempat duduk untuk pelajar menunggu. <i>Providing seating for waiting.</i>					
6.	Menyediakan tempat mengisi borang yang selesa semasa pelajar berurusan. <i>Providing a comfortable place to fill in while students deal.</i>					
7.	Memelihara kebersihan di dalam dan luar pejabat. <i>Maintain cleanliness inside and outside the office.</i>					
8.	Menyediakan kaunter khidmat pelanggan yang bersesuaian. <i>Provide appropriate customer service counter.</i>					

D.	SUASANA KETIKA BERURUSAN DENGAN PELAJAR, STAF PEJABAT HEA MEMPAMERKAN CIRI-CIRI BERIKUT/ <i>MOOD WHEN DEALING WITH STUDENTS, STAFF OFFICERS HEA EXHIBITS FEATURES FOLLOWS:</i>	Tandakan / tick (/)				
		1	2	3	4	5
1.	Memberitahu pelajar dengan tepat tahap sesuatu perkhidmatan sedang dilaksanakan. <i>Inform students with an appropriate level of service being</i>					

D.	SUASANA KETIKA BERURUSAN DENGAN PELAJAR, STAF PEJABAT HEA MEMPAMERKAN CIRI-CIRI BERIKUT/ <i>MOOD WHEN DEALING WITH STUDENTS, STAFF OFFICERS HEA EXHIBITS FEATURES FOLLOWS:</i>	Tandakan / tick (/)				
		1	2	3	4	5
	<i>implemented.</i>					
2.	Memberi perkhidmatan yang cepat dan tepat terutama urus visa dan pass pelajar <i>To provide fast and accurate, especially the affairs of visa and student pass</i>					
3.	Sentiasa bersedia untuk melayani perkhidmatan yang diperlukan dengan segera. <i>Always ready to serve urgently needed services</i>					
4.	Memiliki pengetahuan dan kemahiran berkomunikasi dalam bahasa inggeris yang baik ketika menjawab persoalan dan masalah pelajar. <i>Having knowledge and good communication in English as well as answer student questions and problems.</i>					
5.	Mempunyai kemahiran komunikasi dalam bahasa inggeris secara lisan dan tulisan. <i>English communication skills both orally and in writing.</i>					
6.	Menunjukkan sikap kemesraan dan menyenangkan pelajar. <i>Show an attitude of friendliness and fun student.</i>					
7.	Sentiasa berada di pejabat dan sentiasa ingin membantu pelajar. <i>Always be in the office and always wanted to help students.</i>					
8.	Menjawab panggilan telefon tidak lebih dari 3 deringan. <i>Answering phone calls no more than 3 rings.</i>					
9.	Berupaya menjaga kepentingan pelajar (tidak membocorkan rahsia/maklumat). <i>Capable of safeguarding the interests of the students (not to divulge secret / information</i>					
10	Mempunyai sifat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab. <i>Having the nature of trust in discharging its responsibilities.</i>					
11	Mempunyai perangai, gaya berbicara yang sopan secara konsisten. <i>Has the temperament, style of speaking that consistently polite.</i>					
12	Mengendalikan aduan yang dibuat oleh pelajar dengan segera. <i>Handle complaints made by students immediately.</i>					

E.	OUTPUT PERKHIDMATAN HEA MEMILIKI CIRI-CIRI BERIKUT / <i>OUTPUT HEA SERVICES HAVE THE FOLLOWING FEATURES:</i>	Tandakan / tick (/)				
		1	2	3	4	5
1.	Dapat disampaikan dan disiapkan dengan segera mengikut masa yang dijanjikan. (contoh: proses pas pelajar, visa) <i>Can be delivered and completed promptly on time as promised (eg :proses of visa, student pass)</i>					
2.	Mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi untuk menjamin kepuasan pelajar (contoh: Jadual kelas, peperiksaan, urusan kewangan pelajar untuk urusan visa). <i>Has the high reliability to ensure student satisfaction (example: class schedules, exams, manage student financial affairs for visa or student pass).</i>					
3.	Bebas dari kesilapan (contoh: surat tawaran, markah peperiksaan, tambah gugur jadual kelas dll). <i>Free from mistakes (eg letter, exam scores, add drop class schedule, etc.).</i>					
4.	Sentiasa dikemaskini (contoh: takwim akademik, peraturan peperiksaan dll) <i>Regularly updated (example: academic calendar, examination regulations etc.)</i>					
5.	Berasaskan kepada teknologi maklumat (contoh: Laman web yang mudah diakses oleh pelajar, kemudahan emel untuk mengutarakan masalah dll). <i>Based on information technology (example: web page easily accessible by customers, e-mail facilities to address problems etc.).</i>					

F. CADANGAN DAN PANDANGAN / COMMENT

--